



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRÉS TUXTLA
DIVISIÓN DE LIC. EN ADMINISTRACIÓN



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR SAN ANDRÉS TUXTLA

CARRERA: Licenciatura en Administración

GRUPO: 205 C

DOCENTE: Patricia Elizabeth David Miros

ALUMNO: Shaila Herrera Rolon

MATERIA: Comunicación corporativa

TAREA: Investigación comunicación verbal y no verbal

TEMA: Habilidades Personales



INDICE

HABILIDADES PERSONALES	3
COMUNICACIÓN VERBAL	4
CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN VERBAL	4
EJEMPLOS DE LA COMUNICACIÓN VERBAL	5
TIPOS DE COMUNICACIÓN VERBAL	5
<i>Comunicación escrita</i>	5
<i>Comunicación oral</i>	8
COMUNICACIÓN NO VERBAL	11
CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL	11
ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL	12
CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL	12
TIPOS DE COMUNICACIÓN NO VERBAL	13
DIFERENCIAS ENTRE LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL	15
CONCLUSIÓN	16
BIBLIOGRAFÍA	17



HABILIDADES PERSONALES: COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

Habilidades personales

Las habilidades personales son cualidades y habilidades por desarrollar que te ayudan a crecer tanto personal como profesionalmente, son habilidades que te ayudan a nutrir el desarrollo personal. Comprender y mejorar estas habilidades por desarrollar puede ayudarte a maximizar tu potencial. Este proceso también se conoce como autodesarrollo o crecimiento persona, quizá la más importante es la inteligencia social, que en el trabajo se refiere a la habilidad de un colaborador para entender a los demás, y por consiguiente habilidades de comunicación y actuar con ellos de manera asertiva y empática las habilidades personales pueden ser rasgos o cualidades que ya tienes o que puedes adquirir a través de la educación y la capacitación. Las personas valorarán diferentes habilidades personales según sus objetivos, pero aquí hay algunos ejemplos de habilidades por desarrollar que las personas practican comúnmente para facilitar el desarrollo persona son importantes porque te permiten crear planes estratégicos y tácticos para el crecimiento personal y profesional hacia tus metas, puede ser útil el desarrollo de habilidades personales para que puedas incorporarlas de forma natural en sus rutinas diarias y utilizarlas para alcanzar metas personales y profesionales.



Comunicación verbal

La comunicación verbal es el tipo de comunicación en la que se utilizan signos lingüísticos en el mensaje. Los signos son en su mayoría arbitrarios o convencionales, ya que expresan lo que se transmite y además son lineales; cada símbolo va uno detrás de otro.

La comunicación verbal, surge de la necesidad de comunicarse. Nuestros ancestros necesitaban crear códigos de comunicación cuando estaban inmersos en la batalla por sobrevivir, en aquella época, las manifestaciones de comunicación se basaban en gestos, chillidos, mímica, lo que poco a poco, fue constituyendo otros tipos de lenguaje. A raíz de aquello, fue apareciendo el lenguaje verbal, y también manifestaciones como las pinturas para comunicarse a través de estos métodos

En la comunicación verbal existen varias etapas: el mensaje, el código y el canal, que incluye el contexto, ruidos y redundancia. Pero normalmente se identifica la comunicación verbal con la comunicación oral, de la cual existen múltiples formas.

También es cualquier tipo de comunicación que requiera articular palabras de forma que la otra persona entienda de lo que se está hablando o comunicando.

Características de la comunicación verbal

Los mensajes orales son efímeros, a diferencia de la comunicación escrita. Se olvidan antes, y no permanecen de la misma forma en el tiempo.

Es espontánea, ya que puede surgir a través de una conversación entre dos interlocutores, sin que exista nada preconcebido.

Existe una interacción entre los individuos que mantienen una conversación.

Es de carácter inmediato en el tiempo.

Se utiliza el canal auditivo en el proceso.



Se pueden utilizar movimientos y gestos que se asocian a las palabras que se están poniendo de manifiesto.

Ejemplos de la comunicación verbal

Una conversación.

Un correo electrónico.

Una llamada telefónica.

Un silbido.

Un libro digital, o en formato de papel.

La escritura de una carta.

Un grito.

Tipos de comunicación Verbal

Comunicación escrita

Comunicación oral

Comunicación escrita

La comunicación escrita es aquella que se establece a través de las palabras o de cualquier otro código escrito. El emisor y el receptor deben compartir el conocimiento de ese código en cuestión, para que la comunicación sea efectiva.

En esta clase de comunicación, **el emisor escribe mientras que el receptor lee**. Siempre, como canal, habrá un dispositivo físico, que puede ser un papel o la pantalla de una computadora o incluso una pared.



La comunicación escrita más antigua fue a través de pictogramas: son signos o dibujos que representan un concepto o idea

Características de la comunicación escrita

No es simultánea. No se recibe el mensaje a medida que se va produciendo como sucede en una conversación en la que mientras que el emisor habla, el receptor escucha. Está claro que el tiempo varía de acuerdo al tipo de comunicación: en un chat es mucho más acotada esa brecha en un diario impreso.

Permanece en el tiempo. A diferencia del mensaje oral, el escrito logra perpetuarse. A las palabras no “se las lleva el viento”.

Debe respetar reglas. El mensaje debe adaptarse a reglas gramaticales u ortográficas para que el contenido cobre sentido y sea efectivo.

Las distancias no son un impedimento. A diferencia de una conversación cara a cara, los mensajes escritos pueden dar la vuelta al mundo. Las distancias no son un problema para ellos.

Los mensajes son planificados. El emisor debe planificar, por más mínima que sea la comunicación, de qué manera formulará el contenido para que tenga cohesión y coherencia



Tipos y ejemplos de la comunicación escrita

Las comunicaciones escritas pueden ser personales o estar diseñadas para un público masivo. Además, pueden tener diferentes objetivos como informar, convencer o entretener. Algunos ejemplos de comunicación escrita pueden ser los siguientes: Folletos o volantes. Por medio de ellos se comunican mensajes vinculados a la propaganda o a la publicidad. En general, buscan convencer al receptor de algo. Se suelen repartir en espacios públicos y tener poco texto. Además, suelen contar con recursos para hacerlos atractivos a la lectura: varios colores, distintos tipos de tipografía, imágenes, texto en negrita. Cartas. El mensaje se escribe en un papel que se coloca en un sobre para que el correo lo haga llegar a destino. A diferencia de los folletos, son mensajes personalizados y, dependiendo de la relación entre el emisor y el receptor, existen más o menos formalismos. E-mails. Son la versión moderna de la

cartas, que se envían a través de la web, resguardan la intimidad y son personalizados. La ventaja es que, a diferencia de las cartas, permiten adjuntar archivos que por medio de un sobre podría resultar mucho más costoso y complicado. Su contenido, al igual el de las cartas, puede ser de lo más variado: personal, laboral, comercial, informativo. Diarios y revistas. Sus contenidos suelen estar vinculados con la actualidad, están escritos por periodistas y se imprimen cada cierto lapso de tiempo. En general, abarcan temáticas específicas, por lo que los lectores los compran de acuerdo a sus intereses. Una vez leídos, estos mensajes se desechan, salvo que formen parte de alguna colección. Su función es informar o entretener al público. Libros. A diferencia de los diarios o revistas, no tienen una periodicidad y no están pensados para ser descartados. Contienen los géneros más variados y, salvo excepciones, no pierden vigencia. La principal función de los libros es entretener y difundir conocimiento. Internet y todas sus variantes. Más allá del e-mail, con Internet llegó una serie de medios escritos incalculable: desde portales web hasta redes sociales como WhatsApp o Twitter. Desde la red de redes, las palabras escritas llegan de manera mucho más veloz, en forma más masiva y económica. Para algunos, es un avance clave en la democratización del conocimiento.



Comunicación oral

La comunicación oral es la transmisión de información entre dos o más individuos a través del habla y del código contemplado en un idioma. Generalmente se contraponen a la comunicación escrita, en la cual la información se halla inscripta en algún soporte material para resistir al paso del tiempo, es probablemente la forma más temprana de intercambio de información de nuestra especie, que **tuvo su origen en la invención misma del lenguaje verbal**. Su elemento fundamental es el habla, que consiste en el empleo de nuestro aparato fonador (y parte del respiratorio) para producir una cadena de sonidos articulados en distintos puntos del recorrido del aire hacia afuera, a través de la participación de distintas partes de nuestra anatomía: la lengua, los labios, los dientes, etc.

Sin embargo, el habla no podría existir sin su contrapartida, la lengua o idioma, en la que están contenidos los códigos mentales necesarios para convertir una cadena articulada de sonidos en signos lingüísticos, o sea, en información reconocible. Así, juntas, **lengua y habla, componen una enunciación o acto de habla**, o sea, la materialización de una porción de información codificada de acuerdo a las normas del idioma. Muchos filósofos e historiadores concuerdan en que la gran capacidad de comunicación oral de nuestra especie fue un factor determinante en su éxito biológico y en el inicio de nuestra civilización, ya que nos permite alcanzar niveles de organización más vastos, complejos y profundos que cualquier otra especie conocida. Además, permite la transferencia y conservación de la información de manera muy eficaz, de una generación a otra.

Características de la comunicación oral

Emplea ondas sonoras, esto es, el sonido propagado en algún medio físico (aire, por ejemplo) para transmitir la información de un hablante a otro.

Es presencial y directa, lo cual se deriva del punto anterior, y quiere decir que requiere de la presencia simultánea de los interlocutores. Es imposible hablar con alguien del otro lado del mundo, o con alguien que existió en el siglo XV.

Es de naturaleza social, es decir, vincula a los interlocutores y les permite crear nexos sociales de distinto tipo. Toda comunidad humana posee mecanismos propios de comunicación y un código que responde a su manera de pensar y de ver el mundo.



Cuenta con elementos de apoyo, que no forman parte del idioma, como la gestualidad o el contexto. Esto contribuye a que no pueda pensarse fuera del momento específico en el que ocurre.

Suele ser improvisada, y también más coloquial, menos formal y rígida, aunque existan también ocasiones en que tienda a lo contrario, como a la hora de dar una conferencia.

Suele ser bidireccional, esto es, que emisor y receptor suelen intercambiar sus roles, lo cual permite que la información vaya y venga entre ambos a voluntad.

Permite la rectificación, ya que al estar presentes los interlocutores, siempre pueden aclararse los términos de la comunicación, explicarse malentendidos, añadir información necesaria y así garantizar que la información haya sido comprendida. Esto no ocurre, en cambio, a la hora de leer un texto, en el que estamos a solas frente a lo escrito.

Elementos de la comunicación oral

Elementos lingüísticos. Aquellos que son propios del lenguaje verbal, tales como:

Un canal, que son las ondas sonoras que transportan los sonidos.

El mensaje que contiene la información transmitida.

El código o idioma que los codifica y decodifica para crear un sistema de representación común entre emisor y receptor. Si alguno no habla el mismo idioma, por ejemplo, la comunicación es imposible.

Los interlocutores, esto es, un emisor (que codifica el mensaje) y un receptor (que lo decodifica) y que normalmente intercambian sus roles

Tipos de la comunicación oral



Comunicación oral espontánea, de tipo informal, casual, libre e improvisada, en la que los elementos extralingüísticos cobran mayor relevancia y lo dicho puede organizarse de manera más o menos caótica. Es lo que ocurre, por ejemplo, en una conversación en el bar.

Comunicación oral planificada, de tipo formal, organizada, preparada y que toma lugar según mandatos prediseñados, más estrictos y exigentes, por lo que requiere de mayor foco en los elementos del lenguaje. Es lo que ocurre, por ejemplo, en una clase magistral

Ejemplos de comunicación oral

Una conversación entre varios amigos en un restaurante.

Una conferencia de un investigador en un instituto.

Una clase magistral de un profesor en un aula.



Comunicación no verbal

La comunicación no verbal tiene como objetivo transmitir un mensaje a través de gestos, expresiones faciales o determinadas posturas, en este tipo de comunicación no tiene cabida la comunicación verbal, sino que se basa en el lenguaje corporal es una tarea sencilla expresar aquello que no se puede hablar por lo que manejar con soltura la comunicación no verbal se puede considerar una gran habilidad. Una gran habilidad especialmente valorada en los departamentos de venta. Un gesto, una mirada o una postura determinada pueden transmitir muchísima información sobre lo que una persona piensa o siente en ese momento. La comunicación no verbal es un proceso de comunicación inconsciente en ocasiones.

Características de la comunicación no verbal

La comunicación no verbal se considera que transmite mucha más información que la comunicación verbal. Tal es la importancia de la comunicación no verbal que, según los datos estimados, la primera supone un 65% y la segunda un 35% de lo que transmitimos. Estas son las características principales de este tipo de comunicación:

Predominan las expresiones: Las expresiones faciales y los gestos denotan el estado en el que se encuentra una persona, así como su apariencia. Por ejemplo, si alguien está deprimido se podrá adivinar viendo su rostro probablemente y quizá no tenga ganas de arreglarse, vaya descuidado y sin prestar atención a su apariencia.

La importancia de la comunicación no verbal: Es mucho más reveladora que la comunicación verbal porque muchas veces no puede disimularse y controlarse. Por ejemplo, en una discusión, aunque se controle el tono de las palabras que se emplean, los gestos y los movimientos corporales pueden expresar lo contrario. De ahí radica el alto porcentaje que se le designa en cuanto a su importancia.



Siempre está presente: Siempre se manifiesta, incluso a través del silencio. Este último también puede ser una respuesta.

Elementos de la comunicación no verbal

Posturas: Indican como se siente alguien y son muy aclaratorias para saber el estado en el que se encuentra.

Expresiones: Las expresiones faciales son un termómetro ideal para saber si alguien está triste, feliz o deprimido.

Gestos: Suelen estar muy presentes cuando se mantiene una conversación y van surgiendo conforme se van intercambiando informaciones con los distintos interlocutores. Por ejemplo, gestos de sorpresa ante una noticia o de pesadumbre son habituales y denotan lo que siente esa persona en un momento concreto.

Apariencia: Está muy relacionada con el estado de ánimo en el que se encuentra una persona y hay que tenerla en cuenta cuando hablamos de comunicación no verbal. Gracias a ella podemos conocer la edad de alguien, su origen o sexo

Características de la comunicación no verbal

Es un proceso donde transmitimos información a otra persona **sin utilizar ningún tipo de palabra**, ni hablada ni escrita.

de la comunicación engloba un gran número de gestos, posturas, sonidos y comportamientos que nos proporcionan todo tipo de mensajes.

Utilizamos gestos en nuestro día a día para señalar cualquier cosa. Expresamos con nuestra cara un sinnúmero de emociones, nos esmeramos en mantener una apariencia física para dar un mensaje al mundo



Tipos de comunicación no verbal

Gestos

Los movimientos de las extremidades, las manos o un simple desplazamiento de la cabeza forman parte de este tipo de comunicación. Suelen acompañar al lenguaje, sin embargo, también los podemos utilizar independientemente para señalar objetos, hacer gestos con las manos, numerar elementos.

Expresiones faciales

Las expresiones faciales son uno de los elementos de la comunicación no verbal más estudiados. El ser humano está programado desde su nacimiento a identificar caras y sus manifestaciones emocionales. Por esa misma razón, es tan importante entender el hecho de que cuando alguien pone una cierta mueca, está expresando dolor. O que, si un amigo sonríe, significa que está experimentando un momento agradable.

Posición del cuerpo

La postura corporal puede indicar la actitud que presenta una persona hacia la conversación o la interacción social que está experimentando. Por ejemplo, un individuo con el torso hinchado y con el cuerpo ligeramente inclinado hacia adelante puede estar intentando mostrar una actitud desafiante en la conversación.

Apariencia física

Todos y todas cuidamos, aunque sea un poco, nuestra apariencia física antes de salir a la calle. Forma parte de la importancia social que le damos al aspecto externo y al mensaje que queremos dar al mundo con él. El hecho de vestirnos según un código en concreto aumenta nuestro sentimiento de pertenencia a un grupo supone una carta de presentación a un conjunto de personas en particular como el código de vestimenta en una entrevista de trabajo

El paralenguaje o sonidos

Cuando hablamos de paralenguaje, nos referimos al contenido del habla que no forma parte del lenguaje verbal. El tono de voz, la velocidad del habla y el volumen también son elementos muy



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRÉS TUXTLA
DIVISIÓN DE LIC. EN ADMINISTRACIÓN



importantes en la comunicación verbal. Podemos dar un mismo mensaje utilizando dos tonos distintos y el mismo mensaje cambiará radicalmente.



Diferencias entre la comunicación verbal y no verbal

Si definimos la comunicación no verbal como aquella en la que predominan los gestos y las expresiones faciales, entendemos que la comunicación verbal será justo lo contrario. El lenguaje hablado y escrito en el que utilizamos palabras es definido como comunicación verbal. A pesar de que el objetivo es el mismo (transmitir algún tipo de información) la esencia de cada estilo comunicativo radica en las herramientas que utilizamos para expresarnos.

Una de las grandes diferencias entre la comunicación verbal y no verbal reside en la capacidad que tenemos para controlar cada una de ellas. Podríamos decir que **el lenguaje verbal es el más sencillo de controlar**. Gracias a [la adquisición del lenguaje y el desarrollo cognitivo](#), sabemos qué significa cada palabra en nuestro idioma y qué combinación de letras debemos utilizar para dar un mensaje en concreto. Sin embargo, en lenguaje corporal y las expresiones son de naturaleza inconsciente y más antigua que la comunicación verbal.



Conclusión

En base a lo anterior pudimos identificar la diferencia entre una comunicación y otra, como a sabemos la verbal es un proceso el cual llevamos a cabo para la transmitir información de manera escrita u oral, mientras que la no verbal es mediante el uso de expresiones sin habla, y nos podemos comunicar de las dos formas. La comunicación es realmente importante porque está presente todos los días, y la aplicamos en cualquier situación, identificar sus elementos es favorecedor pues la comunicación verbal y no verbal son muy diferente una comunicación verbal favorece la interacción con las personas mientras que la no verbal podemos saludar a las personas con el simple hecho de hacer un gesto.



Bibliografía

Colaboradores de Wikipedia. (2022, 5 octubre). Comunicación verbal. Wikipedia, la enciclopedia libre. https://es.m.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_verbal

Gallardo, C. P. (2018, 12 junio). Tipos de comunicación no verbal: definición y ejemplos. Psicología-online.com. <https://www.psicologia-online.com/tipos-de-comunicacion-no-verbal-definicion-y-ejemplos-3898.html>

Peiró, R. (2022, 24 noviembre). Comunicación verbal. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-verbal.html>

Serrano, O. (2023, 7 febrero). Comunicación no verbal: elementos y características. Agencia comma. <https://agenciacomma.com/formacion-en-comunicacion/comunicacion-no-verbal/>

U. (2023, 26 enero). Habilidades personales: ¿qué son y cómo mejorarlas? <https://blog.uvirtual.org/que-son-las-habilidades-personales>



LISTA DE COTEJO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIDAD 1

DATOS GENERALES				
ALUMNA: SAHILA HERRERA ROLON				
GRUPO:	205-C	CARRERA	LIC. EN ADMON	
NOMBRE DEL CURSO:	COMUNICACIÓN CORPORATIVA	NOMBRE DEL DOCENTE	MCA.PATRICIA ELIZABETH DAVID MIROS	
DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN				
PRODUCTO:	FECHA:	PERIODO ESCOLAR:		
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE HABILIDADES PERSONALES DE COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL	06 MARZO 2023	FEBRERO-JULIO 2023		
INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN				
Revisar Las Actividades Que Se Solicitan Y Marque Con Una X En Los Apartados "Si" Cuando La Evidencia Se Cumple; En Caso Contrario Marque "No". En La Columna "Observaciones" Escriba Indicaciones Que Puedan Ayudar Al Alumno A Saber Cuáles Son Las Condiciones No Cumplidas Si Fuese Necesario.				
VALOR REACTIVO	Características A Cumplir (Reactivo) Presentación El Trabajo Cumple Con Los Requisitos De:	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
5	A) El trabajo cumple con las indicaciones iniciales de organización.	5		
5	B) El tema asignado fue tratado con propiedad, se ofrecieron detalles y ejemplos.	5		
5	C) Se utilizó un lenguaje adecuado al contexto y se entendieron cada una de las palabras.	5		
5	D) Se incluyeron de forma adecuada todas las referencias de materiales consultados.	5		
5	E) Responsabilidad: Entregó LA INVESTIGACION en La Fecha Y Hora Señalada	5		
5	F) Buena presentación	5		
30	TOTAL	30%		
FIRMA DEL DOCENTE: PATRICIA ELIZABETH DAVID MIROS				



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRÉS TUXTLA
DIVISIÓN DE LIC. EN ADMINISTRACIÓN



VIDEO (SPEECH)



SHAILA HERRERA ROLÓN

20/20



Devolver



Video(speech) Rol del admin



Archivos

Entregada el 9 mar a las 11:50
[Ver historial](#)



Investigacion estilo de im...

Video(speech) Rol...

Calificación

20/20

Comentarios privados

PATRICIA ELIZABETH D...
12 mar a las 18:08

Muy bien la forma en que presentaste.





GUIA DE OBSERVACIÓN DE SPEECH

UNIDAD 1

DATOS GENERALES				
ALUMNA: SAHILA HERRERA ROLON				
GRUPO:	205-C	CARRERA	LIC. EN ADMON	
NOMBRE DEL CURSO:	COMUNICACIÓN CORPORATIVA	NOMBRE DEL DOCENTE	MCA.PATRICIA ELIZABETH MIROS	DAVID
DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN				
PRODUCTO: SPEECH	FECHA: 06 MARZO 2023	PERIODO ESCOLAR: FEBRERO-JULIO 2023		
INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN				
Revisar Las Actividades Que Se Solicitan Y Marque Con Una X En Los Apartados "Si" Cuando La Evidencia Se Cumple; En Caso Contrario Marque "No". En La Columna "Observaciones" Escriba Indicaciones Que Puedan Ayudar Al Alumno A Saber Cuáles Son Las Condiciones No Cumplidas Si Fuese Necesario.				
VALOR REACTIVO	Características A Cumplir (Reactivo)	CUMPLE		OBSERVACIONES
	Presentación El Trabajo Cumple Con Los Requisitos De:	SI	NO	
4	A) Contenido del discurso.	5		
3	B) Lenguaje verbal	5		
3	C) Puesto en escena del discurso.	5		
5	D) Voz, pausas, evita muletillas,	5		
5	E) Lenguaje del cuerpo, sonrisa, contacto, ayuda virtual, indumentaria.	5		
20	TOTAL	20%		
FIRMA DEL DOCENTE: PATRICIA ELIZABETH DAVID MIROS				



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRÉS TUXTLA
DIVISIÓN DE LIC. EN ADMINISTRACIÓN





35 de 50 puntos



Puntuación publicada el 14 mar 20:53

[Publicar puntuación](#)

COMPETENCIA 1 Comunicación Corporativa

Se ha registrado el correo del encuestado (221u0297@alumno.itssat.edu.mx) al enviar este formulario.

* Indica que la pregunta es obligatoria

0 de 0 puntos

NOMBRE COMPLETO *

/ 0

SHAILA HERRERA ROLON

[Añadir comentarios a una respuesta individual](#)

PREGUNTAS

35 de 50 puntos

✓ El conjunto de signos a través de los que se emite un mensaje es: *

3 / 3

- El canal
- El contexto
- El código
- Ninguna es cierta



[Añadir comentarios a una respuesta individual](#)



✓ Si decimos que a una persona le falta capacidad para ponerse en lugar del otro estamos hablando de: * 3 / 3

- Empatía ✓
- Asertividad
- Retroactividad
- Confiabilidad

Añadir comentarios a una respuesta individual

✓ Aceptar las opiniones de los demás es una forma de solucionar_ * 3 / 3

- Barreras físicas
- Barreras Intelectuales
- Barreras psicológicas ✓



✘ Ante una barrera intelectual debemos: *

0 / 3

- Utilizar vocabularios amplios
- Adaptarnos al nivel intelectual de nuestros interlocutores
- No abusar de los tecnicismos ✘
- Todas son ciertas

Respuesta correcta

- Todas son ciertas

Añadir comentarios a una respuesta individual



✓ El informe que un jefe de sección elabora para su director es: *

3 / 3

- Informal y descendente
- Formal y horizontal
- Informal diagonal
- Formal ascendente



Añadir comentarios a una respuesta individual

✗ En la simple transmisión de información no existe: *

0 / 3

- Retroalimentación
- Canal
- Código
- Ninguna es cierta





✘ Cuando en una conversación telefónica existen unas interferencias que imposibilitan la comunicación estamos ante:

* 0 / 3

Una barrera física ✘

Una barrera psicológica

Una barrera intelectual

Ninguna es cierta

Respuesta correcta

Ninguna es cierta

Añadir comentarios a una respuesta individual



✓ El rumor se suele dar en: *

3 / 3

- Estructuras organizativas muy jerarquizadas
- Estructuras organizativas muy formales
- Estructuras organizativas informales ✓
- Estructuras organizativas muy personales

Añadir comentarios a una respuesta individual

✓ La comunicación que se da entre dos trabajadores de una misma planta de producción es:

* 3 / 3

- Vertical ascendente
- Vertical descendente
- Horizontal ✓



✓ Un mensaje ha de ser: *

3 / 3

- Claro
- Preciso
- Objetivo
- Todas son ciertas ✓

Añadir comentarios a una respuesta individual

✓ Un mensaje decodificado y comprendido por el receptor es: *

3 / 3

- Un Mensaje pensado
- Un Mensaje transmitido
- Un Mensaje recibido ✓
- Un Mensaje acertivo

✓ Cuando, en un proceso de comunicación, el receptor contesta al emisor es: * 3 / 3

- El ruido
- El mensaje
- El efecto-halo
- La retroalimentación ✓

Añadir comentarios a una respuesta individual

✓ La asertividad es: * 3 / 3

- Un canal informal de comunicación
- Mostrar respeto hacia nuestro interlocutor ✓
- Una forma de barrera física en la comunicación
- Es otra de las formas por las que se conoce el ruido

✓ Se manifiestan cuando existe una diferencia de conocimientos entre emisor y receptor y pueden estar dadas por las diferencias educativas. * 3 / 3

- Barreras semánticas
- Barreras culturales ✓
- Barreras filosóficas

Añadir comentarios a una respuesta individual



✓ Es quien recibe el mensaje y lo interpreta para comprender su significado puede ser una persona o varias personas. * 2 / 2

Receptor ✓

Emisor

Canal

Contexto

Añadir comentarios a una respuesta individual