

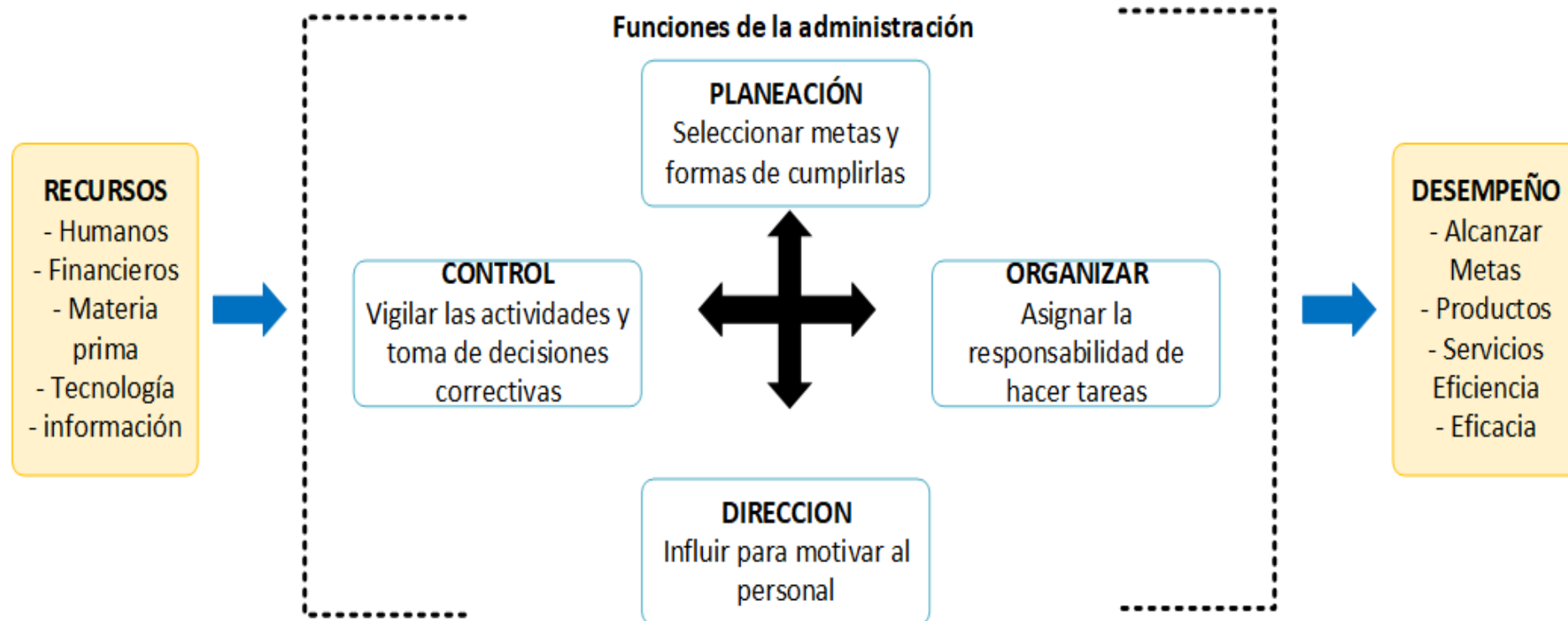


- Seminario de desarrollo organizacional -

# **“GESTIÓN, MERCADEO Y HABILIDADES BLANDAS”**

Francisco Huerta Benites  
Instituto de Economía y Empresa  
[www.iee.edu.pe](http://www.iee.edu.pe)

## Proceso de administración

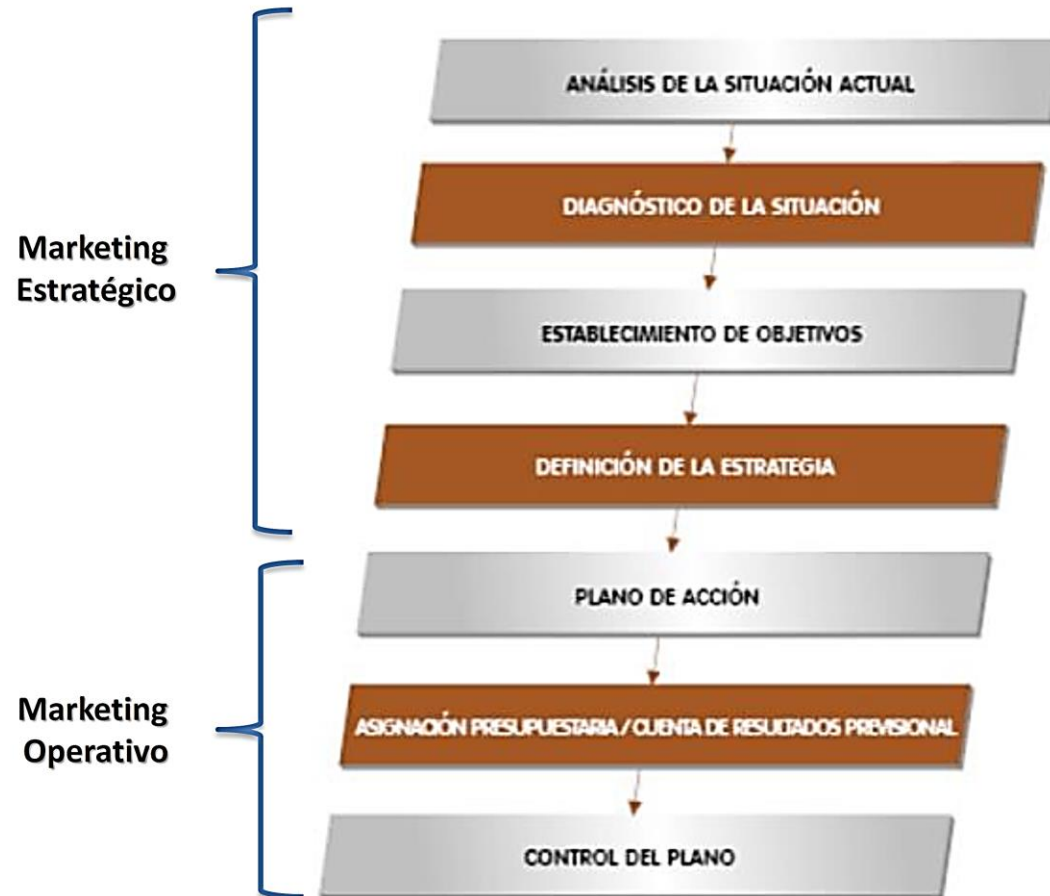


# 1. Marketing Holístico



## 2. El plan de marketing

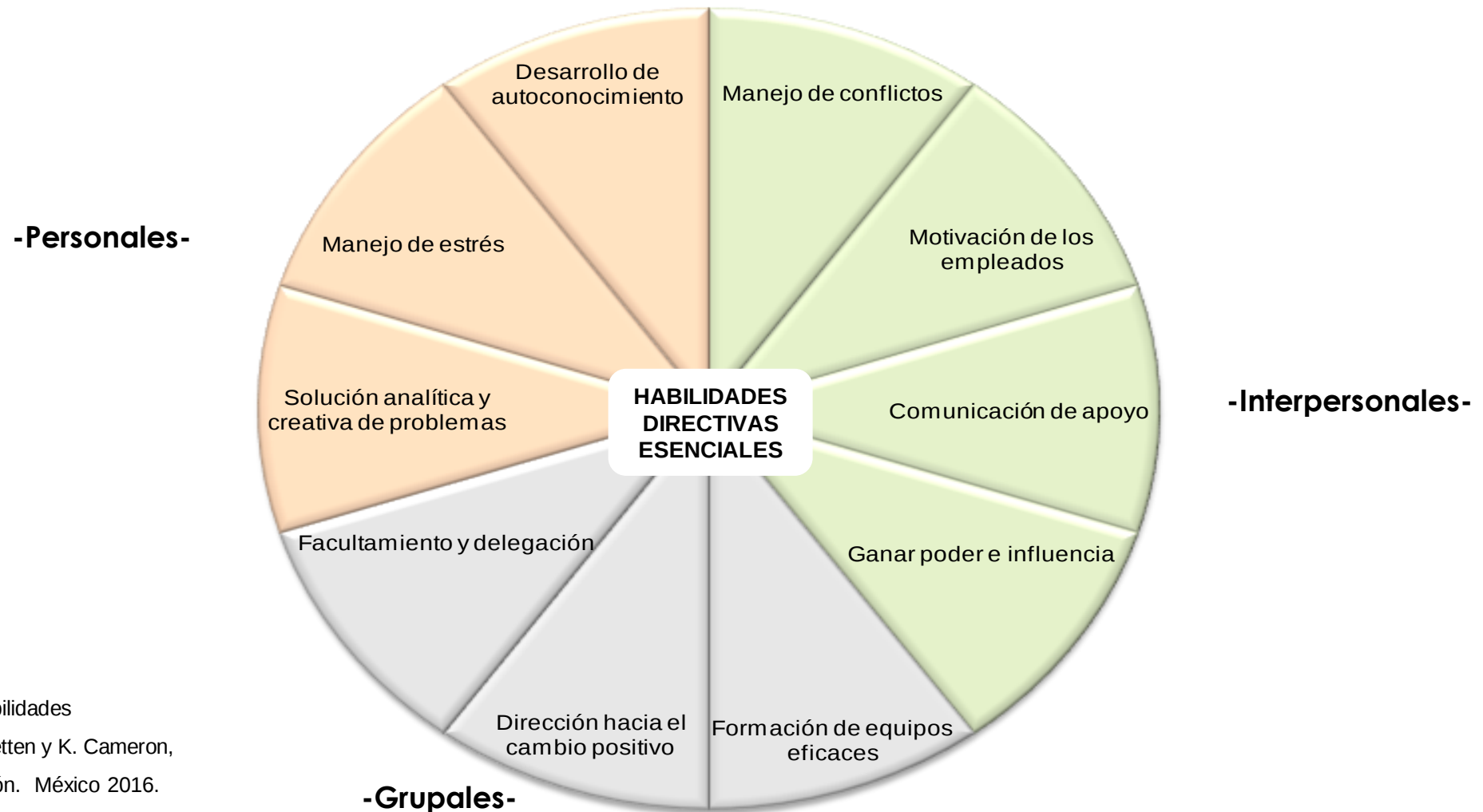
(ETAPA 0) - INTRODUCCIÓN Y RESUMEN EJECUTIVO



El objetivo principal del MKT es generar estrategias de mercado. Cuál es la propuesta de valor y cómo se alcanzarán las metas



## “Un modelo de habilidades directivas esenciales”



\*«Desarrollo de Habilidades Directivas», D. Whetten y K. Cameron, Pearson, 9na. edición. México 2016.



## Habilidades de comunicación. Los estilos de comunicación (01)

### a. Estilo de comunicación pasivo

| Estos son los elementos no verbales característicos del estilo de comunicación pasivo o inhibido: |                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 1. Expresión facial seria                                                                         | 6. Distancia amplia y nulo contacto físico              |
| 2. Mirada huidiza                                                                                 | 7. Gestos escasos                                       |
| 3. Sonrisa mínima y tensa                                                                         | 8. Automanipulaciones abundantes                        |
| 4. Postura distante y contraída                                                                   | 9. Movimientos nerviosos abundantes con manos y piernas |
| 5. Orientación ladeada                                                                            | 10. Otros                                               |

| Son elementos característicos del estilo de comunicación pasivo: |                                         |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1. Volumen de voz bajo                                           | 5. Claridad escasa                      |
| 2. Tono monótono                                                 | 6. Tiempo de habla escaso               |
| 3. Fluidez verbal escasa y muy entrecortada                      | 7. Pausas largas y silencios abundantes |
| 4. Velocidad rápida                                              |                                         |

Las personas con un estilo de comunicación pasivo viven preocupadas por satisfacer a los demás y son incapaces de enfrentarse a alguien. Son personas que no defienden sus propios derechos si ello afecta los de los demás.

Tienen la creencia básica de que lo que los demás creen u opinan es más importante que su opinión.

Este estilo de comunicación se caracteriza por el uso de términos en forma condicional, obviando afirmaciones claras, escasa verbalización y un uso abundante de monosílabos como: *quizá*, *supongo*, *solamente* y *bueno*. También de frases como: “me pregunto si podríamos” “realmente no es importante...”, “*no te molestes...*”



# Estilos de comunicación (02)

## b. Estilo de comunicación agresivo

| Algunos elementos no verbales característicos del estilo de comunicación agresivo son: |                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Expresión facial seria                                                              | 5. Orientación enfrentada           |
| 2. Mirada directa fija                                                                 | 6. No respeta las distancias        |
| 3. Muy pocas sonrisas                                                                  | 7. Gestos abundantes y amenazadores |
| 4. Postura intimidante (por mirada, distancia, y orientación).                         |                                     |

| Elementos característicos del estilo de comunicación agresivo: |                                     |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Volumen de voz elevado                                      | 5. Claridad escasa                  |
| 2. Tono tendente de monótono a alto                            | 6. Tiempo de habla desproporcionado |
| 3. Habla fluida                                                | 7. Escasez de pausas ni silencios   |
| 4. Velocidad rápida                                            | 8. Latencia de respuesta muy rápida |

Quien emplea un estilo agresivo suele utilizar frases como: “Harías mejor en...”, “Ten cuidado con...”

| Algunos elementos verbales característicos del estilo de comunicación agresivo son: |                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1. Contenido imperativo y amenazador                                                | 4. Lenguaje machista, sexista u homófobo         |
| 2. Atención personal escasa o nula                                                  | 5. Al preguntar enlaza muchas preguntas a la vez |
| 3. Abundantes “tacos” y palabras malsonantes                                        | 6. Contesta sin relación a la pregunta           |

Se caracterizan por defender sus derechos a cualquier precio, demuestran agresión y también cierto desprecio y dominio hacia los demás. La creencia básica es pensar que son las únicas personas importantes y con una opinión valedera en cualquier ámbito, ya sea personal y profesional.

Les cuesta mantener positivas relaciones interpersonales, ya que, si es necesario, se sacuden de las responsabilidades cuando el resultado de relación es negativo. Su agresividad afecta sus relaciones interpersonales pues genera el rechazo de los demás.



# Estilos de comunicación (03)

## c. Estilo de comunicación asertivo

| Algunos elementos no verbales característicos de la comunicación asertiva son: |                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 1. Expresión facial amistosa                                                   | 5. Orientación frontal                                    |
| 2. Contacto ocular directo                                                     | 6. Distancia adecuada con posibilidad de contacto físico. |
| 3. Sonrisa frecuente                                                           | 7. Gestos firmes, mas no bruscos, acompañando el discurso |
| 4. Postura erguida                                                             | 8. Manos sueltas                                          |

| Algunos elementos verbales característicos de la comunicación asertiva son: |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 1. Volumen conversacional                                                   | 5. Claridad adecuada                                |
| 2. Entonación variada que resulta agradable                                 | 6. Tiempo de habla proporcional a los participantes |
| 3. Fluidez verbal adecuada                                                  | 7. Pausas y silencios adecuados                     |
| 4. Velocidad ajustada, más bien pausada                                     | 8. Latencia de respuesta suficiente                 |

Este estilo consiste en ser capaz de comunicarse en cada ocasión de la mejor manera posible. Se caracteriza por que la persona consigue defender sus derechos y expresar sus opiniones de la forma más adecuada.

El objetivo fundamental de la persona asertiva no es conseguir lo que desea a cualquier precio, sino ser capaz de expresarse de forma adecuada y sin agredir, de manera que al interactuar con una persona asertiva, en muchas ocasiones la comunicación se convierte en una negociación.

El uso del estilo asertivo hace que la persona resuelva los problemas que encuentra en sus relaciones sociales. Esto aumenta su autoestima, genera satisfacción y hace que se sienta a gusto con los demás y consigo mismo.

