

# Comunicación Efectiva en el Comercio: Descubre el Poder de Tu Voz y tu Cuerpo

*Economía, Administración & Contaduría | Comercio | Aprendizaje Basado en Casos*

## Descripción

Este plan de clase está diseñado para que los estudiantes técnicos y tecnólogos en Comercio comprendan de manera integral la teoría de la comunicación y su aplicación práctica en su entorno profesional y personal. A través del análisis de conceptos, técnicas, tipos de comunicación, lenguaje corporal, modulación de voz y manejo de conflictos, los estudiantes desarrollarán habilidades clave para interactuar con clientes, colegas y proveedores de forma asertiva y efectiva.

La relevancia de esta sesión radica en que, en el ámbito comercial, la comunicación no solo transmite información sino que también construye relaciones y facilita la resolución de problemas. Al dominar estas competencias, los estudiantes podrán mejorar su desempeño laboral y su desarrollo profesional, conectando el aprendizaje con situaciones reales del mercado y la atención al cliente.

Mediante la metodología de Aprendizaje Basado en Casos, los estudiantes analizarán situaciones concretas, lo que les permitirá aplicar el conocimiento teórico a problemas reales, desarrollando pensamiento crítico y habilidades de toma de decisiones.

## Objetivos de Aprendizaje

- Analizar los conceptos fundamentales y tipos de comunicación aplicados al ámbito comercial.
- Identificar y utilizar técnicas efectivas de lenguaje corporal y modulación de voz en situaciones profesionales.
- Aplicar estrategias adecuadas para el manejo de conflictos en contextos comerciales.
- Evaluar diferentes tipos de comportamiento y posturas corporales para mejorar la interacción con clientes y colegas.

## Recursos Necesarios

- Pizarra blanca y marcadores
- Proyector multimedia y computador
- Presentación en PowerPoint sobre teoría de la comunicación
- Fichas impresas con casos prácticos de situaciones comerciales (al menos 4 casos)
- Videos cortos (3-5 minutos cada uno) que ejemplifiquen lenguaje corporal, modulación de voz y manejo de conflictos
- Cuaderno o hoja para toma de notas individual

- Hojas para organizar mapas mentales o esquemas
- Reloj o cronómetro para control de tiempos

## Requisitos Previos

- Conocimientos básicos sobre comunicación interpersonal
- Experiencia previa en actividades grupales y trabajo en equipo
- Habilidades para expresar ideas oralmente y por escrito
- Familiaridad con situaciones básicas de atención al cliente o comercio

## Actividades

### Fase de Inicio

#### Tiempo estimado:

20 minutos

#### Propósito de la sesión:

**Docente:** Explicar que el objetivo es comprender cómo la comunicación efectiva, tanto verbal como no verbal, influye en el éxito de las actividades comerciales y en la resolución de conflictos. Destacar la importancia de aprender técnicas que mejoren la interacción profesional.

#### Activación de conocimientos previos:

**Docente:** Presentar la pregunta detonadora: "¿Alguna vez has tenido una mala experiencia al comunicarte con un cliente o compañero? ¿Qué crees que pudo mejorar en esa comunicación?"

**Estudiantes:** Reflexionan y responden brevemente en voz alta o por escrito, compartiendo experiencias personales relacionadas con la comunicación en comercio.

#### Motivación y enganche:

**Docente:** Mostrar un dato curioso real: "El 93% del impacto en la comunicación lo genera el lenguaje corporal y la modulación de voz, no solo las palabras que usamos". Luego, proyectar un video corto con ejemplos impactantes de comunicación no verbal en ventas.

**Estudiantes:** Observan el video y comentan brevemente qué les llamó la atención y cómo creen que esto aplica a sus futuras actividades comerciales.

#### Contextualización:

**Docente:** Conectar el tema con la vida cotidiana de los estudiantes: "Como futuros profesionales en comercio, ustedes deben comunicar productos, negociar y resolver conflictos. Saber cómo usar el cuerpo, la voz y técnicas específicas les

ayudará a lograr mejores resultados y clientes satisfechos."

**Estudiantes:** Escuchan y establecen relacionan con su entorno laboral o personal.

---

## Fase de Desarrollo

### Tiempo estimado:

80 minutos

### Presentación del contenido:

**Docente:** Introduce brevemente los conceptos clave de la teoría de la comunicación con apoyo visual (PowerPoint), enfatizando técnicas y tipos de comunicación, lenguaje corporal, modulación de voz, técnicas de saludo y presentación, manejo de conflictos y tipos de comportamiento. Explica que se trabajarán casos prácticos para aplicar estos conocimientos.

### Actividad 1: Análisis de casos reales de comunicación en comercio

**Objetivo:** Analizar conceptos y tipos de comunicación en situaciones comerciales reales.

#### Instrucciones:

- Dividir a los estudiantes en grupos de 4.
- Entregar a cada grupo una ficha con un caso práctico que incluya un problema de comunicación comercial (ejemplo: mal uso del lenguaje corporal, modulación de voz inapropiada, conflicto entre vendedor y cliente).
- Los grupos leen el caso y responden las preguntas: ¿Qué tipo de comunicación se observa? ¿Qué técnicas se usaron bien o mal? ¿Cómo se podría mejorar la interacción?
- Preparan una breve presentación de 5 minutos para compartir sus conclusiones.

**Organización:** Grupos de 4

**Producto:** Presentación grupal de análisis y propuestas

**Tiempo:** 30 minutos

**Rol del docente:** Circular entre grupos, hacer preguntas guía como "¿Cómo influye el lenguaje corporal aquí?" o "¿Qué modulación de voz sería más adecuada?", y apoyar el análisis.

### Actividad 2: Taller práctico de lenguaje corporal y modulación de voz

**Objetivo:** Identificar y aplicar técnicas de lenguaje corporal y modulación de voz.

#### Instrucciones:

- Mostrar dos videos cortos: uno ejemplificando postura corporal y gestos positivos, otro con diferentes tipos de modulación de voz en saludo y presentación.
- En parejas, practicar saludos y presentaciones simulando un escenario comercial, poniendo atención en postura, gestos y modulación vocal.

- Luego, cada pareja realiza su saludo/presentación frente a otro grupo que da retroalimentación usando una lista de aspectos observados (postura, contacto visual, tono de voz).

**Organización:** Parejas y luego retroalimentación en grupos pequeños

**Producto:** Demostración oral y retroalimentación escrita

**Tiempo:** 30 minutos

**Rol del docente:** Supervisar las prácticas, ofrecer consejos para mejorar y motivar a los estudiantes a usar técnicas aprendidas.

### **Actividad 3: Simulación de manejo de conflictos en comercio**

**Objetivo:** Aplicar técnicas de manejo de conflictos en situaciones comerciales.

**Instrucciones:**

- Dividir en grupos de 3-4 estudiantes.
- Asignar a cada grupo un escenario de conflicto común en comercio (cliente insatisfecho, malentendido con proveedor, desacuerdo en equipo).
- Los grupos preparan un diálogo donde aplican técnicas de manejo de conflictos y comunicación efectiva para resolver la situación.
- Presentan la simulación ante la clase, seguida de una reflexión colectiva sobre qué técnicas funcionaron y por qué.

**Organización:** Grupos de 3-4

**Producto:** Simulación y reflexión grupal

**Tiempo:** 20 minutos

**Rol del docente:** Facilitar la reflexión, guiar con preguntas como "¿Qué postura corporal ayudó a calmar la situación?" o "¿Cómo cambió la modulación de voz el ambiente?"

### **Diferenciación**

- **Para estudiantes que terminan antes:** Elaborar un mapa mental individual que integre los conceptos y técnicas aprendidas, relacionándolos con sus intereses o experiencias personales.
- **Para estudiantes que requieren más apoyo:** El docente ofrece apoyo adicional en la comprensión de cada caso, explicando con ejemplos más sencillos y acompañando en la práctica de las técnicas con retroalimentación personalizada.

### **Transiciones**

El docente conecta cada actividad resaltando cómo cada paso construye sobre el anterior: del análisis teórico al reconocimiento práctico, y finalmente a la aplicación en simulaciones reales, preparando a los estudiantes para consolidar su aprendizaje en el cierre.

---

### **Fase de Cierre**

**Tiempo estimado:**

20 minutos

**Síntesis:**

**Docente:** Invitar a los estudiantes a crear un "ticket de salida" en una hoja donde escriban tres ideas clave que aprendieron sobre cómo la comunicación afecta el comercio y qué técnica consideran más útil para su futuro profesional.

**Estudiantes:** Redactan sus ideas de forma individual y las comparten en plenaria.

**Reflexión metacognitiva:**

- ¿Cómo puedo aplicar hoy mismo una técnica de lenguaje corporal para mejorar mi comunicación en el trabajo?
- ¿Qué aprendí sobre la importancia de la modulación de voz en una negociación?
- ¿De qué manera las técnicas de manejo de conflictos pueden influir en la satisfacción del cliente?

**Retroalimentación:**

**Docente:** Lee algunas respuestas seleccionadas del ticket de salida, hace comentarios positivos y sugerencias específicas para fortalecer la comunicación, enfatizando logros y áreas de mejora observadas en las actividades.

**Transferencia:**

**Docente:** Explica que estas habilidades serán fundamentales en próximas sesiones y en las prácticas profesionales, invitando a los estudiantes a observar su entorno laboral y practicar conscientemente estas técnicas.

**Tarea o reto:**

**Docente:** Proponer que en la próxima semana cada estudiante registre brevemente una situación real donde haya aplicado alguna técnica de comunicación aprendida, describiendo el contexto, la técnica usada y el resultado obtenido para compartir en la siguiente clase.

## Evaluación

**Tipo de evaluación:**

- **Diagnóstica:** Durante la fase de inicio, al activar conocimientos y experiencias previas mediante la pregunta detonadora.
- **Formativa:** A lo largo de la fase de desarrollo mediante la observación directa del análisis de casos, prácticas en parejas y simulaciones, con retroalimentación continua.
- **Sumativa:** En la fase de cierre mediante el ticket de salida y la reflexión metacognitiva, además del reporte de la tarea asignada.

**Criterios de evaluación:**

- Capacidad para identificar y explicar conceptos y tipos de comunicación en contextos comerciales (Objetivo 1)

- Habilidad para aplicar técnicas de lenguaje corporal y modulación de voz en simulaciones prácticas (Objetivo 2)
- Uso efectivo de estrategias de manejo de conflictos durante las simulaciones (Objetivo 3)
- Evaluación crítica de comportamientos y posturas corporales para mejorar la comunicación (Objetivo 4)

#### **Instrumentos sugeridos:**

- Lista de cotejo para evaluar participación y aplicación de técnicas en actividades prácticas.
- Rúbrica para presentación de análisis de casos y simulaciones, que considere claridad, uso de conceptos y estrategias comunicativas.
- Observación directa registrada por el docente durante las actividades grupales y prácticas.
- Autoevaluación y coevaluación mediante formularios breves al finalizar cada actividad.

#### **Evidencias de aprendizaje:**

- Presentaciones grupales de análisis de casos.
- Demostraciones orales de saludos y presentaciones con lenguaje corporal y modulación de voz.
- Simulaciones de manejo de conflictos con aplicación de técnicas.
- Ticket de salida con síntesis de aprendizajes.
- Reporte de la tarea sobre aplicación práctica en contexto real.

## **Enriquecimientos**

### **Inicio - Activar**

#### **Actividad para Activar Conocimientos Previos: “Mapa Mental Rápido sobre Comunicación”**

**Duración:** 8 minutos

**Objetivo:** Conectar los conocimientos previos de los estudiantes sobre los conceptos básicos y elementos de la comunicación, para facilitar la comprensión de la teoría y técnicas que se abordarán en la sesión.

**Materiales:** Pizarrón o rotafolio, marcadores, hojas y bolígrafos para los estudiantes.

- **Paso 1 (2 minutos):** El docente plantea la pregunta inicial en voz alta: “¿Qué entienden por comunicación? ¿Cuáles creen que son los elementos importantes para comunicarse efectivamente?” Se invita a los estudiantes a pensar individualmente por 1 minuto.
- **Paso 2 (3 minutos):** De manera voluntaria, varios estudiantes comparten sus ideas brevemente. El docente anota en el pizarrón o rotafolio las palabras o conceptos que mencionan, formando un mapa mental colaborativo (por ejemplo: emisor, receptor, mensaje, voz, cuerpo, postura, saludo, conflicto, etc.).
- **Paso 3 (3 minutos):** Con el mapa mental en pantalla o pizarrón, el docente realiza una breve reflexión grupal:
  - Se resaltan las conexiones entre los conceptos mencionados.
  - Se pregunta a los estudiantes cómo creen que estos elementos pueden influir en el comercio y la atención al cliente.

- Se relaciona con el objetivo del plan de clase: comprender y aplicar técnicas de comunicación efectiva para mejorar la interacción comercial.

**Notas para el docente:** Esta actividad rápida permite identificar el nivel inicial de comprensión de los estudiantes y genera interés al vincular sus ideas con la importancia práctica de la comunicación en el comercio. Además, prepara el terreno para el estudio de la teoría y las técnicas específicas que se desarrollarán durante la sesión.

## **Desarrollo - Ejemplos**

### **Ejemplos Prácticos y Casos de Estudio para "Comunicación Efectiva en el Comercio"**

Para asegurar la comprensión y aplicación práctica de los temas relacionados con la comunicación efectiva en el contexto comercial, se proponen los siguientes ejemplos y casos de estudio alineados a la metodología de Aprendizaje Basado en Casos (ABC). Cada caso está diseñado para ser trabajado en equipo, fomentando el análisis, discusión y solución colaborativa, en un tiempo aproximado que se ajusta a la sesión de 2 horas.

#### **1. Caso de Estudio: "El Cliente Insatisfecho en la Tienda de Tecnología"**

- **Contexto:** Un vendedor en una tienda de productos tecnológicos recibe a un cliente que está molesto porque un dispositivo que compró no funciona correctamente.
- **Objetivos de aprendizaje:** Aplicar técnicas de comunicación verbal y no verbal para manejar conflictos, usar un lenguaje corporal abierto y adecuado, y modular la voz para transmitir calma y profesionalismo.
- **Actividad:** Los estudiantes analizan el caso, identifican los tipos de comunicación involucrados, proponen estrategias de saludo y presentación, y elaboran un diálogo modelando la postura corporal y modulación de voz apropiadas para resolver el conflicto.
- **Resultado esperado:** Los estudiantes demostrarán comprensión de técnicas para manejar conflictos y comunicación efectiva en situaciones de tensión comercial.

#### **2. Ejemplo Práctico: "Presentación de Producto en el Mercado Local"**

- **Contexto:** Un grupo de estudiantes debe preparar una breve presentación de un nuevo producto para vender en un mercado local, enfocándose en técnicas de saludo, presentación personal y modulación de voz para captar la atención del cliente.
- **Objetivos de aprendizaje:** Practicar técnicas de saludo y presentación, controlar el lenguaje corporal para transmitir confianza, y usar distintos tipos de modulación de voz para mantener el interés.
- **Actividad:** Los estudiantes simulan la presentación frente a sus compañeros, quienes actúan como clientes. Luego, realizan una retroalimentación grupal sobre la postura corporal, tono y claridad de la voz, y efectividad del saludo.
- **Resultado esperado:** Mejorar habilidades de comunicación oral y no verbal para influir positivamente en situaciones comerciales reales.

#### **3. Caso de Estudio: "Diferentes Tipos de Comportamiento en la Atención al Cliente"**

- **Contexto:** En un centro de atención al cliente, se presentan tres tipos de comportamientos: pasivo, agresivo y asertivo. Un cliente hace una consulta difícil, y el empleado debe responder adecuadamente.
- **Objetivos de aprendizaje:** Reconocer los diferentes tipos de comportamiento, identificar la postura corporal asociada a cada uno y practicar respuestas asertivas para mejorar la interacción comercial.
- **Actividad:** Los estudiantes analizan videos o dramatizaciones cortas que muestran cada tipo de comportamiento. Luego, en grupos, crean un diálogo con lenguaje corporal y modulación de voz adecuada para responder asertivamente a la consulta del cliente.
- **Resultado esperado:** Comprender la importancia del comportamiento asertivo y su impacto en la comunicación efectiva en el comercio.

**4. Ejemplo Práctico: "Saludo y Presentación en la Recepción de una Empresa Comercial"**

- **Contexto:** Un empleado de recepción debe recibir a visitantes y clientes, utilizando técnicas de saludo y presentación adecuadas para generar una primera impresión positiva.
- **Objetivos de aprendizaje:** Aplicar técnicas de saludo, utilizar lenguaje corporal adecuado (postura, contacto visual, gestos) y modular la voz para expresar cordialidad y profesionalismo.
- **Actividad:** Se realizan ejercicios en parejas donde un estudiante hace de recepcionista y otro de visitante. Se rotan los roles y luego se realiza una discusión grupal sobre puntos fuertes y oportunidades de mejora.
- **Resultado esperado:** Desarrollo de habilidades para una comunicación inicial efectiva en ambientes comerciales.

**Sugerencia para Organización del Tiempo (2 horas)**

| Actividad                                 | Duración Aproximada |
|-------------------------------------------|---------------------|
| Introducción y explicación de casos       | 15 minutos          |
| Análisis y trabajo en grupos (Caso 1 o 3) | 30 minutos          |
| Presentación y retroalimentación grupal   | 20 minutos          |
| Simulación práctica (Ejemplo 2 o 4)       | 35 minutos          |
| Discusión final y cierre                  | 20 minutos          |

Estos ejemplos prácticos y casos de estudio están diseñados para ser pertinentes y accesibles para estudiantes de educación técnica y tecnológica, promoviendo un aprendizaje activo, contextualizado y directamente aplicable en sus futuros roles en el comercio.

**Inicio - Contextualizar**

**Contextualización para la Fase de Inicio**

Imagina que estás en una tienda o en una empresa donde quieres vender un producto o simplemente atender a un cliente. ¿Sabías que no solo las palabras que usas importan, sino también cómo las dices y cómo te presentas con tu

cuerpo? En el comercio y la administración, la comunicación efectiva es la clave para lograr que las personas confíen en ti, entiendan tus ideas y tomen decisiones positivas.

Actualmente, en el mundo laboral y comercial, más del 70% de las interacciones exitosas dependen no solo de lo que se dice, sino de cómo se transmite el mensaje a través del lenguaje corporal, la modulación de la voz y la postura. Por ejemplo, un saludo cordial y una postura abierta pueden marcar la diferencia entre vender un producto o perder una venta.

En esta sesión aprenderás a identificar y practicar estas técnicas de comunicación, que son herramientas poderosas para mejorar tus relaciones profesionales y personales. Además, entenderás cómo manejar situaciones difíciles o conflictos con clientes o compañeros, usando tu voz y tu cuerpo como aliados.

Vamos a iniciar este aprendizaje con la mente abierta y la disposición de descubrir cómo tu voz y tu cuerpo tienen un gran poder para transformar tus interacciones diarias, haciendo que te comuniques con seguridad y eficacia en cualquier entorno comercial.

**Inicio - Diagnostico**

**Evaluación Diagnóstica Inicial**

**Duración:** 5-10 minutos

**Objetivo:** Identificar los conocimientos previos de los estudiantes sobre conceptos básicos de comunicación, lenguaje corporal, modulación de voz y manejo de conflictos para orientar el desarrollo de la sesión.

- **Instrucciones para el docente:** Entregar a cada estudiante esta hoja con preguntas breves para responder de forma individual. Al finalizar, recoger respuestas para revisión rápida o discutir con el grupo para activar conocimientos previos.

**Preguntas de la evaluación diagnóstica**

1. **¿Qué entiendes por comunicación efectiva?**  
(Respuesta corta, 1-2 frases)
2. **Menciona dos formas en que el lenguaje corporal puede influir en una conversación.**  
(Respuesta breve)
3. **¿Por qué es importante modular la voz al hablar con clientes o compañeros?**  
(Respuesta corta)
4. **En una situación de conflicto con un cliente, ¿qué actitud o comportamiento consideras adecuado para resolverlo?**  
(Respuesta breve)
5. **Relaciona cada término con su definición correcta:**

| Término          | Definición                                                 |
|------------------|------------------------------------------------------------|
| Postura corporal | A. Manera en que una persona habla en volumen y entonación |

|                      |                                                              |
|----------------------|--------------------------------------------------------------|
| Modulación de voz    | B. Posición y movimientos del cuerpo que transmiten mensajes |
| Manejo de conflictos | C. Estrategias para resolver desacuerdos o problemas         |
| Lenguaje verbal      | D. Uso de palabras para comunicarse                          |

(Asignar letra correcta a cada término)

## Indicaciones para el docente

- Recolectar respuestas para identificar qué conceptos ya conocen y cuáles requieren mayor énfasis.
- Utilizar las respuestas para adaptar el desarrollo de la sesión, reforzando temas menos comprendidos.
- Promover la participación inicial con una breve discusión grupal si el tiempo lo permite.

## Cierre - Retroalimentar

### Estrategias de Retroalimentación para el Cierre

Para el plan de clase "Comunicación Efectiva en el Comercio: Descubre el Poder de Tu Voz y tu Cuerpo", las estrategias de retroalimentación al cierre deben ser constructivas, específicas y enfocadas en consolidar el aprendizaje de los estudiantes de educación técnica/tecnológica. Considerando que la sesión dura 2 horas y que se trabaja con la metodología de Aprendizaje Basado en Casos, se proponen las siguientes estrategias:

#### • Retroalimentación Oral en Grupo Pequeño

- Dividir a los estudiantes en grupos de 4-5 para que compartan sus conclusiones y reflexiones sobre el caso trabajado.
- El docente escucha y ofrece comentarios específicos sobre el uso adecuado de conceptos de comunicación, lenguaje corporal y técnicas presentadas en el caso.
- Se destaca qué habilidades comunicativas se aplicaron bien y cuáles pueden mejorar, promoviendo un ambiente de respeto y aprendizaje.
- Duración: 20 minutos.

#### • Ficha de Autoevaluación Guiada

- Entregar una ficha con preguntas concretas relacionadas a los objetivos de aprendizaje, por ejemplo:
  - ¿Qué técnica de modulación de voz consideras que usaste mejor? ¿Por qué?
  - ¿Qué postura corporal te ayudó a transmitir confianza durante la actividad?
  - ¿Cómo manejaste un posible conflicto en el caso? ¿Qué aprendiste para mejorar?
- Los estudiantes completan la ficha individualmente para autoanalizar su desempeño.
- El docente revisa algunas respuestas y ofrece comentarios personalizados.
- Duración: 15 minutos.

#### • Retroalimentación Escrita Breve con Ejemplos Concretos

- El docente escribe observaciones específicas relacionadas con la comunicación verbal y no verbal observada en la actividad práctica del caso.
- Se incluye una recomendación clara para cada estudiante o grupo, por ejemplo: “Mejorar la modulación de voz para evitar un tono monótono” o “Mantener contacto visual para fortalecer la confianza del cliente”.
- Duración: 10 minutos (preparada por el docente antes o durante la sesión, entregada al final o en la siguiente clase).

#### • Preguntas de Cierre Reflexivas y Colectivas

- El docente plantea preguntas abiertas al grupo para fomentar la reflexión conjunta, tales como:
  - ¿Qué aprendimos sobre la importancia del lenguaje corporal en el comercio?
  - ¿Cómo la modulación de la voz puede influir en la percepción del cliente?
  - ¿Qué técnica de manejo de conflictos les parece más útil y por qué?
- Se registra en el pizarrón las ideas principales para reforzar los aprendizajes clave.
- Duración: 10 minutos.

#### • Plan de Mejora Personalizado

- Invitar a cada estudiante a identificar un aspecto de su comunicación que desea mejorar y definir un compromiso concreto para la próxima sesión o práctica.
- El docente ofrece sugerencias breves para apoyar ese plan.
- Duración: 5 minutos.

Estas estrategias aseguran una retroalimentación equilibrada, que combina reflexión personal, comunicación grupal y orientación específica, todo alineado con los objetivos de aprendizaje y la metodología basada en casos, optimizando el tiempo disponible de 2 horas.

### Recomendaciones - Competencias

#### Competencias Cognitivas

Para estudiantes de educación técnica/tecnológica en una sesión de 2 horas sobre comunicación efectiva en comercio, se pueden desarrollar naturalmente las siguientes competencias cognitivas:

- **Pensamiento Crítico:** Analizando casos prácticos de comunicación y resolución de conflictos para identificar qué técnicas funcionan y por qué.
- **Creatividad:** Proponiendo distintas formas de presentación y saludo, modulaciones de voz y posturas corporales que impacten positivamente en la comunicación.
- **Resolución de Problemas:** Aplicando técnicas de manejo de conflictos en escenarios reales o simulados para buscar soluciones efectivas.

#### Modificaciones específicas a actividades existentes:

- En la fase de desarrollo, al trabajar los casos prácticos, solicitar a los estudiantes que identifiquen no solo el problema sino que propongan al menos dos alternativas creativas para mejorar la comunicación o resolver el conflicto.
- Incluir una breve actividad de autoevaluación donde los estudiantes analicen su propio estilo de comunicación (verbal y no verbal) y propongan ajustes creativos para un mejor desempeño.

#### **Técnicas de facilitación para el docente:**

- Uso de preguntas abiertas para incentivar análisis crítico (Ej.: "¿Qué hubiera pasado si el vendedor hubiera usado un tono diferente?").
- Dinámicas de role-playing breves para simular situaciones y experimentar diferentes estilos de comunicación.
- Aplicación de mapas mentales o esquemas para organizar conceptos clave de la teoría de la comunicación.

#### **Competencias Interpersonales**

Para potenciar competencias interpersonales en estudiantes técnicos/tecnológicos, se recomienda:

##### **• Estrategias de trabajo colaborativo:**

- Dividir a los estudiantes en grupos pequeños para analizar casos y practicar técnicas de saludo, presentación y manejo de conflictos.
- Promover la rotación de roles en simulaciones (vendedor, cliente, observador) para desarrollar empatía y habilidades de comunicación diversas.
- Fomentar la retroalimentación constructiva entre pares tras las actividades prácticas.

##### **• Puntos de reflexión:**

- ¿Cómo influye la postura corporal en la percepción del cliente o compañero?
- ¿Qué emociones pueden generar diferentes tonos de voz y cómo manejar las propias emociones en un conflicto?
- ¿Qué elementos de la comunicación no verbal pueden fortalecer la confianza en una negociación?

#### **Actitudes y Valores**

Para integrar actitudes y valores relevantes dentro de la sesión de 2 horas, se proponen los siguientes momentos y actividades:

- **Adaptabilidad y Mentalidad de Crecimiento:** Durante la reflexión posterior a los casos prácticos, plantear preguntas como: "¿Qué aprendiste al intentar una nueva técnica de comunicación? ¿Cómo te ayudaría adaptar tu estilo en diferentes situaciones comerciales?"
- **Responsabilidad:** Al practicar técnicas de saludo y presentación, resaltar la importancia de la responsabilidad en la imagen profesional y el impacto de la comunicación efectiva en el éxito personal y empresarial.
- **Curiosidad y Resiliencia:** Incentivar a los estudiantes a compartir experiencias donde la comunicación no fue perfecta y cómo buscaron mejorarla o aprendieron del error.

#### **Preguntas de reflexión o actividades breves:**

- ¿Qué actitud debo tener para recibir críticas sobre mi forma de comunicarme?
- Describe un momento en que cambiar tu forma de comunicarte mejoró una situación difícil.
- Plantea un compromiso personal para seguir mejorando tus habilidades de comunicación en el ámbito comercial.