

## 2.1 ¿CÓMO SE DA LA COMUNICACIÓN?

### El proceso comunicativo



**Situación 1:** El día jueves en la farmacia, un colaborador registró puntualmente su hora de entrada, sin embargo se le vio trabajando hasta una hora después de iniciado su turno. Esto generó quejas por parte de sus compañeros, por lo que el RF reunió al turno vespertino para platicar e incitar a los colaboradores a cumplir con sus labores en el tiempo asignado.

**Emisor    Receptor    Código    Mensaje    Canal    Contexto**

Reunión entre colaboradores durante horario laboral	<input type="text"/>
Responsable de Farmacia (RF)	<input type="text"/>
Hablar en conjunto frente a frente	<input type="text"/>
Palabras y señas con las manos al hablar	<input type="text"/>
Incitar a cumplir sus funciones laborales	<input type="text"/>
Colaboradores	<input type="text"/>

**Situación 2:** El día domingo en la farmacia, un cliente llamó a la central de atención a clientes debido a que tenía una queja sobre un problema de facturación. El cliente se mostraba enojado, usando un tono de voz alto refirió que no se le comunicó que debía registrarse en caja para poder pedir una factura. Dicho cliente ya había tenido desacuerdos con otro multifuncional al no haberle hecho el descuento correspondiente a un producto, por lo que pidió levantar una queja con el RF de la sucursal Lindavista.

**Emisor    Receptor    Código    Mensaje    Canal    Contexto**

Colaborador que recibió la llamada	<input type="text"/>
Llamada telefónica	<input type="text"/>
Tono de voz alto y agresivo	<input type="text"/>
Cliente	<input type="text"/>
Eventos de mala atención al cliente previamente	<input type="text"/>
Queja por información errónea que le brindaron	<input type="text"/>