



Nombre del docente: **MsC. Guiselle Herrera Zúñiga**

Especialidad Técnica: **Secretariado Ejecutivo**

**Guía # 9**

Subárea: Comunicación Empresarial y Servicio al Cliente

Unidad de estudio: Expresión y Comunicación Oral

Nivel: **Décimo**

Horario de atención: **Presencial**

Centro educativo: **CTP de la SUIZA**

Escenario: 1 ( ☒ ) 2 ( ☐ ) 3 ( ☐ ) 4 ( ☐ )

Período establecido para el desarrollo de la guía:

Del 01 al 31 Octubre del 2021

## II Parte. Planificación Pedagógica

<b>Espacio físico, materiales o recursos didácticos que voy a necesitar:</b> (Importante considerar la situación de cada uno de los estudiantes)	Lapiceros, lápiz, computadora, calculadora, audífonos y cuaderno, material de reciclaje, herramientas tecnológicas
<b>Indicaciones generales:</b>	Todo el material se le hace llegar a los estudiantes por medio de teams, whatsapp, físico o correo donde luego es revisado en la clase virtual por medio de Teams, las tareas o trabajos son devueltos por whatsapp, teams o en físico para ser revisados.

### Detalle de la planificación de las actividades que realiza el estudiante.

#### Resultado (s) de aprendizaje/Objetivo (s):

Redactar documentos comerciales administrativos y sociales sencillos, utilizando el vocabulario especializado según normativa vigente

Actividades de aprendizaje para la implementación de la mediación pedagógica en educación combinada	Ambiente de Aprendizaje	Evidencias
Construcción/Aplicación: Redacta tipos documentales según los lineamientos de cada tipo	Hogar ( <input type="checkbox"/> ) Centro educativo ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Tipo:



		<div>( ) Conocimiento</div> <div></div> <div>( ) Desempeño</div> <div></div> <div>( X ) Producto</div> <div></div>
--	--	--

INSTRUMENTO DE EVALACION DE LAS EVIDENCIAS			
Indicadores de criterio de desempeño-competencias del aprendizaje esperado			
El estudiante realiza la práctica que se le brinda	Aún no logrado	En proceso	Logrado



## LA COMUNICACIÓN

Vicios del lenguaje queísmo, dequeísmo, cacofonía:

Los **vicios del lenguaje** son formas o usos incorrectos del habla o de la escritura. Estas faltas en los códigos lingüísticos complican la transmisión de ideas

**Dequeísmo**: Es el uso indebido de la preposición «de» delante de la conjunción «que». ... **Queísmo**: Es la supresión indebida de la preposición «de» delante de la conjunción «que». Vale que estos dos demonios no parecen muy peligrosos, pero es uno de los errores más comunes

La **cacofonía** es un sonido poco agradable que se genera cuando la combinación de los distintos componentes de una palabra o de una frase carecen de armonía, es decir que son desagradables al oído. ... Por **ejemplo** usar frases como: «baja para abajo», «callate la boca», «gentío de gente», «pensé para mis adentros

El Pleonismo, Batología o **Redundancia** es una figura retórica que consiste en utilizar palabras innecesarias que no añaden nada nuevo a la idea que se quiere transmitir. Se emplea para dar fuerza al mensaje: ¡Cállate la boca! → "la boca" ya está implícito en la orden "cállate"

Sinónimos, Antónimos y Homófonos:



Las palabras que tienen el mismo significado, pero se escriben diferente se llaman **sinónimos**. Por otro lado, a las palabras que significan lo contrario las denominamos **antónimos**.

Ejemplo de Sinónimo:

Lindo - bonito

Ejemplo de Antónimo: joven - viejo

Homófonos:

Son las palabras que suenan igual, pero se escriben diferente y también significan otra cosa.

Ejemplo: caza (de cazar) y casa (de habitación)

Voz Activa y voz Pasiva



La **voz activa** supone la presencia de un sujeto agente, es decir, de un sujeto que realiza la acción del verbo de manera directa o **activa**. La **voz pasiva** presenta un sujeto paciente, o sea, un sujeto sobre el cual recae pasivamente la acción ejecutada, entonces, por un complemento agente.

### **Voz pasiva y voz pasiva**

- **Voz pasiva:** objeto + verbo ser + participio + por + sujeto (complemento agente) Por **ejemplo:** La torta fue comprada por mi hermana. ...
- **Voz pasiva:** objeto + verbo ser + participio. Por **ejemplo:** El ejercicio fue comprendido.
- **Voz activa:** sujeto + verbo + objeto. Por **ejemplo:** Mi hermana compró la torta.
- Definición, concepto, partes de los documentos:

Circulares:



Una **circular** es un documento formal que utiliza una determinada autoridad para dar a conocer una notificación o información. Generalmente es de carácter urgente y busca llegar a toda la población objetivo.

Avisos:

Del latín ad visum, un **aviso** es una advertencia que se comunica a alguien. Puede tratarse de una señal, un consejo o un llamado de atención. ... El **aviso** intenta advertir o comunicar una novedad, ya sea por vía oral o escrita. En este segundo caso, puede manifestarse en forma de cartel o señal

Memorandos:

Es un escrito **que** en general circula en el ámbito de las oficinas y demás contextos laborales, a través del cual se informa acerca de algo o se da alguna instrucción concreta a los miembros de la organización.

Tipos de Cartas:

Sociales:

La **carta social** o **cartas sociales** son aquellos documentos **que** sirven para comunicarse entre las personas manteniendo un contacto escrito. Existen diversos tipos de **cartas sociales**, siempre escritas con un carácter formal, ya sean mensajes electrónicos, o por correo tradicional.

Ventas:



Una carta de ventas es un término que utilizamos en marketing, especialmente online, para referirnos a un conjunto de gráficos y textos que forman la presentación de la oferta de un servicio o de un producto en una web. Una carta de ventas se compone por varias secciones y el propósito es crear una llamada de atención para el cliente potencial, habitualmente es fin es una suscripción o una venta.

Cobros:

La **carta de cobro**, es una misiva mandada por una institución bancaria a sus acreedores, con la finalidad de recordar el retraso en el pago de una obligación o deuda

Puntuación de los documentos:

La **Puntuación Abierta**: es la que no usa signos de **puntuación** después de las líneas de la fecha, destinatario, dirección, saludo, despedida y firma.

Característica de **puntuación cerrada**.

Lleva **puntuación**: Punto después de la fecha. Coma después de cada línea del destinatario, con excepción la ultima que lleva punto. Dos puntos después del saludo.

**Puntuación mixta o estándar**

Sólo se usa los dos puntos después del saludo y la coma después de la despedida. El final de todo párrafo termina en punto y aparte. Es la más usada en nuestro medio.



## NORMATIVA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA

La **Real Academia Española (RAE)**<sup>3</sup> es una institución cultural española privada financiada con fondos públicos con sede en Madrid, España. Esta y otras veintitrés academias de la Lengua correspondientes a cada uno de los países donde se habla el español conforman la Asociación de Academias de la Lengua Española (ASALE).

Se dedica a la regularización lingüística mediante la promulgación de normativas dirigidas a fomentar la unidad idiomática dentro de los diversos territorios que componen el mundo hispanohablante; garantizar una norma común, en concordancia con sus estatutos fundacionales: «velar por que los cambios que experimente [...] no quiebren la esencial unidad que mantiene en todo el ámbito hispánico».<sup>4</sup>

Fue fundada en 1713 por iniciativa del ilustrado Juan Manuel Fernández Pacheco, VIII marqués de Villena y duque de Escalona, a imitación de la Academia Francesa. Al año siguiente, el rey Felipe V aprobó su constitución y la colocó bajo su protección.<sup>5</sup> En 1715, la Academia aprobó sus primeros estatutos.<sup>5</sup>

Las directrices lingüísticas que propone se recogen en diversas obras. Las prioritarias son el diccionario, abreviado DLE (art. 2.º de sus estatutos), editado periódicamente veintitrés veces desde 1780 hasta hoy; y la gramática (4.º), editada entre 2009 y 2011.<sup>6</sup> Desempeña sus funciones en la sede principal, inaugurada en 1894, en la calle Felipe IV, 4, en el barrio de Los Jerónimos, y en el Centro de Estudios de la Real Academia Española y de la ASALE, en la calle Serrano 187-189, en 2007.