

CURSO EMPRENDIMIENTO DIGITAL CON TECNOLOGÍAS WEB

Módulo 11.

Presentación del producto y levantamiento de financiamiento en un emprendimiento digital (3 unidades)

Temari

Unidad 1

- a) Fundamentos de la Comunicación**
- b) Escucha activa**
- c) Comunicación y asertividad**

Unidad 1

Fundamentos de la Comunicación

... 1.1) Fundamentos de la Comunicación

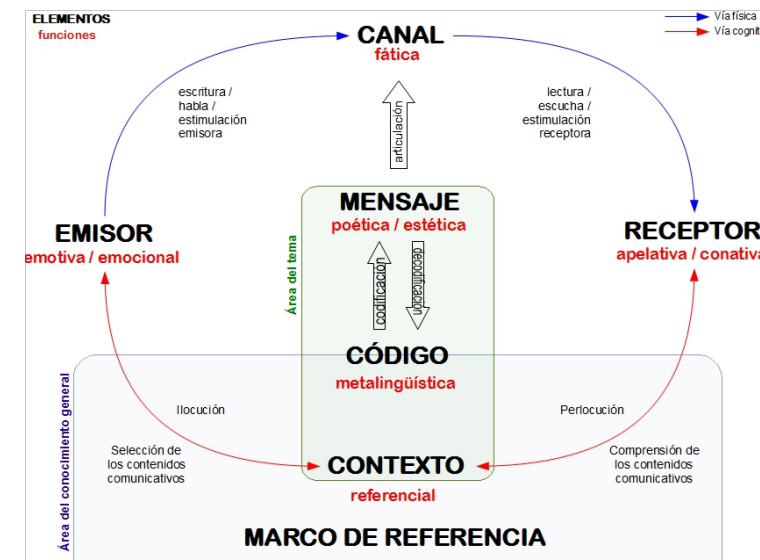
Temas: Definición de comunicación. Componentes de la comunicación. Tipos de comunicación (oral y escrita, verbal y no verbal, presencial y virtual). Niveles de comunicación. Estilos de Comunicación (pasivo, agresivo, asertivo). Barreras en la comunicación y cómo superarlas.

¿Qué es la Comunicación?

La comunicación es un proceso que consiste en la transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor.

En este proceso, además del emisor y receptor, participan diferentes elementos:

- el código, que es el lenguaje empleado,
- el canal de comunicación, que es el medio usado,
- el contexto, que son las circunstancias donde se desarrolla la comunicación,
- el ruido o perturbaciones en la recepción del mensaje original, y
- la retroalimentación o feedback, que supone la respuesta hacia el primer mensaje.



Unidad 1

Fundamentos de la Comunicación

... El proceso comunicativo es esencial para la vida en sociedad: permite que los seres humanos se expresen y compartan información entre sí, establezcan relaciones, lleguen a acuerdos y sean capaces de organizarse.

La comunicación, además, puede llevarse a cabo de diferentes maneras: verbal, utilizando un lenguaje o idioma, o no verbal, valiéndose de gestos, lenguaje corporal o signos no lingüísticos.

La palabra comunicación deriva del latín *communicatĭo* que significa compartir, participar en algo o poner en común.

Por eso, el término comunicación también se utiliza en el sentido de conexión entre dos puntos. Por ejemplo, el medio de transporte que realiza la comunicación entre dos ciudades o los medios técnicos de comunicación (las telecomunicaciones).

Unidad 1

Fundamentos de la Comunicación

... Elementos de la comunicación

Los elementos que componen el proceso de la comunicación son:

- **Emisor:** es quien transmite el mensaje
- **Receptor:** es el que recibe el mensaje.
- **Código:** es el conjunto de signos que serán utilizados para crear el mensaje (palabras, gestos, símbolos).
- **Mensaje:** es la información o conjunto de datos que se transmiten.
- **Canal de comunicación:** es el medio físico que se utilizará para enviar el mensaje, como carta, teléfono, televisión, internet, el propio aire, etc.
- **Ruido:** son todas las distorsiones que pueden influir en la recepción del mensaje original, y pueden ser tanto del emisor, como del canal o del receptor.
- **Retroalimentación o *feedback*:** en una primera instancia, es la respuesta del receptor hacia el mensaje recibido. Si posteriormente el emisor responde a lo enviado por el receptor, también se considera retroalimentación.
- **Contexto:** son las circunstancias en las que se desarrolla el proceso de comunicación. Tienen influencia directa en la interpretación del mensaje (espacio físico, marco de referencia cultural del emisor y el receptor, contexto social, etc.)

Unidad 1

Fundamentos de la Comunicación

... Principales características de la comunicación

- **Requiere de un emisor y un receptor:** para que el mensaje pueda ser enviado se requiere de la intervención de un emisor, del mismo modo que el receptor es esencial para que el mensaje pueda ser recibido e interpretado.
- **Es un proceso dinámico:** los roles de emisor y receptor se pueden intercambiar en el proceso comunicacional. De esta forma, una vez que el receptor envía su retroalimentación o feedback, se convierte en emisor.
- **Es indispensable para la interacción de los individuos:** la comunicación sirve para reafirmar al individuo al permitirle expresarse y transmitir un mensaje.
- **Favorece la organización social:** influye en la interacción de los grupos sociales que comparten un código común y les permite establecer acuerdos y organizarse.
- **Es imposible que no se lleve a cabo:** la comunicación es un proceso que ocurre de forma continua y en diferentes niveles. Esto se describe en los cinco axiomas de la comunicación establecidos por el psicólogo Paul Watzlawick. El primer axioma estipula que es imposible no comunicarse.

Unidad 1

Fundamentos de la Comunicación

... Funciones de la comunicación

Dentro del proceso de comunicación se distinguen cinco funciones básicas:

Función informativa

El mensaje transmite una información objetiva y sustentada con datos verificables. Las noticias televisivas y de la prensa escrita tienen esta función.

Función persuasiva

Se trata de convencer al receptor del mensaje o de modificar su conducta con un fin específico. La propaganda política y la publicidad responden a esta función comunicacional.

Función formativa

La intención es transmitir mensajes que generen conocimiento novedoso en el receptor, y que este los incorpore a su sistema de creencias. Los procesos de comunicaciones en entornos educativos, como la escuela, sirven para eso.

Función de entretenimiento

Se trata de la creación de mensajes pensados para el disfrute del receptor. La música, las películas y las series generalmente cumplen esta función.

Unidad 1

Fundamentos de la Comunicación

... Tipos de comunicación

La comunicación se puede dividir en dos grandes tipos:

Comunicación verbal

La comunicación verbal es una forma de comunicación exclusiva de los seres humanos y, por ello, es la más importante. Tiene dos subcategorías:

- **Comunicación oral:** es el intercambio de mensajes a través del habla.
- **Comunicación escrita:** en este caso, el proceso comunicacional ocurre a través del lenguaje escrito.

Comunicación asertiva

La comunicación asertiva es aquella en la que el emisor logra expresar un mensaje de forma simple, oportuna y clara, considerando las necesidades del receptor o interlocutor.

Se trata de una habilidad social importante asociada a la inteligencia emocional y a la comunicación no verbal.

Unidad 1

Escucha activa

... Temas: Qué es la escucha activa. Elementos de la escucha activa. Beneficios de la escucha activa.

Qué es escucha activa?

La *escucha activa* es una habilidad que puede ser adquirida y desarrollada con la práctica. Sin embargo, puede ser difícil de dominar, pues hay que ser pacientes y tomarse un tiempo para desarrollarla adecuadamente.

La escucha activa se refiere, como su nombre indica, a escuchar activamente y con conciencia plena. Por tanto, la escucha activa no es oír a la otra persona, sino a estar totalmente concentrados en el mensaje que el otro individuo intenta comunicar.

Unidad 1

Escucha activa

...

Qué no hacer en la escucha activa

A continuación repasamos algunos errores que se pueden producir cuando se escucha a la otra persona:

- Distraerse durante la conversación
- Interrumpir al que habla
- Juzgarlo y querer imponer tus ideas
- Ofrecer ayuda de manera prematura y con falta de información
- Rechazar y no validar lo que el otro esté sintiendo
- Descalificar al dar tu opinión
- Contar tu propia historia en vez de escuchar la suya

Señales que indican la escucha activa correcta

Existen varias señales que muestran a la otra persona que se le está escuchando activamente. A continuación se muestran las señales verbales y no verbales de la escucha activa, para que puedas ser capaz de adaptar tu estilo comunicativo hacia un mejor entendimiento y comprensión de tu interlocutor.

Unidad 1

Escucha activa

...



Escucha activa: escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla

Pese a que puede parecer que escuchar activamente es tarea fácil, este tipo de escucha requiere un esfuerzo de nuestras capacidades cognitivas y empáticas. Saber escuchar es muy importante en la comunicación, y aunque no lo parezca, en muchas ocasiones pasamos mucho tiempo pendientes de lo que nosotros pensamos y de lo que nosotros decimos en vez de escuchar activamente al otro.

La escucha activa no es escuchar de manera pasiva, sino que se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está intentando expresar. En la escucha activa, la empatía es importante para situarse en el lugar del otro, pero también la **Validación emocional**, la aceptación y el *feedback*, pues se debe escuchar sin juzgar y es necesario comunicar a la otra persona que se le ha entendido. Por esto, existen dos elementos que facilitan la escucha activa, son los siguientes:

- Disposición psicológica: la preparación interna es importante, estar en el momento presente, prestar atención constante y observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- Expresión de que se está escuchando al otro interlocutor con comunicación verbal, en lo que se conoce como la *función fática* del lenguaje (*ya veo, umm, uh, etc.*) y el **lenguaje no verbal** (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

Unidad 1

Escucha activa

...

Sonrisa ligera

Esto asegura al interlocutor que la información que está transmitiendo está siendo bien recibida y le que le motiva a seguir hablando. Por tanto, actúa como reforzador, además de dar un mensaje de empatía.

Postura corporal receptiva

La postura da información del emisor y el receptor en el proceso de comunicación. La persona que escucha activamente tiende a inclinarse ligeramente hacia adelante o hacia los lados mientras está sentado.

Mirroring

El reflejo automático o *mirroring* de cualquier expresión facial del hablante puede ser señal de escucha atenta. Estos gestos expresivos [parecen indicar simpatía y empatía](#) en las situaciones emocionales. Por el contrario, la imitación consciente de gestos faciales (no automáticos) parece ser señal de inatención. **Señales no verbales**

Las personas que escuchan activamente suelen mostrar las siguientes señales no verbales:

Unidad 1

Escucha activa

••Contacto visual

El contacto visual muestra a la otra persona que se está prestando atención a lo que dice y siente y, además, puede mostrar sinceridad. Combinar el contacto visual con otras señales verbales y no verbales, muestran interés por lo que la otra persona está expresando.

No distracción

El oyente activo no se va a distraer, pues su atención está puesta en las señales verbales y no verbales que emite el oyente.

Señales verbales

Emitir palabras de refuerzo o cumplidos

Este tipo de verbalizaciones refuerzan el discurso del hablante al transmitir que uno valida su punto de vista. Frases como “lo hiciste muy bien”, “me gusta cuando eres sincero” o “debes ser muy bueno jugando al fútbol”, muestran atención por parte de la persona que escucha. Pese a que estas frases pueden ser positivas, no hay que usarlas en exceso, pues pueden distraer al emisor.

Unidad 1

Escucha activa

••Parafrasear

Parafrasear hace referencia a verificar o expresar con las propias palabras lo que parece que el hablante acaba de decir. De esta manera, es posible que el emisor informe al receptor si este último ha entendido bien el mensaje. Un ejemplo de parafrasear puede ser: “¿Quieres decir que te sentiste de esta manera...?”.

Resumir

Una persona que domina la habilidad de la escucha activa suele resumir lo que le acaba de comunicar el otro interlocutor. Esto ayuda a dejar claro que se entiende el punto de vista del otro antes de exponer el suyo propio.

Hacer preguntas

El oyente puede demostrar que ha estado atento al hacer preguntas relevantes. De esta manera puede clarificar la información que ha recibido y mostrar interés por lo que el emisor intenta comunicar.

Comunicación y asertividad

Temas: Las habilidades sociales (cognitivas, conductuales). Qué es la asertividad. Técnicas de asertividad. Fases de la comunicación asertiva. La comunicación no verbal. El paralenguaje. La empatía.

Unidad 1

Comunicación y asertividad

Temas: Importancia una adecuada organización visual en una presentación. Principios de Visual-Thinking. Principios de Storytelling. Elementos de estructura en una presentación. Elementos de Diseño en una presentación (Color, tipografía, imágenes y composición).

Presentaciones de alto impacto

No sobrecargues con texto

Cuida que tus presentaciones sean tan visuales como sea posible, sobre todo cuando están hechas para mostrarse en vivo, de forma que tu interlocutor pueda escucharte mientras refuerza lo que dices con la presentación.

En caso de que vayas a enviar el material por correo, deberá incluir apoyo de texto con información relevante, pero procura que sea la solo la indispensable.

No experimentes con fuentes poco legibles

Apégate siempre a las tipografías estándar según su legibilidad, como las sans serif, de forma que a quien lea tus presentaciones no le cueste entender el texto.

No pongas toda la información en una sola diapositiva

Aunque puede parecer buena idea acortar una presentación larga poniendo la mayor cantidad posible en cada *slide*, siempre será mejor usar una dispositiva por cada idea central y, en vez de reducir el número de slides, sintetizar tus textos.

Unidad 1

Comunicación y asertividad

Evita los bullets

Es mejor evitar los bullet points a toda costa. Es mejor idea usar iconos o ilustraciones que ayuden a representar ideas o conceptos.

No uses demasiadas tablas ni gráficas

Aunque son un recurso que puede ayudarte en casos específicos para presentar información compleja de forma simple, es mejor siempre intentar sustituirlos con metáforas o figuras que ayuden a generar esa comprensión.

No uses la primera imagen que encuentres en internet

Haz búsquedas específicas y con filtros que te aseguren que encontrarás imágenes en buena resolución y que, además, no se trata de recursos que han sido usado miles de veces antes por otras personas.

Nunca mezcles diapositivas de presentaciones distintas

Mantén el tono uniforme y congruente usando siempre el mismo estilo de imágenes, la misma tipografía y distribución en todas tus diapositivas.

Ejemplo de una plantilla con estructura narrativa

Como todas las buenas historias, hay que empezar por un planteamiento, seguir con un nudo y terminar con un desenlace. Hablemos un poco de qué debería contener cada uno.

Unidad 1

Comunicación y asertividad

Planteamiento

Si no te quieres andar por las ramas, comienza planteando un problema. Esto hará que el público sienta curiosidad, ya que estarán atentos para conocer cuál es la solución.

El cerebro humano funciona de modo que siempre trata de solucionar problemas. Si planteas un desafío al público, este pondrá su mente en marcha y te prestará atención.

Pero, sobre todo, sienta las bases del siguiente punto: la solución.

Presentar un problema y su solución representa una de las mejores técnicas narrativas: la satisfacción de superar un reto.

Sin embargo, no se le puede ofrecer todo de golpe al público. Para llegar desde el problema a la solución, debe haber un proceso entre ambos, lo que nos lleva a...

Unidad 1

Comunicación y asertividad

Nudo

Ya lo dice Robert McKee, experto en guiones cinematográficos: “Lo que atrae la atención de una persona es el cambio”.

El nudo es el lugar perfecto para presentar las oportunidades. Es donde entras en detalle acerca de la solución que ofreces.

Las comparaciones son un buen recurso narrativo, ya que se muestran las diferencias y se presentan las dos caras del cambio (el antes y el después).

Esto, a su vez, ayuda al público a que comprenda un poco mejor qué oportunidades hay en el mercado y, en definitiva, cómo encaja tu producto en dicho mercado.

Unidad 1

Comunicación y asertividad

Desenlace

Todas las historias tienen un fin (y, a veces, una moraleja), así que tu presentación no tiene por qué ser una excepción.

Esto puede presentarse en forma de cita, la cual puede dar prestigio o servir de apoyo a tu idea. En la conclusión es donde puedes colocar tu propia moraleja. En nuestro caso, la conclusión se encuentra en una diapositiva de inversión (investment). Al fin y al cabo, esa es la finalidad de un pitch deck: conseguir inversores. Además, el uso de un corazón sirve de metáfora visual para relacionarla con el tema de la presentación, que es el amor (de ahí que presentes una app para citas).

Unidad 1

Comunicación y asertividad

Errores comunes que atentan contra nuestra asertividad

No preparar bien la presentación

Siempre hay que preparar las presentaciones. Siempre. Mejor mucho que poco. Mejor demasiado que nada. Prepara y ensaya tus presentaciones si quieres que te salgan bien. Todos lo hacen, incluso los grandes oradores.

Si no lo crees, fíjate en las charlas de la web TED, que incluye algunas de las conferencias más vistas de la historia. Te darás cuenta que también los gurús repiten sus anécdotas y chistes, algunos con demasiada frecuencia...

Y pensarás, ¿pero que hay de la improvisación y de la aventura del directo? Pues bien, yo te recomiendo que esas cosas las dejes para otros. Trabaja tus charlas y tendrás el éxito garantizado.

Los primeros minutos son esenciales para cautivar a tu audiencia.

Unidad 1

Comunicación y asertividad

No comenzar dejando claro el tema principal

Intenta que tu público sepa desde el minuto 1 el **concepto clave de tu presentación** y dónde quieres llegar. Así captarás su atención desde el principio. No les dejes escapar durante los primeros instantes o se perderán entre tus diapositivas.

No mostrar un índice o flujo de la presentación

Ayuda también a tu audiencia a seguirte y a que no se pierdan en el camino. **Muestra un índice al comenzar** y hazles saber durante la presentación donde se encuentran.

Unidad 1

Comunicación y asertividad

Incluir diapositivas que no dicen nada

No añadas diapositivas si no tienen un contenido relevante. Tu público te compra ideas y calidad, no cantidad. Revisa tu presentación antes de cerrarla y elimina todas las diapositivas que no tengan un mensaje claro.

Poner demasiado texto en las diapositivas

No hace falta que incluyas en tus diapositivas textos con todo lo que vas decir. Es más, es mala idea hacerlo. Pon sólo los mensajes principales y cuenta tú todo lo demás. La audiencia está ahí para escucharte, no para leer. Déjales disfrutar de tu oratoria y destina las diapositivas a imágenes y mensajes clave. **¡Tú eres el protagonista de esta historia!**

Unidad 1

Comunicación y asertividad

Mostrar información que la audiencia no pueda ver bien

A menudo los conferenciantes dicen frases del tipo: «Bueno, esta diapositiva no se ve muy bien, pero...». Y yo me pregunto, ¿por que lo incluyen en su presentación si el público no puede verlo? No lo hagas. Busca otro contenido que exprese tu idea y que tu audiencia pueda ver con claridad.

Insertar imágenes de poca calidad o distorsionadas

Una imagen vale más que mil palabras, dicen, y es verdad, pero tiene que ser una imagen de calidad. Evita fotografías de poca resolución y nunca las distorsiones estirándolas. Es muy cutre y tu presentación perderá puntos. Da igual que tengas pocas fotografías, lo importante es que sean **buenas e impactantes**.

Incluir exceso de animaciones y transiciones

Los colores chillones, las animaciones circenses y las transiciones con fundidos y cuadritos, están pasadas de moda. No las utilices. Elige estilos que permitan destacar el contenido de tus diapositivas.

Unidad 1

Comunicación y asertividad

Hacer una presentación lineal y aburrida

Intenta que tu presentación no sea una autopista llana y sin curvas. Añade alguna pendiente pronunciada o un giro inesperado. Siempre hay lugar para una anécdota o un chiste que rompa el flujo de tu presentación y permita a la audiencia coger fuerzas. Eso sí, ten cuidado no diseñes una carretera demasiado tortuosa que resulte incómoda al público.

Herramientas y recursos para crear presentaciones

Temas: Herramientas y recursos para crear presentaciones.

Power point : Si estás buscando programas para hacer presentaciones, no podemos dejar de nombrar el más conocido, Power Point. Se trata del **programa por excelencia** para hacer tu presentación con diapositivas, y si lo que buscas es algo sencillo, esta puede ser la opción ideal. Además, ahora ha evolucionado de forma considerable y puedes crear presentaciones muy elaboradas y profesionales, con animaciones, permite trabajar en equipo, así como compartir de forma sencilla las presentaciones en la Web.

Prezi ; Si quieres dar un poco de vida a las presentaciones, Prezi es un **programa online que permite crear presentaciones en movimiento**. Cuenta con una interfaz sencilla y muy intuitiva de utilizar, entre las que tienes muchas opciones para crear una presentación perfecta para cualquier tipo de proyecto. ¡Anímate a probarla!

Unidad 1

Comunicación y asertividad

Genial.ly tenemos una interesante alternativa española a Prezi, [Genial.ly](#). Se trata de una opción ideal para **crear mucho más que presentaciones**, ya que también puedes hacer infografías, imágenes, postales, posters, micrositos, entre otras muchas, y luego dotarlas de interactividad y movimiento.

sway : No nos podemos del **nuevo programa lanzado por Microsoft**, Sway, que permite crear historias y presentaciones interactivas. Según la compañía: «Sway es una aplicación de narración digital para el trabajo, la escuela y el hogar que permite crear y compartir fácil y rápidamente informes, presentaciones, historias personales y muchas cosas más, todo ello con un aspecto impecable. Agregue su contenido y Sway hará el resto.»

Canva.com [Canva](#) es un **editor de imágenes online**, que sirve para mucho más que para hacer presentaciones, ya que permite crear imágenes para [redes sociales](#), carteles, infografías, etc. Se trata de una herramienta online de lo más útil si no tienes muchas nociones de diseño gráfico, ya que es muy sencilla e intuitiva de utilizar, y pone a tu disposición muchos recursos gratuitos con los que podrás crear las mejores presentaciones para tu proyecto.

Unidad 1

Comunicación y asertividad

Genial.ly tenemos una interesante alternativa española a Prezi, [Genial.ly](#). Se trata de una opción ideal para **crear mucho más que presentaciones**, ya que también puedes hacer infografías, imágenes, postales, posters, microsities, entre otras muchas, y luego dotarlas de interactividad y movimiento.

sway : No nos podemos del **nuevo programa lanzado por Microsoft**, Sway, que permite crear historias y presentaciones interactivas. Según la compañía: «*Sway es una aplicación de narración digital para el trabajo, la escuela y el hogar que permite crear y compartir fácil y rápidamente informes, presentaciones, historias personales y muchas cosas más, todo ello con un aspecto impecable. Agregue su contenido y Sway hará el resto.*»

Canva.com [Canva](#) es un **editor de imágenes online**, que sirve para mucho más que para hacer presentaciones, ya que permite crear imágenes para [redes sociales](#), carteles, infografías, etc. Se trata de una herramienta online de lo más útil si no tienes muchas nociones de diseño gráfico, ya que es muy sencilla e intuitiva de utilizar, y pone a tu disposición muchos recursos gratuitos con los que podrás crear las mejores presentaciones para tu proyecto.

Google slide : Otra opción sencilla para crear presentaciones es la herramienta online de Google Drive, que sería una alternativa a Power Point, ya que es muy parecida.

3. Unidad 3

Material complementario de la unidad

Link a video relacionado

<https://www.youtube.com/watch?v=la1F2U7YZTY>

Link a lectura complementaria

<https://es.slideshare.net/hectorsepul/power-pitch-method>

Link a investigación relacionada

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0459-12832012000200005