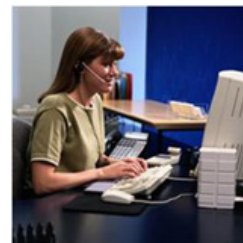


La comunicación oral en la empresa.

Caso práctico

Laura en su puesto de recepcionista en la empresa ETC. S.L., tiene que informar y orientar a las personas que se acercan a la oficina para realizar alguna consulta o gestión. Ella averigua qué necesitan y les ayuda a resolver la situación o las deriva a la persona que puede hacerlo.



También se encarga de la recepción de visitas, de acoger a personas que tienen concertada una cita, de atender a los clientes y responder al teléfono: tomar los datos necesarios para registrar las llamadas o para dejar constancia de asuntos que lo requieran, confeccionar los impresos, informar sobre las cuestiones planteadas y demás funciones propias de su empleo.

¿Qué pautas debe seguir Laura para lograr una atención de calidad y eficaz?

Laura debe tener en cuenta la importancia de la comunicación verbal que todos conocemos, sin olvidarse del lenguaje corporal como gestos y posturas, que a veces contradicen lo que se expresa verbalmente.

Además, tiene que cuidar aspectos como el saludo, la simpatía, corrección y sencillez que son muy importantes para una correcta comunicación oral.



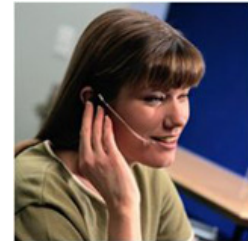
Materiales formativos de **FP Online** propiedad del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

[Aviso Legal](#)

1.- La Comunicación verbal.

Caso práctico

Laura ya lleva varios meses trabajando y le va bien, la empresa realiza trabajos en toda la provincia y cada vez tiene más clientes. La dirección decide realizar una reunión informativa de la situación actual y que todo el personal pueda expresar sus opiniones e ideas.



Laura tiene dudas sobre si sabe expresarse adecuadamente con cualquier persona, es decir si tiene habilidad para comunicarse correctamente a través del habla.

¿Cómo puede aprender a expresarse con soltura y profesionalidad?

¿Qué puede ocurrir si no transmite bien los mensajes y se producen malentendidos?

Durante esta unidad vas a aprender todo lo referente a la comunicación verbal en la empresa, vas a analizar los diferentes tipos de comunicaciones orales que pueden aparecer en el mundo de los negocios, los principios y normas para hablar bien, protocolos y comportamientos en las diferentes situaciones, y algunas técnicas de comunicación.

La **comunicación oral** es la que expresamos con palabras mediante el habla y que se establece entre dos o más personas con el fin de transmitir y recibir información, ideas y opiniones en las distintas situaciones que se pueden dar dentro de la empresa.

Piensa por un momento, que no puedes emplear la comunicación oral para expresarte, solamente la comunicación escrita, la dificultad que supondría un intercambio de opiniones, sería más lento, la retroalimentación no sería inmediata y perderías la posibilidad del uso del lenguaje no verbal.

Tanto en el día a día (familia, amigos, etc.) como en el desarrollo de tu trabajo como recepcionista es de gran importancia una adecuada utilización del lenguaje oral. En la tabla siguiente puedes observar las diferencias del uso de la comunicación oral y escrita:

Diferencias de la comunicación oral y escrita.

	Ventajas	Inconvenientes
Oral.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es más rápida, directa, ágil y espontánea. ✓ Existe retroalimentación inmediata. ✓ Proporciona mayor cantidad de información en menos tiempo. ✓ Permite un contacto más personal. ✓ Permite aclarar dudas y preguntas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El riesgo de interpretación personal es mayor. ✓ El mensaje no queda registrado y puede ser tergiversado o alterado más fácilmente. ✓ Es más fácil de olvidar el mensaje. ✓ Es inadecuada para mensajes muy complejos.
Escrita.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Existe un registro de la comunicación permanente, tangible y verificable. ✓ El contenido del mensaje es más riguroso y preciso, lógico y claro. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consume más tiempo. ✓ Carece de retroalimentación inmediata. ✓ No existe seguridad de la recepción ni de la interpretación.

Ejercicio resuelto

El director comercial de la empresa ETC. S.L quiere dar a conocer a los delegados comerciales de las diferentes zonas los objetivos de ventas para el siguiente mes. ¿Cuál es la forma de comunicación más conveniente, oral o escrita? Razona la respuesta. ¿Aclara las ventajas?

[Mostrar resolución](#)

Oral porque es más directa y permite resolver las dudas de los comerciales.

1.1.- Principios básicos para saber hablar.

Para saber expresarte y que tu mensaje sea entendido cuando conversas, hablas en la oficina o en público debes considerar los siguientes principios:

- Oportunidad. La información debe ser suministrada en el momento adecuado.
- Brevedad. Debemos evitar datos superfluos.
- Claridad. Las palabras utilizadas deben ser fáciles de entender para evitar confusiones.
- Repetición. Expresar la idea fundamental varias veces para reforzar el contenido transmitido.
- Vocabulario idóneo. Debemos utilizar el vocabulario más accesible al nivel del interlocutor.
- Cordialidad. Mantener una posición educada durante toda comunicación, como por ejemplo saludar antes de comenzar hablar o utilizar expresiones en primera persona (que supongan cercanía).
- Veracidad. Los datos expuestos deben ser verdaderos, si no lo fuesen la información sería errónea y falsa.



La combinación de estos principios dará lugar a que el mensaje sea aceptado y comprendido.

Para saber más

Te propongo que leas el contenido de los enlaces siguientes y podrás completar tus conocimientos sobre la comunicación oral:

[Técnicas para una comunicación eficaz.](#)

[La lectura cultiva la capacidad de saber decir.](#)

Autoevaluación

Señala el principio de comunicación oral aplicado en cada caso:

Informamos de un hecho o acontecimiento utilizando palabras y expresiones con exactitud.

- Oportunidad.
- Repetición.
- Claridad.

No es correcta porque no hace referencia al momento propicio.

Incorrecta, porque no reitera la idea.

Muy bien. Has captado la idea.

Solución

- Incorrecto
- Incorrecto
- Opción correcta

Recibimos información de la situación económica y financiera de una empresa, en ese mismo momento, el departamento de ventas realiza un análisis para establecer relaciones comerciales.

- Oportunidad.
- Brevedad.
- Cordialidad.

Muy bien. Has captado la idea.

No es correcta ya que desconocemos la extensión.

Incorrecta, porque no refleja una relación de cortesía.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto
3. Incorrecto

1.2.- Normas de información y atención oral.

En tu trabajo de recepcionista de la empresa ETC. SL., deberás informar en muchas ocasiones sobre cuestiones relacionadas con temas de la organización, productos y servicios que la empresa presta, así como, atender consultas vinculadas con la actividad comercial.



Para que el proceso comunicativo que realices sea eficaz, transmitas la información de la forma más clara posible, y que el receptor la interprete de manera correcta debes tener en cuenta dos técnicas, una, las normas de transmisión de la información y otra, las pautas de comportamiento para procurar la mejor imagen.

- 1.- Para que las personas que solicitan información puedan escuchar y entender el mensaje que les expones, debes respetar y seguir las normas siguientes:
 - 1.1.- Cuando te dirijas a alguien debes hablarle con respeto y amabilidad.
 - 1.2.- El tono de voz debe ser adecuado al tipo de mensaje que transmitas.
 - 1.3.- Los datos suministrados deben ser claros y concisos, para evitar posibles contradicciones.
 - 1.4.- Debes exponer la información cuando se necesite.
 - 1.5.- La información que facilites debe estar ajustada al nivel educacional y cultural del receptor.
 - 1.6.- Debes asegurar que los datos que transmites son verdaderos y no contienen errores.
 - 1.7.- Formular preguntas abiertas que permitan al interlocutor realizar consultas de las dudas que le puedan surgir (retroalimentación).
- 2.- La primera imagen que reciben los que visitan la empresa es de la persona que desempeña la tarea de recepción de ahí la importancia de seguir las pautas de actuación que resumimos a continuación:
 - 2.1.- Vestir de forma adecuada con una apariencia cuidada y limpia.
 - 2.2.- Tratar de usted a todas las personas que se reciben en la oficina.
 - 2.3.- Demostrar paciencia, tolerancia y educación.
 - 2.4.- Hablar con un tono de voz sereno y pausado.
 - 2.5.- Ponerse de pie y acompañar a las personas que visiten a un superior.
 - 2.6.- Ceder el paso y la derecha a los superiores.
 - 2.7.- Actuar correctamente en las presentaciones, de forma que la persona de menor rango es presentada a la de mayor rango, el joven debe ser presentado a la persona de mayor edad y el hombre debe ser presentado a la mujer.
 - 2.8.- Guardar la discreción y confidencialidad debida en los asuntos relacionados con el trabajo.

Autoevaluación

Relaciona las personas que deben presentarse, escribiendo el número asociado de ¿A quién? en el hueco correspondiente.

Ejercicio de relacionar

¿Quién debe ser presentado?	Relación	¿A quién?
El joven debe ser presentado.	<input type="checkbox"/>	1. A la mujer.
El hombre debe ser presentado.	<input type="checkbox"/>	2. Al jefe.
La persona menos importante.	<input type="checkbox"/>	3. A la persona de mayor edad.
El subordinado debe ser presentado.	<input type="checkbox"/>	4. A la más importante

Enviar

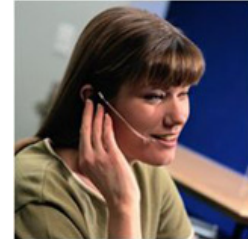
La regla básica es que las personas menos importantes se presentan a las más importantes.

2.- Técnicas de comunicación.

Caso práctico

Durante el almuerzo los compañeros de Laura comentan que es el aniversario de la empresa y han oído decir al personal del departamento de relaciones públicas que van a aprovechar este hecho para realizar un programa con eventos y actos sociales.

Laura piensa que seguramente esto supondrá apariciones en la prensa y los medios de comunicación que son una forma de publicidad para la empresa y de mejora de su imagen, también acudirán invitados y participantes de todos los estatus sociales.



Todo esto le pone nerviosa, porque tiene dudas de: ¿cuál es la mejor forma para recibir a las visitas?, ¿cómo debe comportarse durante el desarrollo de un evento?, ¿cuál es la ropa más adecuada para cada acto que se organice en la empresa?, ¿cuál es el tratamiento que debe utilizar con autoridades? Las respuestas las puede obtener analizando las reglas de protocolo y aplicando en cada situación las normas específicas que se adaptan a cada colectivo.

Cada vez que hablamos adaptamos nuestro lenguaje a la situación en que nos encontramos, utilizamos términos y expresiones diferentes si nos comunicamos con amigos, familia, con una persona desconocida o con los directivos en una reunión de trabajo.

Si analizas el diagrama observarás que en la empresa debe utilizarse el nivel del lenguaje culto o formal, ya que el objetivo es la transmisión de información e ideas.



Las empresas tienen que relacionarse en un entorno cada vez más diverso en el que intervienen diferentes actores sociales, como clientes, proveedores, instituciones públicas, funcionarios y personalidades públicas. En estos procesos de comunicación habrá que guardar un protocolo mínimo, es decir que habrá que comportarse de acuerdo con las normas de la sociedad con la que debemos estar en contacto.

Las fórmulas concretas y regladas que se utilizan para organizar actos y eventos, en los que intervienen personas con distinciones y honores, aparecen reflejadas en la legislación, concretamente en el Real Decreto, [RD 2099/ 83 de 4 de agosto](#).

El protocolo es una materia que comprende todos los aspectos de las relaciones humanas, muy útil para conseguir la aceptación y la opinión favorable del público, las personas que forman la empresa son los responsables de transmitir la imagen que los demás ven, estas personas se convierten en sus embajadores para extender la credibilidad de los productos o servicios que ofrece.

Autoevaluación

Relaciona los niveles del lenguaje con la característica que lo representa, escribiendo el número asociado a los niveles en el hueco correspondiente.

Ejercicio de relacionar

Características.	Relación.	Niveles del lenguaje.
------------------	-----------	-----------------------

Características.	Relación.	Niveles del lenguaje.
Es muy expresivo.	<input type="radio"/>	1. Vulgar.
Pronunciación correcta, cuidada y adecuada.	<input type="radio"/>	2. Coloquial o informal.
Vocabulario escaso.	<input type="radio"/>	3. Culto o formal.

Enviar

Debes diferenciar los niveles vulgar, formal e informal que son el modo de expresarse según las circunstancias.

2.1.- El protocolo social empresarial.

Si te detienes a pensar en la empresa donde estás trabajando, advertirás que se relaciona con distintos colectivos, unos internos, como el personal de la empresa y otros externos, como clientes, proveedores, colaboradores, autoridades y políticos.



La empresa unas veces puede participar organizando sus propios eventos, es el caso de la celebración del aniversario que está planificando la empresa ETC. SL., o de presentaciones de productos, homenajes e inauguraciones, mientras que en otras ocasiones participa en actos oficiales solamente con la asistencia de sus representantes como invitados.

Según la forma de participación podemos diferenciar entre los Actos Propios y los Actos Ajenos. Los Actos Propios se dividirán a su vez en Internos y Externos:

1. **Actos propios internos**, son aquellos que organiza la empresa en el ámbito interno pero que afecta a la imagen pública puesto que intervienen terceras personas, se producen en el desarrollo de las actividades diarias, como las visitas, atención al público, reuniones de negociación y almuerzos de trabajo •
2. **Actos propios externos**, serán aquellos que salen del ámbito interno hacia el exterior, inauguraciones, homenajes, despedidas, fiestas y comidas de trabajo fuera de la empresa, son algunos ejemplos.
3. **Actos ajenos**, serán todos aquellos que están organizados por otra institución, sin embargo la empresa tiene presencia a través de sus representantes, sin ocupar ningún papel de protagonista, sino como un invitado más.

Una vez diferenciados los tipos de actos, deberemos establecer un **sistema de actuación**, precedencias y tratamientos de los distintos colectivos que acuden a ese acto.

Aunque de diferente forma, la participación en estos actos supone conocer y seguir unas normas protocolarias y de comportamiento, cuidando los detalles siguientes:

1. Puntualidad.
2. Vestir de forma adecuada
3. Hacer uso de un comportamiento educado y natural, siguiendo unas normas básicas de saber estar.
4. Seguir las indicaciones de los programas respetando los horarios.
5. Preguntar para resolver las dudas.

El protocolo es la herramienta que permite ordenar las relaciones sociales de la empresa, empleados y directivos.

El **protocolo empresarial** es el conjunto de pautas y reglas de actuación necesarias en el mundo de la empresa para planificar, desarrollar y ejecutar cualquier evento organizado por la empresa.

Para saber más

El siguiente enlace es un portal de conocimiento especializado en el protocolo ceremonial, en el uso y costumbres adecuados a las buenas maneras y comportamientos de las diferentes culturas y civilizaciones.

Encontrarás algunas recomendaciones para actuar en el ámbito laboral, convivir y trabajar.

[Recomendaciones de comportamiento en el trabajo.](#)

2.2.- Protocolo en la recepción de visitas.

Estás trabajando de recepcionista y una de tus funciones es la recepción de visitas, para ello debes tener en cuenta que la empresa cada vez que se relaciona con los demás da una imagen hacia el exterior, por lo que debes cuidar todos los detalles, en cómo les recibes y el trato que les dedicas, ya que con ello conseguimos que el visitante se haya sentido cómodo y bien atendido, y así se lleve una buena sensación que redundará en una mejor imagen y más positiva.



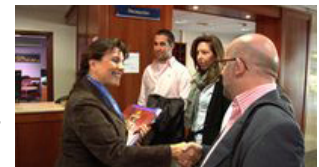
En el siguiente diagrama clasificamos los diferentes tipos de visitas, en función del motivo por el que las personas llegan a la empresa:

Ideas para mejorar la atención de visitas a la empresa.

1. Disponer de un lugar (sala de visitas) para recibir a quienes nos visitan, que si es posible debe tener unas características óptimas para que el visitante se sienta cómodo, como colores claros, temperatura agradable, ventilación apropiada, música de fondo, revistas de lectura y demás aspectos que favorezcan una espera agradable.
2. La persona de recepción debe ser hospitalaria con las visitas, con demostraciones, como dejar a su disposición algún tipo de lectura, la revista corporativa o revistas del sector, ofrecer algo de beber, como agua o un café.
3. No hacer esperar a las visitas, sobre todo cuando se han establecido con anterioridad, la falta de puntualidad es una falta de respeto hacia el otro.
4. Dar una breve explicación y disculpar la tardanza en caso de hacer esperar más de diez minutos. En caso de prever que la reunión se fuera a retrasar más, avisar al interesado para que actúe en consecuencia.
5. Establecer normas y prioridades en función de la jerarquía a la hora de atender a las visitas.
6. La persona de recepción debe indicar al recién llegado cómo se va a proceder, dónde está y quién le atiende para que el visitante no se sienta perdido y desorientado.
7. Actuar como buen anfitrión, saludar de manera firme y sincera e invitar al visitante a sentarse.

Además, debemos tener en cuenta los tratamientos siguientes:

- ✓ Asegurarnos del nombre correcto de las personas y de su pronunciación, debemos procurar no confundirlo y aprenderlo rápido.
- ✓ Utilizar las formulas de tratamiento adecuado, las principales son: don, señor y señora.



Don, se aplica antes del nombre propio de pila, ejemplo don Antonio o don Miguel. No es aconsejable utilizarlo en su fórmula femenina, doña para las mujeres.

Señor y Señora, se utiliza seguido del apellido, ejemplo señora Ruiz o señor Gómez.

- ✓ El saludo es la forma para iniciar la relación, debemos decir buenos días o buenas tardes con una sonrisa y mirando a los ojos.

Autoevaluación

Relaciona las fórmulas de tratamiento con su aplicación correcta, escribiendo el número asociado a cada fórmula en el hueco correspondiente.

Ejercicio de relacionar

Aplicación correcta.	Relación.	Fórmulas de tratamiento.
García (mujer).	<input type="checkbox"/>	1. Señor.
Antonio.	<input type="checkbox"/>	2. Señora.
Latorre (hombre).	<input type="checkbox"/>	3. Don.

Enviar

Don se aplica antes del nombre propio y señor/señora se utiliza con el apellido.

2.3.- Habilidades de hablar en público.

En tu empresa se realiza una reunión informativa y quieres dar tu opinión sobre algún aspecto de los que se van a tratar, ¿Cómo debes expresarte?

En nuestros días, la habilidad para hablar en público es fundamental, para conversar, para vender, para atender a los clientes, para establecer relaciones públicas y para realizar presentaciones comerciales, en estas situaciones el lenguaje oral, el tono de voz adecuado y los gestos son el medio de comunicación idóneo.



Consejos para hablar en público.

Todos podemos aprender a hablar en público y comunicarnos mejor, para ello debes tener en cuenta las **recomendaciones siguientes**:

1. Utilizar un guión escrito con las ideas clave que debes desarrollar evitando improvisar.
2. Mantener la cabeza alta y mirar a todos los asistentes pero sin fijar la mirada en nadie concreto.
3. Emplear palabras correctas, un tono de voz y volumen adecuado y una vocalización correcta.
4. Interactuar con los oyentes y hacer variaciones en el tono de voz para resaltar lo más interesante y hacerlo más ameno.
5. Evitar distracciones de ruidos, música o móviles.
6. Ensayar en voz alta antes de la intervención, incluso grabándola para escucharla después y poder corregir los errores.
7. Practicar delante de un espejo el lenguaje corporal y los gestos como si estuvieras delante del público.

Perder el miedo escénico y los nervios, saber qué decir en cada momento y en definitiva, saber hablar en los diferentes escenarios es fundamental para alcanzar el éxito en la vida familiar, profesional o social.

Para saber más

El siguiente enlace encontrarás algunas recomendaciones para vencer el temor a hablar en público.

[Principios para vencer el miedo a hablar en público.](#)

Autoevaluación

Si Laura participa en la reunión informativa de su empresa y quiere dar su opinión, deberá procurar que su intervención no provoque tensión, y en caso de percibir malestar, deberá procurar suavizar el ambiente. ¿Verdadero o falso?

- Verdadero.
- Falso.

Correcto, la actitud de Laura es la correcta para favorecer el diálogo.

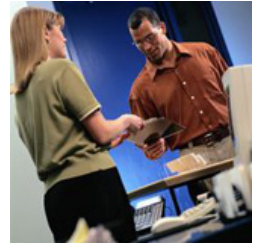
Incorrecto, no has acertado porque una de las actitudes que debemos mantener en un diálogo, para que resulte eficaz es evitar las tensiones.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

2.4.- Habilidades en la atención al público.

Otra habilidad que debes tener en cuenta, es la de atención al cliente y al público en general, para hacerlo de la forma más adecuada en todas las situaciones que puedes experimentar en tu trabajo diario.



Recomendaciones para atender al público.

- 1.- **Apariencia física.** El aspecto externo se refleja en la ropa, la cara, el cabello y la higiene personal que debe ser agradable y discreta para producir una buena impresión.
- 2.- **Actitud.** Es aconsejable ser amable y cordial, utilizando palabras agradables y a través del lenguaje no verbal recurrir a la sonrisa y mirar a los ojos para transmitir confianza y así observar las reacciones de nuestro interlocutor.
- 3.- **Atención personal.** Debes tratar a las personas por su nombre que es una forma de agradar y de hacer que se sientan importantes.
El tratamiento que debes utilizar es de usted, el tuteo puede molestar y sólo debes utilizarlo con aquellas personas que tengas confianza o amistad.
- 4.- **Atención rápida.** Si llega una persona debe sentirse atendida y nunca ignorada, en caso de estar ocupada te puedes dirigir a él con una sonrisa y decirle: "Estaré con usted en un momento".
- 5.- **Escucha activa.** Para escuchar bien debes:
 - 5.1.- Deja hablar y no interrumpas ni respondas demasiado deprisa.
 - 5.2.- Escucha con atención y demuéstalo con gestos de asentimiento.
 - 5.3.- Toma una actitud positiva e intenta buscar una solución.
- 6.- **Mensaje.** Debe ser fácil y breve, debes prestar mucha atención a lo que dices para que sea claro, si los mensajes no se graban, no se pueden comprobar.

Para saber más

La atención al cliente es uno de los desafíos de mayor importancia en la empresas, en el enlace siguiente podrás ampliar de manera más extensa y concreta la forma más adecuada de atender al cliente.

[Atención al cliente.](#) (0.28 MB)

Autoevaluación

¿Qué norma debes tener en cuenta para que la comunicación sea eficaz?

- Tutear a las personas que acuden a la oficina para demostrarles confianza.
- La conversación debe ser lo más larga posible, utilizando frases hechas.
- Debes hablar rápidamente para que nuestro interlocutor no tenga tiempo de reaccionar y evitar problemas.
- Debes hablar con respeto y amabilidad.

Incorrecto, el tuteo es una señal de amistad que no corresponde con una relación profesional o comercial.

No es correcta porque la información debe ser breve y concisa.

No es cierto porque debemos darle el tiempo suficiente para que lo procese y asimile.

Efectivamente es correcto.

Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Opción correcta

2.5.- Habilidades en las conversaciones.

En muchas ocasiones vas a tener que mantener una conversación, unas veces estará motivada, por tus relaciones personales y otras, por el trabajo, en ambos casos deberás poner en práctica tu habilidad para conversar con otras personas, ésta es una aptitud que puedes desarrollar para lograr expresarte de manera correcta, en tonos agradables, ni agudos ni bajos, con palabras adecuadas y bien pronunciadas.



De esta habilidad, si sabes utilizar las palabras y frases correctas va a depender el éxito de lo que te propongas, por lo que es importante que tengas en cuenta los siguientes pasos:

- 1.- **Iniciar una conversación**, si no conoces a la otra persona preséntate diciendo tu nombre y ella te responderá con el suyo, repítelo y trata de memorizarlo. Busca un tema fácil, utiliza frases sencillas, mira a la persona y sonríe.
- 2.- **Mantener la conversación y fomentar el diálogo:**
 - 2.1.- Escucha atentamente y responde a las preguntas. En una conversación hay que saber hablar y saber escuchar.
 - 2.2.- Realiza preguntas y comentarios acerca de la información que te transmite tu interlocutor.
 - 2.3.- Respeta los turnos de conversación, no se debe interrumpir a la persona que está hablando.
- 3.- **Terminar la conversación**, utilizando fórmulas de despedida como: Perdona pero me tengo que marchar y me ha encantado conocerte.

La conversación es un diálogo entre dos o más personas, donde intercambiamos ideas sobre un tema y que está condicionada por el contexto.

Para saber más

Te propongo este enlace para que realices prácticas de dicción, lee unos minutos en voz alta los ejercicios prácticos que son aconsejables para expresarte en tonos agradables, en cuanto a la voz y a la pronunciación.

[Ejercicios prácticos de dicción.](#)

Ejercicio resuelto

Lee el siguiente dialogo y observa cómo Ana mantiene una conversación y saca expresiones nuevas de cada frase de su interlocutora, Cristina.

Ana: ¿Hace mucho que vives en Madrid?

Cristina: No, acabo de llegar de Huesca para finalizar mis estudios.

¿Qué nuevos hilos de conversación podemos sacar de la frase anterior? Indica 2 opciones.

[Mostrar retroalimentación](#)

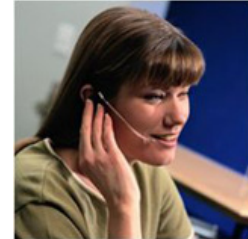
1. Ana (opción a): ¡Huesca! Nunca la he visitado y me gustaría mucho. ¿De qué zona eres? O bien: ¿Cuál es la mejor época para visitarla?
2. Ana (opción b): ¿De verdad estás estudiando? ¿En qué universidad? O bien: ¿Qué estás estudiando?

3.- Clases de comunicación Oral.

Caso práctico

Laura está en la recepción de las oficinas de la empresa ETC. SL., y llega un candidato para ser entrevistado por el responsable del departamento de Recursos Humanos, esta circunstancia hace que Laura reviva el día en que ella pasó por esta misma situación.

¿Qué errores cometió? Sobre todo recuerda los nervios y el miedo que sintió. ¿Cómo se puede superar el miedo a hablar en público?



Clasificación de las comunicaciones orales.

- 1.- Según el tiempo que transcurre.
 - 1.1.- **Directas o inmediatas**, la persona que habla y la que escucha intervienen en el mismo espacio de tiempo.
 - 1.1.1.- **Presenciales**, cuando los interlocutores están presentes. Ejemplo, una entrevista o reunión de trabajo.
 - 1.1.2.- **No presenciales**, no hay presencia física entre los interlocutores. Ejemplo, una conversación telefónica o una videoconferencia.
 - 1.2.- **Diferidas o no inmediatas**, transcurre un tiempo entre la emisión y la recepción del mensaje.
- 2.- Según el número de personas que intervienen.
 - 2.1.- Individuales, participan un solo emisor y un solo receptor. Ejemplo, el diálogo entre el responsable del departamento y Pilar.
 - 2.2.- Colectivas, intervienen un grupo de personas. Ejemplo, un debate o una asamblea.

Puedes coger un papel y un bolígrafo y anotar cada vez que empleas la comunicación oral a lo largo del día, seguro que comprobarás que utilizas diferentes técnicas para comunicarte oralmente, y que unas te resultan más difíciles que otras.

En las comunicaciones orales podemos participar de diferentes formas, cuando una sola persona habla y los demás escuchan, y cuando todos los que asisten son parte activa y pueden intervenir.

En la siguiente lista puedes ver cómo están agrupados los diferentes tipos de comunicación oral:

1. Comunicaciones **unidireccionales**, es cuando un único emisor se dirige a un conjunto de oyentes y la información fluye en una sola dirección.
Podemos enumerar como más relevantes en la empresa, el discurso y la conferencia.
2. Comunicaciones **bidireccionales**, es cuando intervienen varios interlocutores que participan en el diálogo intercambiando los papeles de emisor y receptor, por lo que la información fluye en ambos sentidos.
Podemos enumerar como más relevantes en la empresa, el diálogo, el debate y la entrevista.

Para saber más

En la siguiente página encontrarás información para ampliar conocimientos de las formas de comunicación oral desarrolladas en este apartado.

[Formas de comunicación oral.](#)

Autoevaluación

Laura atiende una llamada telefónica de la Agencia Tributaria. Señala los diferentes tipos de comunicación que se producen:

Directa o inmediata.

Diferida.

Individual.

Colectiva.

Presencial.

No presencial.

Mostrar retroalimentación

Solución

1. Correcto
2. Incorrecto
3. Correcto
4. Incorrecto
5. Incorrecto
6. Correcto

3.1.- Diálogo.

Si piensas en el diálogo desde el punto de vista empresarial y observas la información que aparece en la televisión, la prensa o cualquier medio de comunicación verás que publican noticias de acuerdos, convenios, pactos y negociaciones.



Estos pactos pueden producirse entre grupos que están relacionados con la actividad empresarial, como pueden ser las asociaciones empresariales y representantes sociales (como sindicatos), y la forma de lograrlos es a través de un proceso de negociación donde el diálogo es una herramienta esencial.

Los responsables de cualquier negociación deben tener la habilidad para que mediante el diálogo, las partes que intervienen lleguen a un entendimiento de forma satisfactoria y en beneficio de todos.

Además los interlocutores deben mantener actitudes de confianza, respeto, participativa, interés y distensión, que deben demostrar con el tono de voz, la expresión facial y la mirada.

Condiciones necesarias para que se produzca el diálogo:

1. La presencia de dos o más interlocutores.
2. Una sucesión de participaciones en las contestaciones.
3. Un intercambio de información.
4. Un nivel lingüístico específico o idioma común para ambos interlocutores.
5. Relacionar y argumentar las exposiciones para defender los distintos puntos de vista.

En la empresa las formas más relevantes de diálogo son las reuniones, la entrevista, el debate y la mesa redonda.

El **diálogo** es la comunicación oral entre dos o más personas que se alternan en el uso de la palabra para intercambiar información y así conseguir llegar a un acuerdo que es objetivo que pretenden las partes.

Ejercicio resuelto

El responsable de tu departamento convoca una reunión con todos los integrantes, para informar del establecimiento de nuevos turnos, también pretende recoger las distintas opiniones, sugerencias y nuevas ideas de los asistentes que mejoren la propuesta.

¿Qué actitudes debes mantener durante la reunión? Explica cada una de las actitudes que enumeres.

Mostrar retroalimentación

Confianza: favorecer un clima de confianza y cordialidad, participando con sugerencias que aporten soluciones.

Respeto: escucha las opiniones de los demás, las acepta y respeta aunque no las comparta.

Interés: mostrar interés prestando atención a la opinión del resto de asistentes.

Participativa: proponer sugerencias, aportar conocimientos y expresar opiniones para el buen desarrollo de la reunión.

Distensión: intercambiar opiniones de manera relajada, suavizando tensiones.

3.2.- Discurso.

La empresa ETC. SL. que conmemora su aniversario ha introducido en su programa un discurso conmemorativo. ¿Qué tipos de discurso suelen realizarse en la empresa?

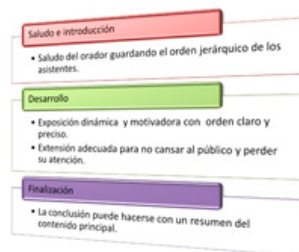
Las empresas en sus relaciones sociales, promocionan productos, efectúan homenajes de despedida y jubilaciones, participan en ceremonias de entrega de premios, celebran las fiestas de navidad, conmemoran el aniversario de la empresa y en todas estas ocasiones, es habitual que los altos mandos pronuncien algún discurso.



Si tienes en cuenta las diferentes situaciones anteriores, puedes diferenciar dos tipos de discursos:

1. Los pronunciados en comidas y banquetes de cualquier tipo, cuando se realiza un almuerzo o cena, es normal que al término de los postres el anfitrión haga un pequeño discurso y realice un brindis de agradecimiento.
En el ejemplo del aniversario, se expresa la gratitud hacia el personal de la empresa y clientes por el éxito de la compañía al llegar un nuevo aniversario.
2. Los pronunciados en actos y actividades en que se hace una exposición mínimamente extensa.

En este diagrama puedes analizar las pautas para pronunciar un discurso.



El **discurso** consiste en la exposición oral de manera convincente, de unas ideas sobre un tema, por parte de un ponente, que trata de llegar al público de la manera más directa, más fácil y más sugerente.

Para saber más

Accede a la web para ver este vídeo donde se expone lo más importante a tener en cuenta para dar un discurso.

[Como dar un discurso.](#) Resumen textual alternativo

En este enlace encontrarás información de las características fundamentales de un discurso y que te servirá para entender mejor los contenidos anteriores.

[Preparación de un discurso.](#)

Autoevaluación

Señala cuáles de las siguientes afirmaciones son correctas:

- En un discurso es importante captar la atención de los asistentes.

La exposición del discurso debe ser ambigua para que tenga varias interpretaciones.

Al final del discurso es conveniente hacer un resumen.

En el desarrollo del discurso es conveniente improvisar y no seguir un orden.

Mostrar retroalimentación

Solución

1. Correcto
2. Incorrecto
3. Correcto
4. Incorrecto

3.3.- Debate.

Seguro que has observado algún debate que aparece en los medios de comunicación sobre temas políticos, sociales, económicos o de actualidad, donde el comportamiento de los participantes te ha parecido lamentable e incorrecto.

Si te planteas participar en una mesa redonda, en una asamblea o en una reunión donde pretendes defender tu punto de vista. ¿Cuál sería el comportamiento adecuado? ¿Qué modalidades de debate son más frecuentes en la empresa?



El **debate** es un intercambio de opiniones sobre un tema, donde participan varias personas y está dirigido por un moderador.

Modalidades de debate:

- ✓ La mesa redonda donde participan pocas personas que sostienen puntos de vista divergentes sobre un tema.
- ✓ La asamblea que se utiliza para grupos más numerosos, sirve para tomar decisiones ante diferentes posturas, y en algunas ocasiones puede concluir con la votación de los asistentes.

Recomendaciones del comportamiento de los participantes en un debate:

1. Preparar el debate teniendo un conocimiento profundo del tema a debatir.
2. Defender las ideas con firmeza, respaldadas con datos y argumentos.
3. Respetar el turno de palabra sin interrumpir ni a los participantes ni al moderador.
4. Actuar con calma y respeto, evitando el insulto y el enfrentamiento personal.
5. Aceptar las opiniones de los demás aunque no se compartan.
6. Aunque los demás adopten una postura agresiva, debemos esforzarnos por mantener una imagen cordial.
7. Una vez finalizado el debate nos despediremos con amabilidad, del moderador y del resto de los participantes.

Autoevaluación

La función de un moderador durante un debate es la de regular las intervenciones de las personas que participan en el mismo. ¿Verdadero ó falso?

- Verdadero.
- Falso.

Cierto que el moderador regula las intervenciones como herramienta de control del debate.

No has acertado porque el moderador regula las intervenciones para que el debate se desarrolle en las mejores condiciones.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

3.4.- Entrevista.

La manera de comunicarte es diferente si te encuentras en una entrevista con un cliente, un proveedor, un medio de comunicación o si se trata de una entrevista de trabajo, debes adaptar el lenguaje a cada situación.

En primer lugar distingue las entrevistas más frecuentes en el día a día de la actividad empresarial:

1. Entrevista con clientes, se desarrolla entre el departamento de ventas y un cliente por asuntos relacionados con la venta de productos o servicios.
2. Entrevista con proveedores, se desarrolla entre el departamento de compras y un proveedor que realiza una oferta de productos y condiciones que pueden interesar a la empresa.
3. Entrevista con un medio de comunicación es una oportunidad para la empresa de darse a conocer construyendo una imagen de la compañía y de anunciar sus productos y sus servicios.
4. Entrevista de trabajo, es el instrumento principal que utiliza el departamento de recursos humanos dentro de cualquier proceso de selección de personal.



La **entrevista** es una forma de comunicación oral donde un entrevistador intenta obtener información sobre un tema o asunto de la persona entrevistada.

La entrevista de trabajo.

¿Para qué sirve la entrevista de trabajo?

1. Para profundizar en la información que se tiene de la persona candidata y compararla con el currículum que ha presentado.
2. Para comprobar la personalidad del aspirante al puesto si coinciden con las expectativas de la empresa.
3. Para que la empresa se asegure que la persona candidata es idónea para ocupar el puesto.
4. Para que la persona candidata valore si esta ocupación le conviene y le interesa.

Recomendaciones para afrontar una entrevista de trabajo:

1. Realizar una preparación previa reuniendo información referente a la empresa y al puesto de trabajo.
2. Cuidar la imagen personal.
3. Llegar puntuales.
4. Llevar la documentación solicitada.
5. Preparar preguntas para el entrevistador.
6. Recordar los datos y detalles del currículum.

Para saber más

Seguro que esta página es muy interesante para ti, en ella vas a encontrar información que te ayudará a superar una entrevista de trabajo.

[Consejos para superar una entrevista de trabajo.](#)

En este enlace puedes entrenarte para realizar entrevistas de trabajo y mejorar tus posibilidades de éxito cuando tengas que hacer una en la realidad.

[Simulador de entrevistas.](#)

Autoevaluación

Las empresas utilizan la entrevista de trabajo como medio para valorar las capacidades y aptitudes del candidato al puesto de trabajo ofrecido. ¿Verdadero ó falso?

- Verdadero.
- Falso.

Efectivamente es verdadero, con la entrevista se valora al candidato idóneo para el puesto ofrecido.

No has acertado porque la entrevista de trabajo es el instrumento principal para evaluar al candidato.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

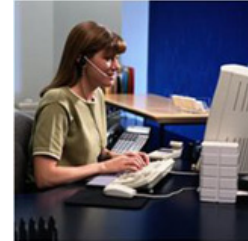
4.- Las comunicaciones telefónicas.

Caso práctico

En la recepción donde trabaja Laura una de las funciones que realiza es atender el teléfono, durante el tiempo que lleva en este puesto de trabajo ha aprendido algunas reglas para el adecuado uso del teléfono en la empresa.

Laura hace y recibe muchas llamadas, el teléfono es una herramienta muy importante para la gestión de la empresa y debe estar muy bien atendido.

Cuando contesta una llamada sabe que la empresa habla a través de ella, por eso, tiene claro el protocolo de atención tanto, para las llamadas realizadas como para las recibidas, qué hacer para pasarlas a sus destinatarios, cómo proceder cuando no puede ponerse al teléfono la persona a la que llaman, o cómo tomar nota para registrar la información de la llamada.



Es imposible imaginar una empresa sin teléfono, ya que es el principal instrumento de comunicación tanto a nivel personal como empresarial, nos permite contactar de manera rápida y directa con las personas que se encuentran físicamente alejadas.

La **comunicación telefónica** posee unas características propias que le diferencian del resto de medios:

1. Es un medio frío y distante que exige una mayor formalidad en la comunicación.
2. El contenido de las palabras y el estilo expresivo son fundamentales en la transmisión del mensaje ante la imposibilidad de percibir elementos no verbales.
3. La imposibilidad de mostrar catálogos, o muestras exige expresarnos de forma sencilla y clara para que nuestros interlocutores comprendan el contenido del mensaje.

La importancia de las conversaciones telefónicas implica, el cuidado de los detalles para proyectar una buena imagen de la empresa, además de transmitir correctamente el mensaje, es necesario un aprendizaje que desarrolle las habilidades en la atención de llamadas telefónicas.

Para saber más

El teléfono es el medio más utilizado, en este enlace vas a entender algunas razones de ¿por qué utilizamos el teléfono?

[La atención telefónica como administrativa.](#)

4.1.- El teléfono.

Como ya sabes por experiencia propia el teléfono es básico e imprescindible hoy en día, en la empresa es un instrumento comercial y empresarial de uso cotidiano, además, es una herramienta que forma parte de la atención al cliente.

Desde su invención hasta la actualidad los sistemas, métodos y aparatos de teléfono han sufrido un rápido desarrollo y en la actualidad las empresas operadoras nos ofrecen algunos servicios que podemos agrupar:



1. **Telefonía fija**, emplea uno o varios terminales telefónicos, enlazados entre sí y con centralitas en empresas grandes o medianas.
2. **Telefonía móvil**, tiene la ventaja de la portabilidad que permite establecer comunicación casi desde cualquier lugar del mundo.

La telefonía móvil de tercera generación **3G**, (transmisión de datos a alta velocidad) ofrece posibilidades de descarga de programas, intercambio de email y mensajería instantánea. El uso de estos equipos como teléfonos de empresa presenta ventajas importantes: agenda, acceso a internet, reproducción de vídeo, **GPS**, etcétera, las prestaciones que nos pueden ofrecer varían en función del modelo del teléfono móvil.

Aunque la tecnología 3G está orientada a la telefonía móvil en la actualidad las operadoras ofrecen servicios de conexión a internet mediante módem **USB** con diferentes dispositivos como ultraportátiles (Netbooks) que requieren de una tarjeta **SIM** que llevan los teléfonos móviles.

3. **Centralitas**, son aparatos o equipos multimedia que están conectados a la red telefónica pública y que permiten mantener múltiples conversaciones en las oficinas con varios dispositivos telefónicos. Se utilizan en empresas medianas o grandes donde actúa como filtro, ya que a través de ellas se gestiona y distribuye las llamadas entrantes, salientes e internas.
4. **Directorios telefónicos**, son servicios que ofrecen las empresas telefónicas para localizar el número de teléfono de un cliente, proveedor o de cualquier abonado.

Estos servicios pueden ser de diversos tipos:

1. En papel (páginas blancas o amarillas)
 1. Las páginas blancas donde los abonados están agrupados por orden alfabético. Muestra los nombres, dirección postal y número de teléfono.
 2. Las páginas amarillas donde las empresas están organizadas por el tipo de actividad, servicio o producto.
2. En soporte electrónico (**CD** e Internet), vía web hay que rellenar las casillas para obtener un resultado. (Puedes ampliar información en el **PARA SABER MÁS** al final de este apartado).
3. **Números de información telefónica (118)**, son números de tarifas especiales (más caras que las normales), y ofrecen además de números de usuarios información diversa, como callejeros, ocio, farmacias, el tiempo, etcétera.
5. **Telefonía por Internet**, es un sistema que permite efectuar o recibir llamadas utilizando una conexión a Internet.

Para saber más

Puedes realizar una práctica para buscar el número de teléfono de una empresa que conozcas y consultar en el callejero la forma de llegar a las oficinas utilizando el siguiente enlace.

[Páginas amarillas.](#)

En este enlace aprenderás que existen unas reglas mínimas de educación, que están generalizadas entre los usuarios del teléfono móvil.

[Protocolo en el uso del teléfono móvil.](#)

4.2.- Normas para hablar correctamente por teléfono.

Todas las acciones que debes llevar a cabo en la atención telefónica en la empresa forman parte de un protocolo establecido en cada una de sus fases:



1. Preparación de la llamada.

- ✓ Para realizar llamadas, antes de descolgar el teléfono debes tener muy claro el motivo de la llamada y lo que vas a decir.
- ✓ Para recibir llamadas, debes tener información detallada de la empresa, productos, servicios, departamentos y responsables, para poder ofrecer una respuesta adecuada en cada caso.

2. Toma de contacto, utiliza un saludo apropiado con la identificación de la empresa.

3. Reconocimiento de las necesidades, utiliza la escucha activa y la formulación de preguntas para que el interlocutor exprese sus necesidades y a la vez demostrar interés.

4. Resolver el tema planteado en la llamada:

- ✓ Tomar notas y pedidos.
- ✓ Gestionar mensajes.
- ✓ Transferir llamadas.
- ✓ Tomar datos del interlocutor.
- ✓ Facilitar información.
- ✓ Resolver incidencias.

5. Conclusión y despedida, Despedirte en tono agradable y cordial mostrando la disposición para atenderle en futuras ocasiones. El que llama debe ser quien dé por finalizada la llamada y cuelgue primero.

Además de las normas de comportamiento de las comunicaciones orales, mencionadas en los apartados anteriores, al atender llamadas en el trabajo, tendrás en cuenta el diagrama siguiente:



Autoevaluación

En las conversaciones telefónicas, para demostrar que estás escuchando activamente a tu interlocutor, debes utilizar expresiones como por ejemplo, "bien" para dejar claro que has entendido todo perfectamente. ¿Verdadero o falso?

- Verdadero.
- Falso.

Correcto, ésta era sencilla, ¿verdad?

No has acertado, porque la escucha activa es una norma básica que debemos utilizar en las conversaciones telefónicas.

Solución

1. Opción correcta

2. Incorrecto

Para saber más

En la siguiente presentación puedes ver las formas de acceder a la información en páginas blancas, amarillas y otros directorios.

[Resumen textual alternativo](#)

4.3.- Tratamiento de llamadas.

A continuación tienes enumeradas las pautas que debes seguir para recibir y contestar correctamente el teléfono:



1.- Tratamiento de las llamadas recibidas:

- 1.1.- Contestar lo más rápidamente posible, antes del cuarto tono. Si se tarda mucho en contestar puede que el cliente cuelgue, perdiéndose una oportunidad para la empresa.
 - 1.1.1.- Saludar con un tono cordial y agradable, pronunciando de forma clara.
 - 1.1.2.- Identificar a la empresa. (Ejemplo: ETC SL).
 - 1.1.3.- Saludar. (Ejemplo: buenos días).
 - 1.1.4.- Identificación personal. (Ejemplo: le atiende Cristina Pallás, diga).
- 1.2.- Conocer el motivo de la llamada.
 - 1.2.1.- Escuchar al interlocutor para identificar el motivo de la llamada, y para asegurarte de que has comprendido el mensaje puedes utilizar preguntas como "¿le importaría repetirlo, por favor?".
 - 1.2.2.- Si no entiendes una palabra le pedirás que la deletree. (Al final del apartado, tienes un enlace a una web con el alfabeto de aviadores y así puedes usar códigos universales para deletrear).
 - 1.2.3.- Tener a mano bolígrafo y papel.
- 1.3.- Transferir la llamada, si la atención corresponde a otro departamento, pero antes te asegurarás a qué persona, línea, extensión o departamento corresponde.
- 1.4.- Llamadas en espera, discúlpate y pide permiso si tienes que realizar alguna comprobación y debe esperar el interlocutor, ejemplo, "perdone un momento voy a consultar...". Si el tiempo que vas a utilizar para realizar la consulta es largo, debes informar de la duración aproximada de la espera.
- 1.5.- Toma nota de la llamada, rellena la ficha de registro que emplearás luego para comunicárselo a su destinatario.
- 1.6.- Finalización de la llamada, procederás a despedirte con un tono de voz agradable y le invitarás a que contacte con nosotros siempre que lo necesite.
Como norma de cortesía debe colgar quien llama.

2.- Tratamiento de las llamadas realizadas:

- 2.1.- Antes de realizar una llamada es necesario tener delante todos los documentos que puedes necesitar, tener a mano bolígrafo y papel y realizar un guión de actuación con:
 - 2.1.1.- Los datos del destinatario, como empresa a la que pertenece y el puesto que ocupa.
 - 2.1.2.- Lo que se quiere decir, tener claro el mensaje y no improvisar.
 - 2.1.3.- Cómo se quiere decir, con una entonación amable.
- 2.2.- Contacto inicial: saludar e identificarnos y solicitar comunicación con la persona que deseamos hablar.
- 2.3.- Explicación general de la llamada y realizar las preguntas para obtener la información deseada.
- 2.4.- Terminar la conversación amablemente.

NOTA TELEFÓNICA	
FECHA:	HORA:
BY LA UNIDAD: DE LA EMPRESA: NOMBRE DEL CONTACTADO: NOMBRE DE PUESTO: NÚMERO DE PUESTO: TELEFONO ALTERNATIVO: MOTIVO:	

Para saber más

En esta web encontrarás una relación con las recomendaciones para usar el teléfono en la empresa y así podrás profundizar en este apartado.

[Consejos para el uso del teléfono en la oficina.](#)

En esta web puedes leer una tabla convencional con las palabras para deletrear rápidamente el alfabeto, sin entrar en confusiones, que podrás utilizar cuando hablas por teléfono.

[Códigos para deletrear palabras con el alfabeto de aviadores.](#)

5.- La informática en las comunicaciones verbales.

Caso práctico

Pilar utiliza el ordenador desde que comenzó sus estudios, donde desde el principio aprendió a manejar diferentes aplicaciones.

A nivel personal tiene su cuenta de correo, donde recibe mensajes de sus amigos y algunas promociones de productos que ella consume, también de comercios que realizan descuentos especiales a sus clientes. Y sobre todo utiliza Internet para consultar páginas web y obtener información.

Desde que trabaja está aprendiendo otras aplicaciones que utiliza la empresa en el desarrollo de sus tareas, en la actualidad la dirección está gestionando la adquisición de los elementos técnicos necesarios para poder realizar videoconferencias desde la empresa.



El desarrollo permanente de la informática y de las nuevas tecnologías acortan las distancias entre países que están separados por miles de kilómetros, estos avances permiten que las empresas puedan estrechar lazos comerciales y abrir nuevas líneas de negocio que antes eran inviables.

Desde que nació internet los sistemas de comunicación han experimentado un apogeo sobresaliente, donde miles de empresarios mantienen contacto fluido entre sí con independencia de dónde se encuentren, un ejemplo de la constante aparición de nuevos recursos aplicados a las comunicaciones es la videoconferencia.

Para saber más

Entra en el siguiente enlace y reproduce las infografías del "Iphone", del "ipad" del "HTC G1 Google" y de "ultraportátiles" observa las descripciones de cada dispositivo y reflexiona sobre la repercusión de las nuevas tecnologías en las comunicaciones orales.

[Infografías del "Iphone", del "ipad" del "HTC G1 Google" y de "ultraportátiles".](#)

5.1.- Internet.

Seguro que has visto algún móvil y ordenador de hace unos años, si comparas las prestaciones de estos primeros con los actuales observarás el avance tan importante que ha experimentado la tecnología.



La aparición de Internet ha supuesto para las empresas un proceso de transformación en la manera de hacer negocios, es una herramienta excelente para mejorar la operativa del negocio, para crear nuevos productos o servicios, para abrir nuevos mercados, y en definitiva para mejorar los procesos de comunicación empresarial.

La tecnología actual permite que se puedan realizar y recibir llamadas telefónicas utilizando la conexión a internet, es decir telefonía por Internet.

El sistema VoIP (siglas en inglés de Voz sobre Protocolo de Internet) funciona mediante un adaptador entre un teléfono y una conexión de internet, permite llamar por teléfono a otro ordenador o a otro teléfono de línea desde cualquier lugar, el VoIP es una interconexión portátil.

Si nos referimos a la comunicación en las redes, debes diferenciar intranet, extranet e internet.

1. **La intranet** consiste en comunicarse a través de la red local interna, que sólo está disponible para el personal de la empresa con acceso limitado, es una forma de comunicación interna que funciona a través de una contraseña para acceder a los diferentes recursos.
2. **La extranet** también es a través de una contraseña que la organización puede facilitar a proveedores, clientes, asesores, o al personal de la empresa para que tenga acceso a la información facilitada en cada momento y a la vez pueda responder de una manera rápida.
3. **Internet**, es el sistema de comunicación que abarca multitud de programas y medios en el mundo. Su utilización se ha generalizado en las empresas para la consulta de otras web de proveedores, clientes, competidores y administraciones públicas, tanto para obtener información de todo tipo e iniciar contactos comerciales, como para realizar trámites administrativos.

La mayoría de las gestiones con las administraciones públicas se pueden realizar a través de oficinas virtuales, como son las declaraciones de IVA con la Agencia Tributaria, los documentos de cotización a la Seguridad Social e infinidad de los trámites administrativos que realiza la empresa en el desarrollo de su actividad.

Autoevaluación

Relaciona los conceptos de la primera columna con los términos de la tercera, escribiendo el número asociado a cada termino en el hueco correspondiente.

Ejercicio de relacionar

Conceptos.	Relación.	Comunicación en las redes.
Acceden proveedores y clientes a través de una contraseña.	<input type="checkbox"/>	1. Intranet.
Comunicación entre ordenadores a nivel mundial.	<input type="checkbox"/>	2. Extranet.
Red local interna.	<input type="checkbox"/>	3. Internet.

Enviar

Es importante que diferencies el significado de cada uno de los términos.

5.2.- Videoconferencia.

Seguramente que en alguna ocasión has oído hablar de videoconferencias y has visto en programas de televisión como el presentador conecta con personas que están en cualquier lugar del mundo para que participen en algún debate, a continuación vas a estudiar el empleo de esta herramienta en la empresa.



Las ventajas de la utilización de estas nuevas tecnologías hace que cada día aumente el número de empresas que utilizan los sistemas de videoconferencias que permiten una comunicación, más cercana, de alta calidad, en tiempo real, con imágenes y sonido y al mismo tiempo suponen un ahorro de tiempo y de dinero para las empresas.

La **videoconferencia** es una forma de comunicación bidireccional a través de Internet, que se produce entre dos personas o un grupo de personas desde lugares distintos, con imagen y sonido.

La forma de comunicación oral en una videoconferencia debe ser la siguiente:

1. Todos los participantes deben presentarse al comienzo de la reunión.
2. Hablar de forma clara y pausada, con un tono moderado.
3. Respetar las distintas intervenciones esperando a que el interlocutor termine de hablar antes de tomar la palabra.
4. Moderar los gestos y los movimientos del cuerpo.
5. Cuando se pretenda mostrar documentos o material, debe tener buena calidad de imagen y acercarse a la cámara lo más posible.
6. Utilizar una ropa e imagen personal conforme a la empresa y evitar colores muy llamativos con joyas, como pulseras o collares, pueden reflejar la luz y producir ruidos al mover el brazo.
7. Al terminar deben despedirse como en cualquier otra reunión, dando las gracias por la participación.

Para saber más

¿Te has parado a pensar alguna vez cómo son las reuniones virtuales? ¿Qué requisitos técnicos son necesarios para poder realizar una videoconferencia? ¿Cuál es el coste, es caro o barato? A continuación tienes dos enlaces con información que pueden ayudarte a encontrar respuestas.

[Artículo divulgativo del uso de videoconferencias.](#)

[Protocolo en las reuniones a distancia.](#)

Autoevaluación

Si el equipo directivo de la empresa realiza una reunión virtual a través de una videoconferencia con representantes comerciales de otro país, no pueden utilizar documentos, gráficos e imágenes que apoyen los argumentos por que los asistentes están muy lejos y no pueden examinarlos. ¿Verdadero o falso?

- Verdadero.
- Falso.

No es cierto ya que podemos difundir todo tipo de información a través de los monitores sin necesidad de estar presentes

Correcto, ésta era sencilla, ¿verdad?

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

6.- Comunicación no verbal.

Caso práctico

Los componentes de la comunicación no verbal y la imagen personal te pueden servir para mejorar en la atención al público y en tu relación con los demás. En la recepción donde trabaja Pilar una de las funciones que realiza es atender el teléfono, durante el tiempo que lleva en la empresa ha aprendido algunas reglas para el adecuado uso del teléfono en la empresa.



Pilar hace y recibe muchas llamadas, el teléfono es una herramienta muy importante para la gestión y debe estar muy bien atendido. Cuando Pilar atiende una llamada de teléfono sabe que la empresa habla a través de ella.

En alguna ocasión te habrá ocurrido que has transmitido un mensaje y tu interlocutor lo ha interpretado de forma errónea. Aunque utilizamos las palabras para comunicarnos, transmitimos su significado a través del lenguaje no verbal, que usamos para matizar el sentido del mensaje emitido verbalmente. Los resultados obtenidos por el investigador Albert Mehrabian, que analizó en porcentajes el impacto de un mensaje, son: el 7% verbal, el 38% vocal (tono, matices y otras características) y un 55% señales y gestos. Así, afirma que el 93% de la comunicación corresponde a la comunicación no verbal.

Para saber más

Te propongo que leas el texto de este enlace para entender los términos: Kinésica, Proxémica y Paralingüística, relacionados con el lenguaje no verbal:

[Publicación sobre Kinésica, Proxémica y Paralingüística.](#)

Autoevaluación

Relaciona las definiciones de la primera columna con los términos de la tercera, escribiendo el número asociado a cada termino en el hueco correspondiente.

Ejercicio de relacionar

Definiciones.	Relación.	Estudios de la comunicación no verbal.
Estudia el significado del lenguaje corporal.	<input type="checkbox"/>	1. Proxémica.
Estudia las cualidades no verbales de la voz.	<input type="checkbox"/>	2. Kinésica.
Estudio de las distancias existentes entre las personas cuando se relacionan entre sí.	<input type="checkbox"/>	3. Paralingüística.

Enviar

Es importante que diferencies el significado de cada uno de los términos.

6.1.- Elementos de las comunicaciones no verbales.

Seguro que has comprobado en alguna situación que la comunicación no verbal juega un papel muy importante ya que refuerza lo que estamos diciendo, con la boca hablamos, pero con el cuerpo también.



Los tres ámbitos más relevantes de la comunicación no verbal son: la voz, los movimientos del cuerpo y el espacio personal.

1.- La **voz**, para un adecuado empleo de la voz debes tener en cuenta los elementos:

- 1.1.- Claridad de las palabras, es decir que al pronunciarlas se entiendan sin dificultad.
- 1.2.- El volumen moderadamente alto es indicativo de seguridad y conocimiento de lo que se está diciendo.
- 1.3.- El ritmo de las palabras está determinado por las pausas al hablar y se utilizan para tomar aire y para organizar los pensamientos.
- 1.4.- La entonación, debes utilizar diferentes tonos de voz (ejemplo, cálido o tranquilo) según la actitud y las circunstancias.

2.- Los **movimientos del cuerpo** aportan información sobre el estado de ánimo real de los interlocutores.

- 2.1.- Los gestos son movimientos realizados con la cabeza, las manos y los brazos con un significado.
- 2.2.- El apretón de manos es el saludo al encontrarnos y al despedirnos.
- 2.3.- La expresión facial indica la actitud que tienes hacia los demás, es bueno utilizar este recurso para reflejar cortesía, amabilidad, interés y confianza.
- 2.4.- La mirada, es recomendable que mires a los ojos de tu interlocutor ya que es un signo de que estás atento y de que tienes interés por la persona que habla.
- 2.5.- La sonrisa favorece la comunicación, transmite simpatía, alegría, felicidad y disminuye las situaciones de tensión.
- 2.6.- La postura expresa actitudes y emociones, debes dar la sensación de estar relajado y atento a la otra persona.

3.- El **espacio personal** que marcamos entre nuestro cuerpo y el de las personas que están a nuestro alrededor proporciona información acerca de la clase de relación que mantenemos. Puedes distinguir cuatro zonas de distancias interpersonales:



Para saber más

Te propongo que leas los textos de estos enlaces para entender la importancia del lenguaje no verbal y conocer algunos consejos para cuidar el lenguaje corporal y actuar en las distintas situaciones:

[La comunicación no verbal.](#)

[La importancia de los gestos.](#)



Autoevaluación

Indica los componentes de la comunicación no verbal que se relacionan con las situaciones de la primera columna, escribiendo el número asociado a cada componente en el hueco

correspondiente.**Ejercicio de relacionar**

Situaciones.	Relación.	Componentes.
Cruzar los brazos sobre el pecho se interpreta como resistencia a la comunicación.	<input type="checkbox"/>	1. Postura.
El cuerpo hacia delante indica acercamiento y expresa atención.	<input type="checkbox"/>	2. Gestos.
El espacio vital varía dependiendo de la confianza con nuestro interlocutor.	<input type="checkbox"/>	3. Voz.
El volumen demasiado bajo se relaciona con personas introvertidas o tímidas.	<input type="checkbox"/>	4. Distancia personal.

Interpretaciones de varios elementos que intervienen en la comunicación no verbal.

6.2.- La imagen personal.

Seguro que alguna vez te has planteado ¿Qué debo hacer para proyectar una imagen positiva ante la gente que me rodea?

La imagen personal es nuestra carta de presentación, está formada por un conjunto de factores como la manera de vestirnos, el peinado, los gestos faciales, la mirada, el estilo de caminar, la forma de comportarnos y relacionarnos dice mucho de nosotros mismos.



La imagen personal que transmitimos a los demás está integrada por una parte interna y otra externa.

1.- La imagen interna está formada por los valores personales, creencias y principios de una parte y de otra, la imagen intelectual con todos aquellos conocimientos académicos, políticos, sociales y culturales, es decir los conocimientos que hemos adquirido en nuestra vida y que hacen que actuemos de cierta manera. La coherencia de todas las partes que forman la imagen personal supone credibilidad.

2.- La imagen externa donde cualquier detalle cuenta, el aspecto físico con la indumentaria, y el lenguaje corporal visto en el apartado anterior, con sus componentes de gestos, miradas, expresión facial, etcétera.

La apariencia física debe ser natural y favorecedora, para ello debemos cuidar el vestuario que ayuda a mejorar la imagen. Consejos a tener en cuenta:

2.1.- Lo primero es cuidar la higiene, debes dar una imagen sana, saludable y cuidada que contribuya a proyectar una imagen positiva.

2.2.- Asegúrate de que la ropa te sienta bien y es de tu talla, la clave de la elegancia es adaptar las tendencias de la moda a tu personalidad.

2.3.- La ropa tiene que ser cómoda y sentirte a gusto con ella, debe estar limpia, planchada y en buen estado de conservación.

2.4.- Vístete de forma adecuada a la ocasión, pero sin dejar de ser tu misma.

La imagen personal es la proyección de lo que eres internamente, crea tu estilo propio y potencia lo mejor de ti misma para que se haga visible en el entorno.

Para saber más

Te propongo que leas los textos de estos enlaces para entender la importancia de la imagen personal y conocer algunos consejos para transmitir una buena imagen:

[El valor de la imagen personal en la empresa.](#)

[Recomendaciones sobre nuestra imagen.](#)

Autoevaluación

Relaciona los componentes de la imagen personal con las situaciones que los causan, escribiendo el número asociado a los componentes en el hueco correspondiente.

Ejercicio de relacionar

Situaciones.	Relación.	Componentes.
El abuso en la utilización de los gestos.	<input type="checkbox"/>	1. Imagen positiva.
Los buenos modales y la compostura al hablar y comportarse ante los demás.	<input type="checkbox"/>	2. Imagen negativa.









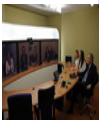

Situaciones.	Relación.	Componentes.
La vestimenta debe ser correcta sin perder nuestra propia personalidad.	0	3. Buena educación.

Enviar

Algunos de los componentes de la imagen personal se reflejan en las tareas y funciones que realizas en tu vida laboral y personal.

Anexo.- Licencias de recursos.

Licencias de recursos utilizados en la Unidad de Trabajo.

Recurso (1)	Datos del recurso (1)	Recurso (2)	Datos del recurso (2)
	Autoría: Microsoft. Licencia: Copyright Procedencia: http://office.microsoft.com/es-es/images/results.aspx?qu=comunicacion&origin=FX010132103#ai:MC900228831		Autoría: Galería de Estrategia Maule. Licencia: CC BY-NC-ND 2.0. Procedencia: http://www.flickr.com/photos/estrategiamaule/3079513665/
	Autoría: Comando de Tomás Hirsch. Licencia: Uso autorizado por el autor. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Debate_televisivo_Canal_13_CNN_(Bachelet).jpg		Autoría: Jakob Reiter. Licencia: CC BY-SA 3.0. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Vienna_Debate_Workshop-Finale.jpg?uselang=es
	Autoría: Panxitofeliz. Licencia: Dominio público. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Tel%C3%A9fono_y_Roter_Telef%C3%B3nica.jpg?uselang=es		Autoría: Presidencia de la Nación Argentina. Licencia: Creative Commons. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Dialogo_Telefonico_con_Barack_Obama.jpg
	Autoría: Microsoft. Licencia: Copyright. Procedencia: http://office.microsoft.com/es-es/images/results.aspx?qu=telecomunicaciones#ai:MC900215562		Autoría: Aerospace Solution. Licencia: CC BY 3.0. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:C-4_Systems.JPG?uselang=es
	Autoría: Mikel Agirregabiria. Licencia: CC BY-NC-ND 2.0. Procedencia: http://www.flickr.com/photos/agirregabiria/4688116051/in/photostream/		Autoría: Galería de alancf. Licencia: CC BY-NC-ND 2.0. Procedencia: http://www.flickr.com/photos/alancf/548509121/