



INPEC



**COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA DEL
FUNCIONARIO DEL INPEC PARA GARANTIZAR
UN BUEN SERVICIO.**

MILLER A. ACENCIO RODRÍGUEZ

ESCUELA PENITENCIARIA NACIONAL

2024



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO GENERAL	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
GLOSARIO	5

INTRODUCCIÓN

La comunicación asertiva y efectiva en los funcionarios penitenciarios, es un tema de significativa importancia como el bisturí del cirujano o como el hacha del leñador, pues en esta función pública, se requiere de una serie de atributos y destrezas que no solo debe ser conocimientos e intelecto, sino habilidades y destrezas a la hora de desempeñar una labor tan importante como de comunicarse con todas las personas y en especial, con personas Privadas de la libertad. (PPL). Los alumnos de la ESPRA requieren de estrategias y habilidades que son tan necesarias en labor penitenciaria para interactuar con todas las personas que comparten este lugar, por lo tanto, es de vital importancia instruir a los jóvenes en formación y poder entender que la comunicación asertiva y efectiva, permite poder expresar pensamientos de forma más clara y directa, lo cual hace que el mensaje sea eficaz. Es por ello que el servidor penitenciario debe desarrollar habilidades de comunicación con las demás personas a fin de prestar un buen servicio sin importar, el lugar, sitio o función que esté desarrollando.

Poder corresponder al llamado que hace la Escuela Penitenciaria Nacional, en elaborar de una forma didáctica un “Módulo o Guía de orientación”, será la tarea a desarrollar en el presente trabajo, para que los estudiantes puedan acceder de forma práctica y sencilla como material de consulta teórico práctico y de esta manera forjar nuevos funcionarios orientados y capacitados en habilidades de comunicación, especialmente en la comunicación asertiva y efectiva para prestar un buen servicio, que como servidores penitenciarios será una de las habilidades necesarias que pueden adoptar desde su proceso formativo.

OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar herramientas del servicio penitenciario que le permitan desarrollar una comunicación asertiva y efectiva en su actividad laboral.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Construir herramientas de comunicación asertiva y efectiva “guía como modelo” para el servidor penitenciario en su actividad laboral.
- Garantizar un buen servicio desde la comunicación asertiva, en las diferentes dependencias de la Institución.
- Aplicar las estrategias de comunicación asertiva para brindar un buen servicio de forma efectiva al servidor penitenciario.

GLOSARIO

Comunicación agresiva: Sucede cuando una persona defiende su punto de vista de una forma agresiva, de forma verbal o incluso poder llegar hasta la agresión física.

Comunicación oral: Se realiza a través de signos orales o palabras habladas. Los gritos, el llanto o la risa también son comunicación oral.

Comunicación escrita: Se realiza a través de códigos escritos. Los jeroglíficos, alfabetos o logotipos también pertenecen a este tipo de comunicación.

Comunicación verbal: Exclusiva de los seres humanos, requiere la producción de signos lingüísticos, verbales o escritos.

Comunicación no verbal: Es aquella que incluye signos lingüísticos. Puede ser kinésica, proxémica o paralingüística.

Comunicación colectiva: Entre más de dos individuos. Cualquiera de ellos puede funcionar como emisor o receptor.

Comunicación intra colectiva: Cuando los individuos que se comunican pertenecen al mismo grupo. Entre dos individuos. Ambos pueden ser emisores o receptores.

Comunicación sincrónica: Cuando los individuos que se comunican pertenecen al mismo grupo.

Comunicación periodística: Cuando el objetivo del emisor es puramente informativo o periodístico.