



**Contenido de empleabilidad  
Comunicación**

# **Comunicación Integral para el Profesional del Siglo XXI**

**De la esucha activa al  
éxito en el Curriculum  
Vitae**

# Propósito

**Desarrollar habilidades de comunicación para desarrollar habilidades** que permitan conectar con clientes y empleadores de manera efectiva y persuasiva, potenciando así el éxito profesional



# Proceso de Comunicación

## Fundamentos del proceso comunicativo eficaz

### Emisor

El emisor es el **técnico o profesional** que transmite el mensaje, debe ser claro y conciso para asegurar que la información llegue efectivamente.

### Receptor

El receptor, que puede ser un **cliente o jefe**, debe comprender el mensaje, requiriendo que el emisor considere su perspectiva y necesidades.

### Mensaje

El mensaje incluye tanto el **contenido como la forma** en que se expresa, abarcando el tono y el lenguaje corporal utilizados durante la comunicación.

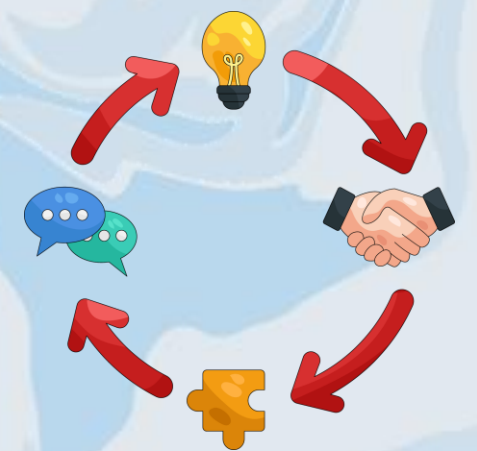
### Canal

Presencia o virtual



### Retroalimentación

La respuesta del cliente que confirma que entendió.

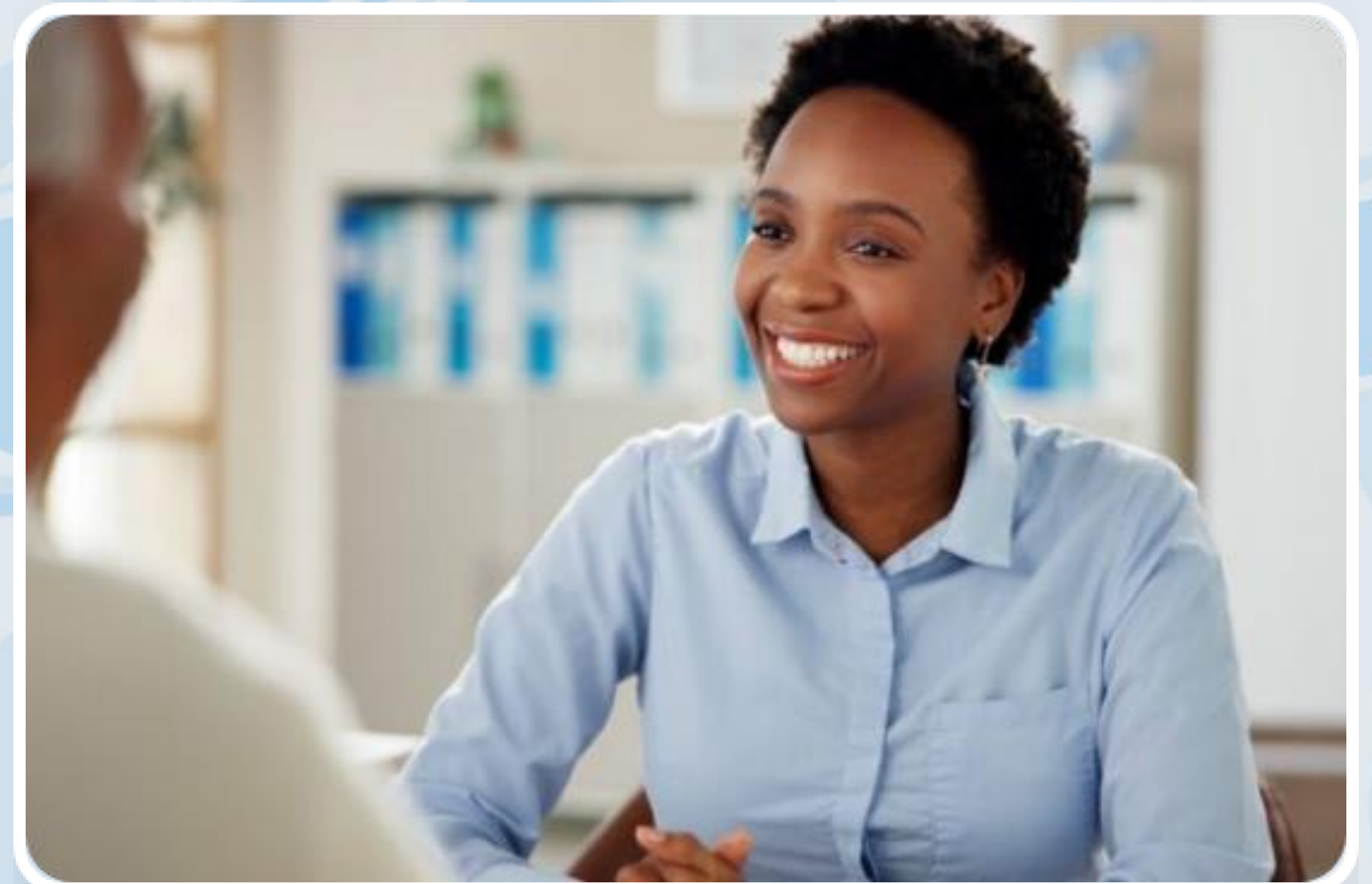


# | Escucha Activa

## Escuchar para comprender, no para responder

**¿En qué consiste?** Consiste en focalizar voluntariamente toda tu atención en la persona que habla, procesar su mensaje intelectual y emocionalmente, y demostrarle que ha sido comprendida.

**Ejemplo práctico (La Paráfrasis):** Cuando tu compañero te cuente un problema, retroalimenta con tus propias palabras: *"Entonces, si entiendo bien, tu principal inquietud con el nuevo software es el tiempo que nos tomará adaptarnos, ¿es así?"*



## | Comunicación Asertiva



El arte de hablar sin herir

**¿Qué es?** Expresar tus ideas, deseos y sentimientos de forma directa, honesta y adecuada, defendiendo tus derechos sin vulnerar los de los demás.

**Ejemplo de impacto:** En vez de gritar *"Siempre entregas tarde tu parte"*, utiliza la asertividad: *"Noté que el informe se retrasó un día y me preocupa que se desvíe el cronograma de todos. ¿Podemos revisar el avance mañana?"*

# Comunicación Asertiva

## Equilibrio

La comunicación asertiva busca un **balance** entre la sumisión y la agresividad, permitiendo expresar opiniones y necesidades sin menospreciar las de los demás.

## Técnica del "Yo"

Utilizar la técnica del "Yo" ayuda a expresar necesidades personales **sin culpar** a otros, promoviendo un diálogo más abierto y comprensivo en interacciones difíciles.

En lugar de decir "Usted no me explicó bien", decir "Yo necesito más detalles para darle un mejor resultado"

## "No" asertivo

Negarse asertivamente implica rechazar solicitudes con respeto, ofreciendo alternativas que ayuden a mantener relaciones positivas y productivas, sin ceder a presiones externas.

"En este momento no puedo realizar ese trabajo adicional, pero puedo agendarlo para el lunes"

# Tipos de Textos Orales

## Comprendiendo la diversidad en la comunicación

### Expositivo

Los textos expositivos se utilizan para **explicar procesos técnicos** de manera clara y ordenada, facilitando la comprensión del tema a la audiencia a través de un lenguaje accesible.

### Argumentativo

Los textos argumentativos buscan **convencer** a la audiencia sobre un punto de vista, utilizando evidencias y razonamientos sólidos para influir en la opinión de los oyentes.

### Instructivo

Los textos instructivos tienen como propósito **enseñar** el uso o cuidado de un producto, presentando pasos claros y concisos que el lector debe seguir para lograr el objetivo.

# El Discurso Oral



## 1. Apertura

**Concepto:** Ganar la atención de tu público en los primeros 30 segundos.

**Ejemplo:** Iniciar con una estadística chocante o una pregunta movilizadora como: *"¿Sabías que el 85% del éxito laboral depende de tu comunicación?"*



## 2. Desarrollo

**Concepto:** Hilvanar argumentos con coherencia y transiciones claras.

**Ejemplo:** Dividir el tema en tres partes utilizando conectores temporales y espaciales bien definidos.



## 3. Cierre

**Concepto:** Concluir con un llamado a la acción memorable.

**Ejemplo:** Cerrar con una reflexión final poderosa que los asistentes puedan recordar y aplicar en su día a día.

# | Técnicas ante el Público

- ✓ **Lenguaje Corporal Positivo:** Mantén los hombros relajados y gesticula con las palmas abiertas para transmitir apertura y honestidad. *Ejemplo: Evita esconder las manos en los bolsillos.*
- ➔ **Modulación de la Voz:** Varía el ritmo y la intensidad para evitar la monotonía. *Ejemplo: Acelera levemente para proyectar entusiasmo y ralentiza para dar peso a un dato.*
- ★ **Contacto Visual Efectivo:** Distribuye tu mirada entre los asistentes, enfocándote en personas específicas por 3 segundos. *Ejemplo: Hace sentir a tu audiencia valorada e integrada.*
- 📌 **El Silencio Estratégico:** Realiza pausas de 2 segundos antes y después de soltar tu idea más fuerte. *Ejemplo: Permite que el mensaje clave sea asimilado profundamente.*

# | Proceso de Comprensión Oral

## 1. Recibir

Captar la información y el lenguaje no verbal del emisor. *Ejemplo: Contacto visual permanente.*

## 2. Interpretar

Decodificar el significado de las palabras y su tono. *Ejemplo: Distinguir ironía de urgencia.*

## 3. Evaluar

Valorar objetivamente el mensaje antes de juzgar. *Ejemplo: Analizar la propuesta críticamente.*

## 4. Responder

Dar feedback con gestos o aclaraciones asertivas. *Ejemplo: Un asentimiento o pregunta.*

# Comunicación Escrita y medios virtuales

## Buena ortografía

La **ortografía correcta** es fundamental en la comunicación escrita profesional. Asegúrate de revisar tu texto para evitar errores que puedan **afectar la credibilidad** del mensaje.

## Evitar mayúsculas

Usar mayúsculas sostenidas se interpreta como **gritar** en el entorno digital. Es recomendable mantener un tono **respetuoso** y claro mediante el uso adecuado de mayúsculas y minúsculas.

## Comprensión Oral Virtual

En videollamadas, el 70% de la atención se pierde por distracciones; usa frases cortas y claras.

**Hoy en día, WhatsApp es tu oficina.**

## Canales Virtuales



### El Correo Electrónico

Asincrónico y formal.

**Ejemplo:** Usar un asunto ultra directo como *"Urgente: Aprobación Presupuesto Q3"* en lugar de asuntos vagos.



### Foros Temáticos

Colaboración grupal ordenada.

**Ejemplo:** Responder en hilos específicos de la plataforma de trabajo, citando fuentes académicas o corporativas.



### Herramientas

Inmediatez y dinamismo.

**Ejemplo:** Organizar canales por proyectos concretos para evitar ruidos y saturación de notificaciones.

# El Curriculum Vitae

**Tu CV no es una lista de donde estudiaste, es tu herramienta de marketing.**

**Elementos esenciales:** Datos de contacto, perfil profesional (quién eres), experiencia técnica y habilidades (blandas y duras).

**Tip:** Usa verbos de acción (Logré, Realicé, Especialista en...).

# | Tipos de Documentos: CV

## El Currículum Vitae (CV)

**Concepto:** Es tu carta de presentación profesional, diseñada para persuadir al reclutador y conseguir una entrevista destacando tus logros.

### ¿Qué tipo usar?

- **Cronológico Inverso:** Si tienes una trayectoria profesional ascendente y sin interrupciones.
- **Funcional:** Centrado en habilidades específicas. Ideal si cambias de sector o tienes vacíos temporales.



