

Unidad 3

La comunicación oral en la empresa



Esquema inicial



En esta unidad aprenderás a...

- Establecer los principios básicos de la comunicación oral.
- Utilizar correctamente los elementos paralingüísticos.
- Mejorar tu expresión verbal.
- Analizar cuáles son las barreras de la comunicación oral.
- Conocer las formas de comunicación oral presencial.
- Aplicar las técnicas de comunicación oral no presencial.
- Identificar los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva.
- Identificar los elementos para poder realizar la correcta gestión de las llamadas telefónicas.
- Realizar videoconferencias.

Sugerencias didácticas

El objetivo principal de esta unidad es comprender el concepto de comunicación oral presencial y no presencial y realizar una primera aproximación a los conceptos básicos de esta.

Partiendo de una visión general del concepto de comunicación oral presencial y no presencial y de la clasificación de sus elementos, se analizarán las diferentes etapas en el proceso de la comunicación.

Se explicará, además, cuales son los objetivos de la comunicación, así como los errores que se pueden producir. Se analizarán las diferentes barreras, así como deben eliminarse, focalizando la enseñanza en una comunicación efectiva. Se aportarán técnicas para hablar en público, así como de imagen personal. Se diferenciará entre las dos formas de comunicación oral presencial: en función del modo de iniciación y por el número de intervinientes. En relación con la comunicación oral no presencial, se hará hincapié en los elementos que intervienen en este tipo de comunicación, cuáles son los sistemas necesarios para que pueda producirse, el uso de la centralita y los sistemas de videoconferencias.

A lo largo de la unidad, se plantean ejemplos y casos prácticos solucionados para facilitar la asimilación de los contenidos por parte de los alumnos.

Para finalizar la unidad, se incluyen diversas actividades propuestas, que han sido cuidadosamente seleccionadas en cuanto a nivel y contenido, y actividades finales (resueltas todas en este solucionario), que sirven para repasar los contenidos estudiados con anterioridad, detectar conceptos no asimilados correctamente y corregir las posibles desviaciones detectadas en el proceso de aprendizaje. Además, se incluye un caso práctico final (resuelto también en este solucionario) que engloba todos los contenidos estudiados en la unidad. Para finalizar la unidad, se propone un test de evaluación para que los alumnos comprueben el grado de asimilación de los contenidos estudiados a lo largo de la unidad.

Al trabajar los contenidos se recomienda recurrir a ejemplos reales para que los alumnos identifiquen lo que realizan en todo momento con la actividad empresarial.

Otros materiales interesantes que se pueden utilizar en el aula como materiales complementarios son:

- GATE: se pueden generar evaluaciones tipo test conforme a unos criterios determinados.
- BLINK: donde se encuentra la unidad digital y el material complementario de dicha unidad.

Para realizar una introducción a los conceptos y contenidos que van a ser analizados en la unidad, puede ser de utilidad realizar una presentación utilizando como documento de apoyo el esquema que aparece en el material de Blink.

A continuación, se muestra una tabla resumen con todos los recursos para esta unidad:

Recursos de la Unidad 3

ADVANTAGE:

- Proyecto curricular y programaciones de aula.
- Presentaciones multimedia.
- Solucionario.
- Proyecto final 1.

GATE: preguntas de evaluación tipo test.

BLINK:

- Unidad digital.
- Actividades interactivas.
- Material de apoyo:
 - Esquema inicial de la unidad.

Solucionario de las actividades propuestas**1 >> ¿Qué es la comunicación oral?**

1· Piensa en un ejemplo de comunicación oral presencial unilateral. ¿Puede existir? Justifica la respuesta.

No, debido a que es necesario mínimo un receptor y un emisor para que se pueda realizar la comunicación, por tanto, es una comunicación bilateral.

2· ¿Cómo se puede producir el *feedback* o retroalimentación en la comunicación oral? ¿Qué puede causar que no se produzca con fluidez? Pon un ejemplo.

- La retroalimentación se debe producir de manera inmediata para que sea eficaz. Si nos encontramos en la comunicación oral presencial debe realizarse con el emisor y el receptor presentes y en la comunicación oral no presencial puede realizarse por vía telefónica o mediante videoconferencia.

- Que el emisor interrumpa constantemente al receptor cuando este le esté dando *feedback*.

- El receptor no esté prestando atención, por ejemplo, por la percepción selectiva, por existencia de ruido, etc.

3· Si fueras un profesor, ¿dónde pondrías el énfasis en tu explicación?

Respuesta libre por parte del alumno. Podría indicarse en las partes más importantes que les ayudarán a mejorar sus competencias como profesionales.

4· ¿Cuáles son las ventajas y los inconvenientes de realizar pausas o silencios en una exposición oral?

- Ventaja: si se utilizan de manera correcta se mantiene la atención y la expectativa por parte del receptor o receptores.

- Inconveniente: el receptor puede tener momento de pérdida de atención si son muy reiterados.

5· Di si la siguiente afirmación es correcta y justifica la respuesta: los principios básicos de la proxemia se pueden aplicar en la comunicación oral no presencial.

No, la afirmación es falsa debido a que en la comunicación oral no presencial las personas no están presentes en el mismo lugar.

6· En el año 2020 se produjo una pandemia provocada por la COVID-19. ¿Crees que se modificaron las distancias del espacio personal que has estudiado en el punto de la proxemia? Justifica la respuesta.

Sí, ya que la distancia mínima recomendada entre personas no convivientes era de 1,5 metros, por tanto, no se podía producir la categoría de espacio íntimo ni la de espacio casual-personal.

7· ¿Cuál es la característica que no tiene la comunicación oral presencial y sí la no presencial?

La comunicación oral no presencial puede perdurar en el tiempo y en la comunicación oral presencial es un acto temporal.

8· Pon un ejemplo en el que se pueda producir comunicación oral presencial y también la no presencial. Detalla los siguientes elementos en cada uno de los casos: el emisor, el receptor, el código, el canal y el contexto. ¿Qué elementos tienen en común? ¿Existe alguna diferencia?

Respuesta libre por parte del alumno.

La diferencia se produce al elegir el canal, puesto que en la comunicación oral no presencial obligatoriamente debe utilizarse un medio técnico, por ejemplo, teléfono, portátil, Tablet, etc.

9· ¿Qué medios técnicos auditivos y audiovisuales utilizarías para realizar una comunicación oral no presencial? Pon como mínimo un ejemplo de cada uno.

Para una comunicación auditiva, solo se necesita un altavoz y un micrófono. En la comunicación audiovisual, es necesario añadir una cámara.

- Teléfono fijo o *smartphone*.
- Tableta, portátil, sistema de videoconferencia.

2 >> Elementos de la comunicación oral

10· Desde que nacemos los seres humanos tenemos capacidad para comunicarnos mediante los elementos verbales; se comienza por los sonidos más primarios y con el paso del tiempo se aprende y perfecciona el lenguaje articulado. ¿Podrías decir qué pueden expresar los siguientes elementos?

a) Gritos. b) Silbidos. c) Llanto. d) Risa.

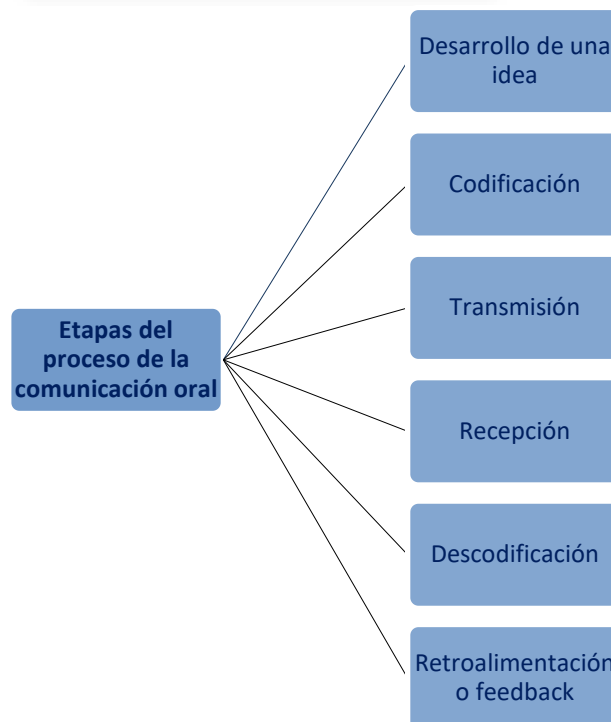
- a) Alegría, terror, susto.
- b) Alegría, reclamar la atención de alguien.
- c) Tristeza, desesperación, pena, alegría.
- d) Alegría, diversión, nerviosismo.

11· Elige un sistema de comunicación no verbal (lenguaje icónico) para comunicarte con tus compañeros.

Respuesta libre por parte del alumno.

3 >> Proceso en la comunicación oral

12· Realiza un esquema o infografía con las etapas del proceso en la comunicación oral.



13· ¿En qué consisten las barreras semánticas? Pon un ejemplo.

Se relacionan con el significado de las palabras o las expresiones, y con las diferentes interpretaciones que pueden hacer emisor y receptor.

- Desconocimiento del idioma.
- Empleo de términos o jerga especializada o de un nivel cultural que el receptor no comprende.
- Palabras con distintas acepciones.

14· ¿Qué diferencia y qué similitud existe entre las barreras física y fisiológica?

Diferencia:

- En la barrera física se ve afectada la recepción del mensaje por parte del receptor debido un problema con el canal, por ejemplo, ruidos, mala cobertura, mala iluminación, etc.
- En la barrera fisiológica se ve afectada porque, o bien el emisor o bien el receptor, tienen un problema físico que les impide recibir o emitir correctamente el mensaje.

Similitud: en los dos casos impide la comunicación correcta o incluso la interrumpe.

15· ¿Cómo eliminarías las barreras psicológicas?

- Crear un clima de confianza entre emisor y receptor.
- Evitar los prejuicios, los estereotipos y las ideas preconcebidas.
- Ser imparciales y no dejarse llevar por las emociones.
- Respetar las diferencias de opiniones.

4 >> Técnicas para hablar en público

16· Elige un tema para hacer una exposición oral (debe durar aproximadamente unos 5 minutos). Realiza los pasos previos que son necesarios para hacer una presentación eficaz.

Respuesta libre por parte del alumno.

Para realizar esta actividad es importante tener en cuenta las siguientes pautas:



17· Expón ante tus compañeros el tema de la actividad anterior.

Respuesta libre por parte del alumno.

Para realizar esta actividad es importante tener en cuenta las siguientes pautas:

Pierde el miedo a hablar en público con estos pasos**Antes**

1. Estudia el tema. Dedica un tiempo a estudiar e investigar sobre lo que vas a hablar. La base de una buena exposición es conocer bien el tema que vas a tratar.
2. No memorices. Lleva notas que te puedan servir de ayuda, y emplea diferentes colores para destacar las ideas importantes. No tienes que llevar escrito todo. También puedes apoyarte en presentaciones multimedia, pero intenta que sea visual y que no predomine el texto.
3. Practica. Puedes hacerlo ante otras personas o ante un espejo. Recuerda que también es muy útil grabarte.

Durante

4. Respira. Antes de empezar, conoce el lugar en el que vas a hablar, coloca bien el micro y tus notas, mira al público y respira profundamente antes de empezar.
5. Ten una postura firme y segura, pero natural. Mantén a lo largo de la charla la sonrisa.
6. Si no sabes qué hacer con las manos, se pueden cruzar al principio (las manos, no los brazos); después, de forma natural, se moverán solas.
7. ¡No leas de forma continuada las notas!; solo apóyate en ellas.
8. Haz pausas; si hablas rápido se notará que estás nervioso; es mejor dar menos información y hablar más despacio. Utiliza también un volumen adecuado.
9. Mira al público. El contacto visual te ayudará a saber la reacción de los oyentes. No mires a la masa, fíjate en grupos de personas.

Después

10. Evalúate. Seguro que ha sido un éxito tu exposición, pero revisa y descubrir en qué has fallado te ayudará a mejorar la próxima vez que tengas que hablar en público.
11. Pide consejo. Es bueno que lleves a alguien de tu confianza a la exposición y que la repaséis juntos; esto te ayudará a ver errores y a mejorar.
12. Ponte objetivos. No dejes de practicar y de ponerte retos, cada día lo harás mejor.

Bonus track

Evita movimientos que puedan distraer la atención del público. Si no es necesaria en la presentación la utilización de un bolígrafo, es mejor no cogerlo, ya que, al contrario de lo que pueda parecer, no ayuda a gestionar la ansiedad por hablar en público, sino que es un instrumento que demostrará más el nerviosismo, al igual que llevar papeles en formato grande.

18· Reflexiona sobre tu exposición. ¿Qué aciertos has tenido? ¿En qué aspectos puedes mejorar?

Respuesta libre por parte del alumno.

En ocasiones, para realizar esta actividad se puede tomar la opinión de otros compañeros. También se puede realizar un *check list* sobre los 6 puntos que deben realizarse durante la exposición para comprobar si se han cumplido los objetivos:

- Respiración correcta.
- Postura firme, segura y natural.
- No cruzar los brazos.
- No leer las notas de manera continuada.
- Controlar las pausas y los silencios.
- Mirar al público.

5 >> La imagen personal**19· ¿Acudirías a una entrevista de trabajo en una tienda de deportes vestido con un chándal? Justifica la respuesta.**

No, aunque en el supuesto caso de que en el día a día del trabajo en la empresa los empleados usen este tipo de vestimenta, debe tenerse en cuenta que la entrevista es un ambiente diferente que requiere mayor formalidad. Quizás no sea necesario acudir con traje, pero sí que sería conveniente llevar una ropa adecuada, pantalones de vestir y camisa o blusa.

6 >> Formas de comunicación oral

20· Explica las características de la comunicación oral presencial en relación con su modo de iniciación. Pon un ejemplo de cada uno.

En cuanto al modo de iniciación, puede ser:



Espontánea

- No se organiza con anterioridad.
 - No da importancia a la estructura y al desarrollo.
- Por ejemplo, las charlas informales entre amigos o entre familiares.



Planificada

- Existe una planificación previa.
 - Es importante cuidar la estructura y las reglas de una buena presentación.
- Por ejemplo, los debates y los coloquios.

21· ¿Quiénes son los intervinientes en la comunicación oral presencial individual? ¿Y en la colectiva?

En relación con el número de intervinientes puede ser:



Individual

- Solo hay un emisor y varios receptores.
 - La información es unidireccional; no hay posibilidad de respuesta.
- Por ejemplo, las charlas y las conferencias.



Colectiva

- Varias personas intervienen ante los receptores.
 - Los emisores interactúan entre ellos, pero no con los que los escuchan.
- Por ejemplo, los debates.

22· ¿Qué diferencias y similitudes existen entre una charla y un discurso?

Diferencia:

La charla no requiere ningún tipo de solemnidad ni formalismo, en cambio el discurso es muy formal y tiende a persuadir a los receptores.

La charla surge de manera espontánea (si es familiar o entre amigos) y el discurso de manera planificada.

Similitudes:

Las dos tienen carácter individual, en relación con el número de intervinientes, si la charla está programada, por ejemplo, en el ámbito empresarial o en formación. (por ejemplo, charlas *Tedx Talks*).

23· Enumera características principales de la conferencia.

- Suelen ser muy formales. La comunicación solo se produce de forma unidireccional durante toda la conferencia; solo en caso que el conferenciante lo permita, cosa que es muy usual, se realiza un turno de preguntas al finalizar su exposición.

- El conferenciante puede estar sentado, apoyado en una mesa, pero es más usual que esté de pie para poder moverse con mayor libertad por todo el escenario del auditorio.
- Suele durar entre 20 y 60 minutos. Normalmente el conferenciante se apoya en presentaciones multimedia, imágenes, vídeos, etc.

24· ¿Crees que en ocasiones el tono que se utiliza en las discusiones es erróneo? ¿Cuál crees que debe ser el tono correcto?

- Respuesta libre por parte del alumno.
- Se debe mantener el ambiente democrático y respetuoso, procurando que los participantes no eleven el tono de voz.

25· ¿Qué diferencia existe entre un diálogo y una entrevista?

El diálogo es una conversación entre dos personas que tienen conocimientos sobre un tema determinado expresando alternativamente sus ideas. Normalmente se produce en privado, pero también puede ser expuesto, frente a un grupo de personas. En cambio, la entrevista es una conversación con una o varias personas acerca de ciertos temas, para informar al público de sus respuestas. Normalmente, el entrevistador intenta obtener información sobre un asunto de interés de la persona entrevistada.

7 >> Comunicación oral no presencial

26· ¿Se puede realizar una comunicación audiovisual mediante la comunicación telefónica con un teléfono de sobremesa? Justifica la respuesta.

Si se realiza con los dispositivos tradicionales, no. En la actualidad existen dispositivos que cumplen la función de teléfono fijo y tienen incorporada una videocámara y una pequeña pantalla.

www.xataka.com/otros/telefono-fijo-con-vidеollamadas

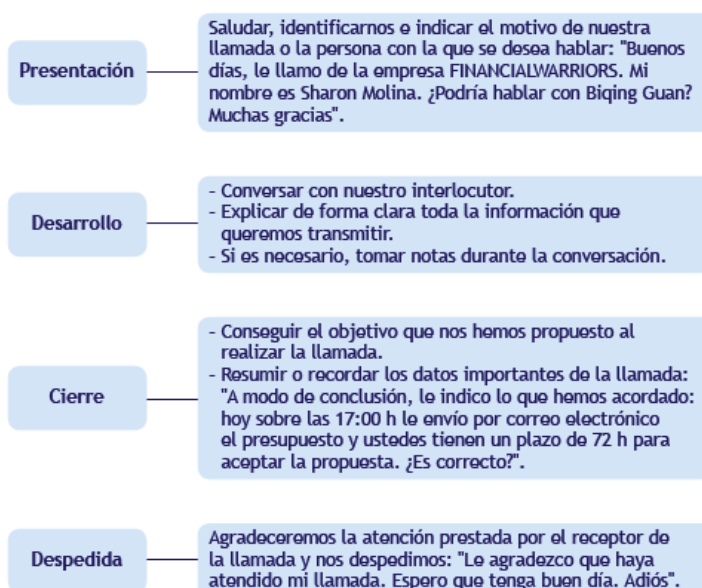
27· Realiza un guion de una llamada telefónica que contenga errores y exponlo junto con un compañero al resto de la clase para identificarlos.

Respuesta libre por parte del alumno.

28· Haz un esquema o una infografía de la estructura correcta de las llamadas emitidas.

Estructura general de las llamadas emitidas

Las llamadas telefónicas que realizan las empresas suelen presentar los siguientes pasos:



29· Di si la siguiente afirmación es correcta y justifica la respuesta: es importante utilizar la sonrisa mientras se mantiene una conversación telefónica.

Tanto al contestar como al despedirse se debe utilizar la sonrisa, ya que, aunque no se pueda ver, sí que se perciben cambios positivos a través de la voz.

30· Realizad por parejas una conversación telefónica y grabadla. Detectad posteriormente si habéis cumplido las reglas de cortesía que deben cumplirse en las comunicaciones telefónicas.

Respuesta libre por parte del alumno. Los requisitos que se deben cumplir son los siguientes:

- Tanto al contestar como al despedirse se debe utilizar la sonrisa, ya que, aunque no se pueda ver, sí que se perciben cambios positivos a través de la voz.
- Es conveniente mantener una posición corporal correcta para proyectar de forma adecuada la voz.
- Se deben utilizar correctamente los dispositivos telefónicos para que no haya interferencias. Se ha de posicionar el micrófono del teléfono a una distancia adecuada para que la voz no se distorsione.
- Hay que evitar hacer ruidos, ya que pueden molestar al interlocutor. Por ejemplo, golpear el bolígrafo contra la mesa, respiración profunda y/o alterada, etc.
- Se debe escuchar. No es correcto acaparar toda la conversación y no dejar interactuar al interlocutor.
- Se deben utilizar palabras correctas, hablando claramente, sin rodeos, pero con buenos modales.
- No es apropiado el uso de muletillas (“hem”, “hum”, “vale”, etc.).
- Es muy importante mostrar discreción sobre el contenido del mensaje que ha transmitido el interlocutor.
- Siempre se debe ser amable y correcto; aunque se produzcan desavenencias entre los interlocutores, nunca se debe faltar al respeto, gritar o cortar la llamada sin despedirse.
- Se debe prestar especial atención al motivo por el cual el interlocutor nos dice que ha realizado la llamada. Si no se ha sido capaz de interpretar lo que este ha dicho, debe realizarse alguna pregunta para que quede identificada la finalidad de la llamada. Por ejemplo: “¿Le importaría repetirlo, por favor?”.
- En ocasiones, puede ser que una palabra no se entienda; para lograrlo, debe solicitarse que se delectee. Lo más usual es utilizar para ello nombres propios de personas (“J” de Javier) o nombres de ciudades (“L” de León). En ocasiones es más complicado recurrir a estos y se utilizan nombres de alimentos o medidas (“q” de queso o “k” de kilo).
- Hay empresas que tienen una persona destinada a recibir las llamadas telefónicas (repcionistas) para después transferirlas a la persona correspondiente. Para ello, el recepcionista debe asegurarse de que, al transferir la llamada, la extensión o departamento a quien va dirigida sea el correcto, así como que dicha persona se encuentre disponible.
- Si se está atendiendo la llamada y para realizar alguna consulta o comprobación se debe poner en espera al interlocutor, lo primero que debe hacerse es disculparse, y si el tiempo de espera puede alargarse debe advertirse e informar del tiempo aproximado en espera. Se pueden utilizar frases como “disculpe un momento, le pongo de espera, ya que voy a consultar el estado de su pedido/incidencia. La espera se puede demorar aproximadamente dos minutos”. Si ocurriera esta situación y el dispositivo tiene la opción, es preferible utilizar el botón de *mute* o silenciado de la conversación.
- La finalización de la llamada debe ser en el mismo tono de voz agradable en el que se inició, despidiéndose de la persona e invitándola a que contacte con la empresa siempre que lo necesite. Como norma de cortesía, se debe esperar a que cuelgue la persona que realizó la llamada.

31· Realizad por parejas una llamada telefónica en clase; si es posible, grabadla y exponedla en el aula; si no, realizad una simulación. El motivo de la llamada es la atención a un cliente. Utilizad el alfabeto fonético internacional, que se encuentra en el anexo, para deletrear un correo electrónico.

Respuesta libre por parte del alumno.

32· ¿Cuáles son las características principales de las líneas IP o VoIP?

Las conexiones se transmiten mediante fibra óptica, ADSL, LAN, etc.

Permiten conversaciones simultáneas y transmisión de datos a la vez.

33· ¿Qué diferencias existen entre una línea digital y una línea analógica? ¿Para qué uso están destinadas?

La línea digital permite mayor velocidad de transmisión: puede enviar llamadas y datos a la vez. Es el sistema más empleado por las pymes.

La línea analógica realiza la transmisión por hilos de cobre, por tanto, solo permite una comunicación por línea instalada. Por tanto, serviría para uso doméstico, aunque cada vez está más en desuso.

34· ¿Qué tipos de llamadas se pueden gestionar y distribuir a la vez desde una centralita?

Con independencia del tipo de línea telefónica que empleen las empresas, lo habitual es que dispongan de una centralita, un equipo multimedia conectado a las redes que permite mantener múltiples conversaciones a través de diferentes dispositivos telefónicos. Las centralitas pueden gestionar y distribuir a la vez las llamadas entrantes y salientes:

– Llamadas entrantes: tienen un número común, que asigna la compañía de teléfono. Normalmente la línea principal acaba en 00, y las extensiones en 01, 02, 03, etc. Tener un acceso directo a los números de las extensiones permite no colapsar la centralita y que los interesados reciban la llamada directamente.

– Llamadas salientes: según el tipo de centralita que se utilice, será necesario marcar el número 0 antes de comenzar a marcar el número de teléfono al que se quiera llamar.

35· ¿Qué es un listín telefónico? ¿En qué formato se presenta?

Son servicios que ofrecen las empresas para localizar el número de teléfono de cualquier abonado, ya sea persona física o una empresa.

Antiguamente se distribuían en papel, pero hoy en día es más usual el formato digital.

36· Busca en internet información de cómo realizarías una llamada internacional. Identifica a qué país y localidad pertenece este número: 0034931234567.

Las diferentes operadoras ofrecen información a sus clientes de cómo realizar las llamadas internacionales. A continuación, se muestra un ejemplo.

<https://ayuda.orange.es/particulares/movil/roaming-internacional/2449-como-hacer-una-llamada-a-un-numero-internacional>

<https://ayudacliente.vodafone.es/particulares/roaming-y-llamadas-internacionales/llamar-al-extranjero/como-ejecutar-llamadas-a-numeros-internacionales/>

<https://comunidad.movistar.es/t5/Soporte-T%C3%A9cnico-M%C3%B3vil/C%C3%B3mo-llamar-al-extranjero-desde-Movistar/ta-p/3991705#:~:text=Para%20poder%20efectuar%20llamadas%20desde.pa%C3%ADs%20al%20que%20quieres%20llamar.>

En primer lugar, debe marcarse el signo + o 00, después el prefijo del país y el número del abonado.

Para el caso en particular se estaría realizando una llamada a España a la provincia de Barcelona.

37· Di cuáles son los códigos telefónicos internacionales que corresponden a los siguientes países: Reino Unido, Portugal, Italia, Rumanía, Bulgaria, República Dominicana, Colombia, Perú, Marruecos, EE. UU. y Australia.

Reino Unido: +44, Portugal: +351, Italia: +39, Rumanía: +40, Bulgaria: +359, República Dominicana: +1, Colombia: +57, Perú: +51, Marruecos: +212, EE. UU.: +1 y Australia: +61.

8 >> Videoconferencia

38· Para realizar una videoconferencia personal, ¿cuáles son los medios tecnológicos que se necesitan? ¿Y para realizar una videoconferencia profesional?

Para realizar una videoconferencia personal podría utilizarse un *smartphone*, un portátil, una *tablet*, un ordenador de sobremesa con un sistema de videoconferencia casero (cámara, micrófono y altavoces) y conexión a internet.

Para realizar una videoconferencia profesional podría utilizarse con todos los sistemas anteriores, pero sería recomendable utilizar los siguientes elementos:

- Cámara de vídeo o *webcam*.
- Estación de sonido o *soundstation*, conocida comúnmente como araña, que permite la entrada y salida de audio.
- *Hardware* y *software* específicos para realizar la videoconferencia.

39· ¿Qué diferencia existe entre una audioconferencia y una videoconferencia?

En la audioconferencia solo se transmite el sonido, en cambio en la videoconferencia se transmite tanto imagen como sonido.

40· ¿Crees que hoy en día es fácil acceder a medios para realizar una videoconferencia? Razona la respuesta.

Respuesta libre por parte del alumno.

En un principio debería ir dirigida la respuesta en este sentido:

Sí, puesto que todos los *smartphones* disponen de cámara y es el tipo de dispositivo que utilizan las personas para realizar la comunicación telefónica.

Solucionario de las actividades finales

1· Enumera las características de la comunicación oral presencial.

- Comunicación bilateral.
- Los canales, como medio natural: la luz y el aire.
- La voz es el elemento fundamental.
- Se considera un acto temporal, ya que no está destinado a mantenerse en el tiempo. Por tanto, salvo que se grabe, no se puede comprobar cuál era el contenido del mensaje.
- Puede ocurrir que el receptor o los receptores no reciban el mensaje con la misma intención que quiso transmitir el emisor, ya que existe percepción selectiva.
- Proporciona un *feedback* o retroalimentación inmediata, ya que el emisor y el receptor pueden interactuar: el receptor responde rápidamente al mensaje del emisor, solicitando aclaraciones, proponiendo sugerencias, exponiendo dudas, etc.
- Hay un uso conjunto de comunicación no verbal (gestos, movimientos, posición del cuerpo, etc.).

2· Busca ejemplos donde se acentúe la percepción selectiva; si es posible, utiliza algún vídeo para mostrar en el aula a tus compañeros.

Respuesta libre por parte del alumno.

A modo de indicación se adjuntan diferentes vídeos que pueden encontrarse en Youtube en relación a la percepción selectiva:

— ¿Quién es el asesino? Test de Atención:

www.youtube.com/watch?v=j8bcu4_r_v4

— Inteligencia Emocional: Atención Selectiva (Este ejercicio consiste en contar cuántas veces el equipo de camiseta blanca se pasa la pelota):

www.youtube.com/watch?v=YWx3HhswJrk

— Test de atención selectiva:

www.youtube.com/watch?v=H31oce0tjXA

3· Lee un texto o realiza un pequeño discurso sobre un tema de tu elección que tenga de duración 1 minuto. Tanto el profesor como el resto de compañeros analizarán el ritmo, para comprobar si hablas a una velocidad adecuada o si tienes un habla taquilálica o bradilálica.

Para realizar esta actividad, si se lee un texto, se recomienda tener un cronómetro y el texto impreso o en la pizarra digital para contabilizar el número de palabras que ha sido capaz de leer.

Si finalmente se realiza un pequeño discurso, se recomienda tener un cronómetro y realizar una grabación para contabilizar después el número de palabras que ha sido capaz de decir.

En relación con el ritmo debe recordarse lo siguiente:

Se mide en las palabras que se utilizan al hablar por minuto. Para que el mensaje sea audible y entendible debe contener entre unas 100 y 150 palabras por minuto:

- Si el ritmo se encuentra por encima de esta cifra, se considera habla rápida (taquilálica o taquifemia) y al receptor le resulta complicado entender y retener toda la información recibida.
- Si el ritmo se encuentra por debajo de esta cifra, se considera habla lenta (bradilálica) y puede aburrir al receptor, provocando incluso que deje de prestar atención al contenido del mensaje.

4· ¿Serías capaz de comunicarte con tus compañeros mediante un sistema de comunicación no verbal (lenguaje corporal)? Realiza una prueba.

Respuesta libre por parte del alumno.

5· Ray Lee Birdwhistell analizó un conjunto de gestos fácilmente identificable. Reproduce esos gestos en el aula e investiga si en todos los países se realizan igual:

- a) ¡Alto!
- b) No se escucha.
- c) ¡Silencio!
- d) No lo sé.
- e) ¡Ojo, ten cuidado!
- f) Lléveme en su vehículo por favor (autostop).

Respuesta libre por parte del alumno.

6•• ¿Conoces otros gestos que sean fácilmente identificables y que no fueron estudiados Birdwhistell? Realízalos en clase y comprueba que tus compañeros son capaces de comprenderte.

Respuesta libre por parte del alumno.

A modo de ejemplo podrían realizar los gestos relacionados con dinero (frotar los dedos), pedir la cuenta (anotar en el aire), para o stop (poniendo la mano alto y perpendicular al suelo), etc.

7•• Realiza un roleplay (interpretación de roles) por parejas de un diálogo. Altera el orden de las etapas de la comunicación para comprobar la importancia del seguimiento lógico de estas.

Respuesta libre por parte del alumno.

8•• Haz una exposición oral a tus compañeros sobre cómo se hace una buena exposición oral en público. Puede servirte de apoyo las técnicas para realizar una presentación eficaz y los ejemplos 4 y 5 de esta unidad.

Respuesta libre por parte del alumno. El alumno debe seguir los siguientes pasos.



Ejemplos

4

Un final de película

Dice el refrán que lo importante no es cómo se empieza sino cómo se termina y, en parte, tiene razón. Por ello tienes que intentar hacer una buena conclusión o cierre.

Para preparar la conclusión, pueden ayudar los siguientes puntos:

- Plantearse objeciones que pueda realizar el público.
- Pensar en respuestas que sean respetuosas, concretas y precisas.
- Ser sincero: si no se sabe la respuesta, se puede proponer consultarla y ponerse en contacto con la persona que preguntó para darle la solución.
- Si existe turno de preguntas, es conveniente no plantear directamente la frase "¿alguna pregunta?". Es preferible formularla del siguiente modo: "Si tienen alguna duda o pregunta, pueden realizarla en este mismo momento o mediante los datos de contacto que les he facilitado" (para ello es conveniente tener preparada una presentación en la que la diapositiva final contenga, por ejemplo, correo electrónico o nombre en redes sociales).
- Pasados unos segundos, si nadie realiza ninguna intervención, se puede cerrar la exposición diciendo: "Muchas gracias por su atención".

Ejemplos

5

Pierde el miedo a hablar en público con estos pasos

Antes

1. Estudia el tema. Dedica un tiempo a estudiar e investigar sobre lo que vas a hablar. La base de una buena exposición es conocer bien el tema que vas a tratar.
2. No memorices. Lleva notas que te puedan servir de ayuda, y emplea diferentes colores para destacar las ideas importantes. No tienes que llevar escrito todo. También puedes apoyarte en presentaciones multimedia, pero intenta que sea visual y que no predomine el texto.
3. Practica. Puedes hacerlo ante otras personas o ante un espejo. Recuerda que también es muy útil grabarte.

Durante

4. Respira. Antes de empezar, conoce el lugar en el que vas a hablar, coloca bien el micro y tus notas, mira al público y respira profundamente antes de empezar.
5. Ten una postura firme y segura, pero natural. Mantén a lo largo de la charla la sonrisa.
6. Si no sabes qué hacer con las manos, se pueden cruzar al principio (las manos, no los brazos); después, de forma natural, se moverán solas.
7. ¡No leas de forma continuada las notas!; solo apóyate en ellas.
8. Haz pausas; si hablas rápido se notará que estás nervioso; es mejor dar menos información y hablar más despacio. Utiliza también un volumen adecuado.
9. Mira al público. El contacto visual te ayudará a saber la reacción de los oyentes. No mires a la masa, fíjate en grupos de personas.

Después

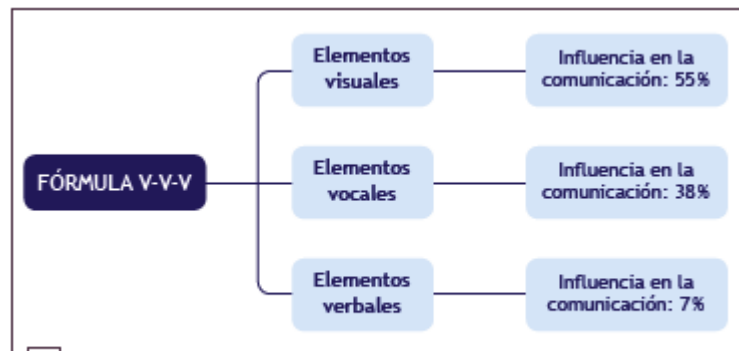
10. Evalúate. Seguro que ha sido un éxito tu exposición, pero revisa y descubrir en qué has fallado te ayudará a mejorar la próxima vez que tengas que hablar en público.
11. Pide consejo. Es bueno que lleves a alguien de tu confianza a la exposición y que la repaséis juntos; esto te ayudará a ver errores y a mejorar.
12. Ponte objetivos. No dejes de practicar y de ponerte retos, cada día lo harás mejor.

Bonus track

Evita movimientos que puedan distraer la atención del público. Si no es necesaria en la presentación la utilización de un botigrafo, es mejor no cogerlo, ya que, al contrario de lo que pueda parecer, no ayuda a gestionar la ansiedad por hablar en público, sino que es un instrumento que demostrará más el nerviosismo, al igual que llevar papeles en formato grande.

9• Teniendo en cuenta la fórmula de Mehrabian, prepara una charla sobre un tema propuesto por el profesor. Posteriormente, exponla en el aula.

Respuesta libre por parte del alumno. Debe tener en cuenta la importancia de la influencia de la comunicación de los elementos visuales y vocales, ya que son los que tienen mayor capacidad de transmisión de la información.



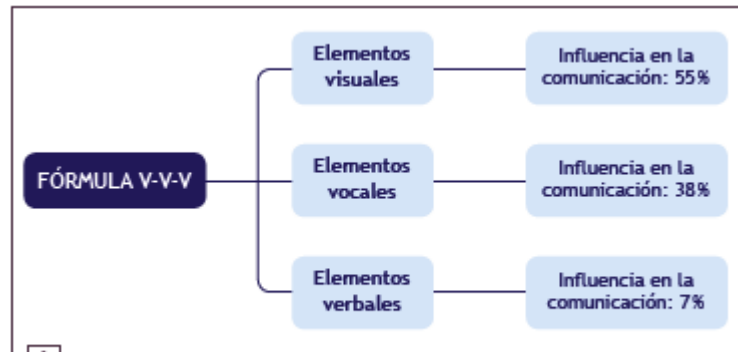
1 Fórmula V-V-V de elementos visuales, vocales y verbales.

10· Realiza una conferencia sobre un tema de tu elección o a elección del profesor. Utiliza las técnicas para realizar una correcta exposición en público.

Respuesta libre por parte del alumno.

11· De forma individual realiza un discurso sobre un tema de tu elección. Puedes inspirarte en discursos conocidos que encuentres por la red. Ten en cuenta la fórmula V-V-V.

Respuesta libre por parte del alumno. Debe tener en cuenta la importancia de la influencia de la comunicación de los elementos visuales y vocales, ya que son los que tienen mayor capacidad de transmisión de la información.



Fórmula V-V-V de elementos visuales, vocales y verbales.

12· Elige un tema junto con un compañero de clase. Realizad un diálogo frente al resto de los alumnos.

Respuesta libre por parte del alumno.

13· Realizad una discusión, sobre un tema que proponga el profesor, en grupos de cuatro personas. Recordad la finalidad principal de la discusión.

Respuesta libre por parte del alumno.

Se debe recordar a los alumnos que la finalidad de la discusión es un intercambio de ideas entre dos o más personas que comparten al menos un tema de interés sobre el que quieren solventar un problema o tomar una decisión.

14· Realizad un debate. Elegid un tema con ayuda del profesor y estableced quiénes van a ser los participantes y cuáles van a ser las posturas que van a defender. Nombrad a un moderador, que finalmente debe llegar a una conclusión.

Respuesta libre por parte del alumno. Se deben recordar las siguientes características:

El debate es una discusión de opiniones contrapuestas entre dos o más personas.

- Se trata de una técnica muy competitiva, estática y formal.
- Los participantes exponen sus argumentos y deben escuchar a los otros para aprender o enriquecer su punto de vista, aunque de forma errónea normalmente se utiliza el tono de disputa y se intenta que la opinión propia prevalezca frente a la del resto.
- Existe la figura de un moderador o coordinador, que abre la sesión planteando el tema, los objetivos y las normas que se van a seguir. A su vez, controla el desarrollo del debate, el tiempo de exposición, el orden, los temas y los subtemas. Hace un resumen final y enumera y explica a qué conclusiones se ha llegado al finalizar el debate.

15·· Por parejas, realizad un *roleplay* de entrevista. Podéis elegir un personaje relevante, como por ejemplo una escritora, un investigador, una deportista, un actor de reconocido prestigio. Recordad que las preguntas comprometidas y personales no son correctas y los temas que tratar suelen ser previamente conocidos por el entrevistado.

Respuesta libre por parte del alumno. Se deben recordar las siguientes características:

La entrevista es una conversación con una o varias personas acerca de ciertos temas, para informar al público de sus respuestas. Normalmente, el entrevistador intenta obtener información sobre un asunto de interés de la persona entrevistada.

- Suele ser formal, con temas previamente acordados o conocidos.
- Su propósito es conocer al entrevistado o su opinión sobre un tema.
- Se deben evitar las preguntas indiscretas, los juicios prematuros, las discusiones y los consejos.

16·· Haz una búsqueda en Internet y elige un vídeo que explique cuáles son las características principales del simposio. Si no es posible el acceso a Internet, explícalo tú con tus palabras; puedes utilizar presentaciones multimedia.

Respuesta libre por parte del alumno. Se deben recordar las siguientes características:

El simposio: es la exposición de un tema por un grupo de expertos que intervienen de forma sucesiva para explicar una parte cada uno.

- Suele ser formal.
- Un coordinador es el encargado de procurar el desarrollo correcto del simposio.
- Suele haber entre tres y seis ponentes.
- Se realiza una breve presentación de cada ponente y su intervención suele tener una duración aproximada de unos 15 minutos por cada uno de ellos.
- Se finaliza con un resumen por parte del coordinador, indicando las conclusiones.
- Al final se puede realizar un turno de preguntas.

17·· Realizad en el aula la lectura de un ensayo o visionad un reportaje o una película a elección del profesor. Después realizad un foro y llegad a unas conclusiones finales.

Respuesta libre por parte del alumno. Se deben recordar las siguientes características:

El foro es una reunión de un grupo de personas para discutir asuntos, hechos o problemas normalmente de interés actual, gestionados por un coordinador, ante un auditorio que a veces interviene en la discusión.

- Suele ser informal.
- Se suele realizar normalmente después de realizar una actividad, por ejemplo, ver una película, un reportaje, la lectura de un ensayo, etc.
- El foro lo inicia un coordinador explicando cuál es el problema que se va a discutir. Una vez que se acaba el tiempo, hace un resumen de lo tratado y extrae las conclusiones.

18·· ¿Qué tipos de congresos según su contenido conoces? Puedes consultar en internet. Comenta al menos dos tipos.

Respuesta libre por parte del alumno. El alumno podría nombrar alguno de los siguientes:

Congresos Científicos. Aquellos en los que se tratan todo tipo de avances o novedades en el campo de las ciencias. También pueden tener un contenido académico.

Congresos Académicos. Son aquellos en los que se tratan distintos aspectos relacionados con el mundo de la enseñanza (ya sean científicos, sociales, etc.).

Congresos Culturales. Son aquellos que suelen tratar disciplinas de la cultura y las letras.

Congresos Artísticos. Pudiendo quedar englobados en los congresos culturales, son aquellos que tratan alrededor de las disciplinas de las artes y las letras.

Congresos Tecnológicos. De forma genérica, tratan de los avances y novedades que se dan en los campos de la tecnología, en cualquiera de sus especialidades: medicina, informática, etc.

19·· ¿Has acudido alguna vez a un seminario? Si no es así, realiza una búsqueda en Internet o pregunta a tus conocidos. Explica en qué ha consistido a tus compañeros.

Respuesta libre por parte del alumno.

Se deben recordar las siguientes características:

El seminario es una reunión de un grupo de personas con interés en un tema concreto que se reúnen para estudiarlo de manera intensiva en una serie de sesiones, concretando desde el principio la planificación del trabajo.

- El trabajo puede realizarse en uno o varios días.
- El grupo se subdivide en pequeños grupos, que constan de entre cinco y doce personas.
- Se elegirá a un coordinador por cada grupo.
- Cada grupo trabaja un aspecto de un tema. La tarea específica consiste en el estudio del tema buscando información, asesoramiento, confrontando opiniones, experiencias, etc.
- En la última sesión se expondrá un resumen, evaluación y conclusiones del trabajo realizado, considerándose a todas las personas participantes responsables de lo acordado.

20·· ¿Qué dos tipos de grupos pueden existir en la comunicación oral no presencial?

Podemos clasificarla en dos grupos, en función del canal que se utilice para transmitir el mensaje:

– **Comunicación auditiva:** los canales utilizados son:

- Como medio natural, el aire.
- Como medio técnico: los teléfonos, los sistemas de mensajería instantánea que permitan el envío de mensajes de audio (por ejemplo, WhatsApp) y los sistemas de audioconferencias.
- Se percibe por el sentido del oído.

– **Comunicación audiovisual:** los canales utilizados son:

- Como medio natural, el aire y la luz.
- Como medio técnico: los sistemas de videoconferencias, los ordenadores, las tabletas, los móviles y los programas informáticos que permitan reproducirlos.
- Se percibe por los sentidos de la vista y del oído.

21·· ¿Cuál sería el dispositivo o hardware que debería utilizarse si realizaras una videoconferencia? Razona la respuesta.

Podría realizarse con un *smartphone*, una *tablet*, un portátil, ordenador de sobremesa o con un sistema de videoconferencia profesional.

22· ¿En qué ocasiones se puede necesitar que la conversación telefónica perdure en el tiempo? ¿Qué medio utilizarías para ello? Justifica la respuesta.

Cuando fuera necesario recordar datos importantes o guardar constancia de la conversación, por ejemplo, en la contratación de servicios de forma verbal. El medio utilizado debería ser una grabadora de voz, que en ocasiones están integradas en los dispositivos. Es importante recordar que en todo momento debe cumplirse lo establecido en la legislación vigente en lo relativo a la protección de datos de carácter personal.

23· ¿Quién debe elaborar el mensaje cuando se recibe una llamada? Justifica la respuesta.

El emisor, ya que es quien establece en primer lugar el contacto.

24· Di si la siguiente afirmación es correcta y justifica la respuesta: la escucha activa solo debe estar presente en las llamadas telefónicas realizadas.

Por supuesto, ya que es la única manera que tiene el emisor de ser consciente si el receptor está recibiendo de forma correcta el mensaje.

25· Realiza dos conversaciones telefónicas y grábalas; en una de ellas utiliza una postura corporal correcta y la otra con una postura incorrecta. Analiza las diferencias.

Respuesta libre por parte del alumno.

26· Preparad por parejas las siguientes llamadas telefónicas; si es posible, grabadlas y reproducidlas en el aula; si no, realizad una simulación o *roleplay*:

a) Llamada realizada para dar información sobre una oferta de seguro del hogar.

b) Recepción de una llamada por parte de un cliente descontento, debido a que la mercancía no ha llegado en el tiempo establecido.

c) Recepción de una llamada por parte de un cliente que devuelve un pedido.

Respuesta libre por parte del alumno.

27· ¿Es necesario advertir que una conversación telefónica está siendo grabada? Justifica la respuesta.

Sí, ya que si no se estaría vulnerando un derecho reflejado en la LOPD.

28· ¿A qué organismos se puede acudir en caso de que se estén vulnerando los derechos en las telecomunicaciones o se esté grabando una conversación sin previo aviso?

A la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es/es), o la secretaría de Estado que corresponda al ministerio competente (en el año 2020 le correspondía a la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa y a la nueva Secretaría de Estado para el Avance Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital).

En esas instituciones le informarán de manera gratuita cuál es el modo de interponer la reclamación correspondiente, y puede hacerlo tanto de manera presencial como telemática.

29· Investiga en las páginas web de los organismos oficiales cómo se puede hacer una reclamación sobre la grabación de una conversación telefónica sin previo aviso. ¿Qué métodos ofrecen?

Realizar una reclamación de forma presencial, mediante correo ordinario y de forma telemática.

30· Elige una empresa privada que normalmente realice llamadas telefónicas a sus clientes. ¿Tiene fácil el usuario el acceso para conocer sus derechos y ejercitarlos? Expón el ejemplo en el aula y justifica la respuesta.

Respuesta libre por parte del alumno.

31· ¿Qué tipo de telefonía utilizan las empresas en la actualidad, telefonía móvil o fija? ¿Cuál crees que es la más usada para hablar con los clientes? ¿Y de manera interna? Justifica la respuesta.

Respuesta libre por parte del alumno. Podría servir como orientación la siguiente respuesta.

Es mayoritaria la telefonía fija cuando el personal se encuentra en las oficinas.

También disponen de una red de telefonía móvil, que van usando en función de las necesidades.

Normalmente se utilizan la telefonía fija con el uso de la centralita, pero cada vez está más extendido el uso de la telefonía móvil debido a las promociones que ofrecen las compañías.

32· Si te consultara un empresario de una microempresa o una pyme, ¿qué tipo de red telefónica le recomendarías? Justifica la respuesta.

Una línea digital ya que las comunicaciones se transmiten por dos vías; en formato digital (sistema binario, en el que solo se representan dos cifras, 0 y 1) y a la vez se utilizan los cables de cobre tradicionales, como en la línea analógica. Se usa un protocolo digital que permite ampliar otros servicios, como televisión por cable. Permite una mayor velocidad y capacidad de transmisión, ya que se pueden realizar llamadas y enviar datos a la vez.

33· Explica cuáles son las diferencias entre una centralita virtual y un centro de llamadas o *call center*.

Una centralita virtual es un sistema telefónico avanzado por el cual puede disponerse de varias extensiones, fijas y móviles, sin necesidad de tener una instalación, ya que se encuentra almacenado en "la nube". En cambio, el *call center* es un centro de trabajo donde un grupo de especialistas realizan y reciben llamadas para gestionar las operaciones realizadas de forma cotidiana en la empresa, como encuestas, telemarketing, televenta, soporte técnico, asistencia en línea, etc.

34· ¿Dónde se utiliza con mayor frecuencia la centralita virtual? ¿Qué ventajas tiene frente a una centralita física?

Se está utilizando más tanto en las medianas como grandes empresas ya que las centralitas físicas suponen una gran inversión económica inicial para la empresa, conllevan una instalación de dispositivos y realización del cableado para conectarlos y pueden quedar obsoletas.

35· Si tuvieras una microempresa o una Pyme, ¿qué tipo de centralita elegirías? ¿Y si fuera una gran empresa? Justifica la respuesta.

Respuesta libre por parte del alumno.

36· Busca información sobre los listines telefónicos. ¿Cuántos has podido encontrar en formato digital? ¿Y en formato físico? Nómbralos.

Respuesta libre por parte del alumno.

37· ¿Qué diferencias existen entre un listín telefónico físico y uno digital? ¿Existe alguna ventaja de uno respecto a otro?

El listín telefónico físico, se trata de un documento en papel, el cual puede ser consultado en cualquier momento, sin necesidad de conexión a internet. El listín telefónico digital, permite el acceso a los mismos datos proporcionados, pero con las actualizaciones que pudieran producirse.

38· Realiza una *checklist* o lista de verificación con los pasos que hay que realizar para iniciar y finalizar de manera correcta una videoconferencia.

- Todos los participantes se deben presentar al comienzo de la reunión.
- El tono de voz debe ser moderado, hablando de forma clara y pausada.
- El turno de palabra tiene que ser respetado, incluso con mayor cuidado que en la comunicación oral presencial, ya que al utilizar medios tecnológicos puede existir un poco de retraso en la comunicación y pueden solaparse los sonidos.
- Los gestos y movimientos del cuerpo deben ser moderados.
- Si es necesario mostrar algún documento o material gráfico, este debe acercarse lo máximo posible a la pantalla, la calidad de la imagen debe ser buena y debe haber suficiente luz.
- La imagen personal debe ser acorde a la situación, como si se estuviera en una reunión presencial, debiendo evitar colores llamativos o accesorios que puedan reflejar la luz o producir ruidos al moverse.
- Al finalizar, el cierre es igual que en cualquier otro tipo de reunión, con despedidas y agradecimiento por la participación.

39· ¿Cuál es la principal diferencia que existe entre la comunicación oral presencial y la comunicación que se realiza mediante videoconferencia?

Los participantes no se encuentran en el mismo lugar y se necesitan medios técnicos para poder realizarla.

40· ¿Qué programas o *software*, o aplicaciones o *app*, conoces para realizar videoconferencias? Menciona al menos tres y di qué uso se les suele dar (doméstico o profesional).

Respuesta libre por parte del alumno.

Como ejemplo podrían señalar las siguientes: Skype, Hangouts, Meet, Zoom, Teams, WhatsApp, etc.

41· ¿Para qué tipos de situaciones utilizarías un *webinar*? Justifica la respuesta.

Respuesta libre por parte del alumno. Se podría poner el siguiente ejemplo: la realización de conferencias a nivel internacional o que no se disponga de espacio físico para albergar a todos los asistentes.

42· Realizad por grupos de cuatro personas un *webinar* sobre uno de los siguientes temas y publicadlo en las redes sociales: técnicas para hablar en público, comunicación oral presencial, comunicación oral no presencial, etc.

Respuesta libre por parte del alumno.

Solucionario de los casos finales**Estás convocado**

Cada vez es más usual que las reuniones de trabajo, en especial en las empresas internacionales o que tengan sedes en diferentes comunidades autónomas, se realicen mediante videoconferencias. Existen muchas plataformas para poder realizarlas. Cada empresa puede elegir su proveedor, que suele estar gestionado por grandes empresas, por ejemplo Google o Microsoft Office 365. Estas ofrecen paquetes de servicios, tales como correo electrónico (permiten personalizarlo con el nombre de dominio del cliente), chats, almacenamiento en la nube, procesadores de texto, hojas de cálculo, calendario y el sistema de videoconferencia. La G suite de Google ofrece Meet/Hangouts, y Microsoft Office 365 la videoconferencia con Teams o Skype. También existen plataformas independientes como Zoom, Webex, Jitsi, etc. que ofrecen el mismo servicio.

Es importante hacer una valoración en el nivel global para saber cuál es el sistema más conveniente, ya que, aunque la mayoría tiene características comunes, hay particularidades que pueden facilitar la labor en la empresa (por ejemplo, instalación directa de la vista en modo mosaico de todos los asistentes, silenciado de todos los micrófonos, compartir pantalla, interacción con el ponente; levantar la mano, estar de acuerdo o todo correcto, gustar o aceptar una idea, etc.).

Para la resolución de este caso final el alumno deberá seguir los siguientes pasos:

A continuación se explica cómo instalar la aplicación de Zoom:

1. Busca la web zoom.us y pulsa el botón *Regístrate, es gratuita.*



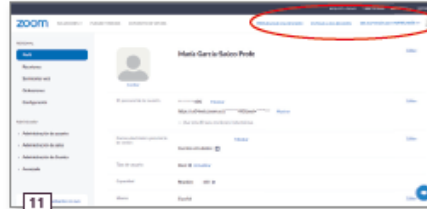
Página de Inicio de Zoom.

2. Una vez registrado, cada vez que quieras acceder a la aplicación pulsa en el botón *ingresar.*



Pantalla de acceso a la aplicación.

3. Una vez dentro del programa, puedes programar una reunión, entrar en una reunión o crear una sesión inmediata.



Entrar a una reunión o crear una reunión en Zoom.

4. Si quieres convocar una reunión para los próximos días, pulsa en el botón *programar una reunión*. En esa pantalla debes rellenar los campos:

- El tema de la reunión, para que lo conozcan los asistentes convocados.
- Una pequeña descripción, si es necesario.
- Fijar el día y la hora, advirtiéndole de que, si la reunión es en la península y hay asistentes internacionales o residentes en las Islas Canarias, es (GMT+2) Madrid.
- Si es una reunión recurrente, marcar esta opción te permitirá determinar cada cuánto tiempo la quieres planear, cuántas veces la quieres repetir, y podrás añadir la finalización o bien por fecha o por número de reuniones realizadas.
- Puedes generar una clave de acceso para que solo las personas que tengan ese código puedan entrar.
- La opción de sala de espera permite que las personas convocadas accedan a la aplicación, pero sin entrar todavía a la reunión, hasta que el anfitrión lo considere oportuno. Así podrán entrar todos los asistentes a la vez, y también permite ver quiénes son las personas que acceden a la videoconferencia. Por tanto, es recomendable tenerla activada. También existe la opción de que los participantes entren a la sala antes que el anfitrión, pero tampoco es recomendable, salvo que sean personas de confianza y estas puedan aprovechar para comenzar si el anfitrión va a retrasarse.
- El anfitrión puede determinar si al inicio de la reunión tanto él como los asistentes deben tener la cámara encendida o apagada. Se ha de tener en cuenta que el asistente puede decidir si quiere tener tanto la cámara como el micrófono activados o desactivados.
- Existe la opción de poder grabar las reuniones. Se descargarán directamente en una carpeta del ordenador del anfitrión.



12 Modo de grabar las reuniones de Zoom.

5. Una vez configurada la reunión, debes dar al botón *guardar*, y se te permitirá realizar las siguientes opciones:

- Agregar al calendario para que te notifique y no se te olvide la reunión.
- Obtener el ID de la reunión por si algún asistente quiere entrar en la reunión a través del botón *entrar a una reunión* y no a través del enlace.
- Copiar el enlace de la invitación para enviárselo a los asistentes.
- Iniciar la reunión de manera inmediata si fuera necesario.
- Editar la reunión; por ejemplo, puede cambiarse el horario, pero debe informarse a los asistentes.



13 Posibilidades que ofrece Zoom en una reunión.

Solucionario a la Evaluación

1. ¿Qué es la comunicación oral?

a) Es aquella que se establece entre dos o más personas, tiene como medio de transmisión el aire y como código el idioma.

b) Es aquella que se establece entre una o dos personas, tiene como medio de transmisión el aire y como código el idioma.

c) Es aquella que se establece entre dos o más personas, tiene como medio de transmisión el idioma y como código el aire.

d) Es aquella que se establece entre dos o más personas, tiene como medio de transmisión el idioma y como código la vista.

2. En la comunicación oral no presencial:

a) El emisor y el receptor se encuentran físicamente en el mismo espacio.

b) El emisor y el receptor no comparten espacio físico.

c) Las respuestas a) y b) son correctas.

d) Las respuestas a) y b) son incorrectas. No, porque en la información tiene que haber respuesta por parte del interlocutor.

3. Las características principales de la voz son:

a) El ritmo, el timbre y el tono.

b) El volumen, el timbre y el ritmo.

c) El volumen, el timbre y el tono.

d) El timbre, el tono y el énfasis.

4. ¿Cuál de los siguientes no es un principio básico de la comunicación oral?

a) Exposición clara del motivo.

b) Adecuación del vocabulario al nivel de los receptores.

c) Uso de la simpatía.

d) Emisión del mensaje de manera ordenada.

5. En relación con la proxemia, ¿a qué tipo de espacio se refiere si la distancia que existe entre los interlocutores es de 45 cm a 120 cm?

a) Espacio íntimo.

b) Espacio casual-personal.

c) Espacio social-consultivo.

d) Espacio público.

6. Según la fórmula V-V-V, Mehrabian llegó a la conclusión de que el oyente percibía la información mediante la influencia de los siguientes elementos:

a) Elementos visuales: 52 %, elementos vocales, 38 % y elementos verbales 10 %.

b) Elementos visuales: 50 %, elementos vocales, 38 % y elementos verbales 12 %.

c) Elementos visuales: 55 %, elementos vocales, 38 % y elementos verbales 7 %.

d) Elementos visuales: 53 %, elementos vocales, 38 % y elementos verbales 9 %.

7. Para eliminar una barrera física, ¿qué solución propondrías?

a) Emplear un código conocido por emisor y receptor.

b) Comprobar que el mensaje ha llegado al receptor, y que este lo ha comprendido.

c) Evitar los ruidos ambientales.

d) Crear un clima de confianza entre emisor y receptor.

8. El orden correcto para realizar una presentación eficaz es:

a) Preparación, introducción, desarrollo, cierre.

b) Introducción, preparación, desarrollo, cierre.

c) Introducción, desarrollo, preparación, cierre.

d) Ninguna de las opciones anteriores es correcta.

9. La charla es una forma de comunicación:

a) Individual y formal.

b) Individual y colectiva.

c) Individual y distendida.

d) Colectiva y formal.

10. ¿Cuál de los siguientes no es una característica de la comunicación telefónica?

a) Debe haber al menos un emisor y un receptor.

b) El código es el lenguaje hablado.

c) No perdura en el tiempo salvo que se grabe.

d) Exige menor formalidad.

11. En relación con las cortesías en las comunicaciones telefónicas, ¿cuál es la opción incorrecta?

a) No es necesario mantener una posición corporal correcta.

b) Se deben evitar las interferencias en los dispositivos electrónicos.

c) Es importante mantener la sonrisa.

d) No es apropiado el uso de las muletillas.