



Religación
Press
Ideas desde el Sur Global

int Instituto
Nelson
Torres

COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA

TU HERRAMIENTA PARA EL ÉXITO



WILFRIDO ALEJANDRO GARZÓN PUETATE
[EDITOR]

| Colección Comunicación |

Comunicación oral y escrita

tu herramienta para el éxito

Wilfrido Alejandro Garzón Puetate
(Editor)





Equipo Editorial

Hernán Díaz R. Editor Jefe
Felipe Carrión. Director de Comunicación
Ana Benalcázar. Coordinadora Editorial
Ana Wagner. Asistente Editorial

Consejo Editorial

Jean-Arsène Yao | Dilrabo Keldiyorovna Bakhronova | Fabiana Parra |
Mateus Gamba Torres | Siti Mistima Maat | Nikoleta Zampaki | Silvina
Sosa



Religación Press, es una iniciativa del Centro de Investigaciones (CICSHAL)

Diseño, diagramación y portada: Religación Press.

CP 170515, Quito, Ecuador. América del Sur.

Correo electrónico: press@religacion.com

www.religacion.com

Comunicación oral y escrita: tu herramienta para el éxito

Oral and written communication: your tool for success

Comunicação oral e escrita: sua ferramenta para o sucesso

Derechos de autor: Wilfrido Alejandro Garzón Puetate©, Jazmín Elizabeth Montes Cervantes©, Religación Press©

Primera Edición: 2023

Editorial: Religación Press

Materia Dewey: 302.2 - Comunicación social

Clasificación Thema: GTC - Estudios de comunicación

BISAC: LAN004000 LANGUAGE ARTS & DISCIPLINES / Communication Studies

Público objetivo: Profesional/Académico

Colección: Comunicación

Soporte: Digital

Formato: Epub (.epub)/PDF (.pdf)

Publicado: 2023-12-06

ISBN: 978-9942-642-38-7

Este título se publica bajo una licencia de Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)



Citar como (APA 7)

Garzón Puetate, W.A. (2023). *Comunicación oral y escrita: tu herramienta para el éxito*. Religación Press. <https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.97>

Patrocinio:

Instituto Superior Tecnológico Nelson Torres.

Cayambe, Ecuador. Avenida Luis Cordero, Vía a Ayora.

ISBN: 978-9942-642-38-7



9 789942 642387

<https://press.religacion.com>

Revisión por pares / Peer Review

Este libro fue sometido a un proceso de dictaminación por académicos externos. Por lo tanto, la investigación contenida en este libro cuenta con el aval de expertos en el tema, quienes han emitido un juicio objetivo del mismo, siguiendo criterios de índole científica para valorar la solidez académica del trabajo.

This book was reviewed by an independent external reviewers. Therefore, the research contained in this book has the endorsement of experts on the subject, who have issued an objective judgment of it, following scientific criteria to assess the academic soundness of the work.

Autores



Wilfrido Alejandro Garzón Puetate

Instituto de Educación Superior Nelson Torres | Cayambe | Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-9208-304X>

alejandro.garzon@intsuperior.edu.ec

Máster en formación de educadores con 7 años de experiencia en el campo pedagógico. Ingeniero Comercial con 15 años de experiencia en el ámbito administrativo y comercial. Ha manejado procesos relevantes para el desarrollo educativo como: etnoeducación, educación autosostenible y autosustentable a través de la guía, elaboración, seguimiento y control de proyectos; educación para adultos; bienestar institucional. Formador de formadores, por medio de lo cual ejerce como Capacitador Independiente en instituciones educativas y empresas de la región.



Jazmín Elizabeth Montes Cervantes

Investigadora independiente | Ecuador

<https://orcid.org/0009-0001-1533-2732>

jazmin.montes@educacion.gob.ec

Tecnóloga en Diseño Gráfico, posee 3 certificaciones registradas por SETEC; 1 en formador de formadores Dual; 1 en Formador de Formadores; 2 suficiencias en Inglés certificadas nivel A1 y B1, actualmente está cursando una suficiencia nivel C1; una Licenciatura en Ciencias de la Educación y una Maestría en Educación Bilingüe en Secundaria y Bachillerato; se ha desempeñado como docente en educación primaria y secundaria en diferentes instituciones del Ecuador; ejerce la actividad de Fotógrafa Profesional y Diseñadora Publicista independiente. Ocupa cargos de coordinadora en el Área de Inglés y de Riesgos y Seguridad.

Resumen

Este libro está diseñado para ayudarle a desarrollar estas habilidades críticas y convertirse en un comunicador hábil y seguro. La comunicación no es sólo un medio para transmitir noticias, sino también una piedra angular de las relaciones interpersonales, la toma de decisiones, la resolución de conflictos y el logro de objetivos. En estas páginas, exploraremos los conceptos básicos de la comunicación, desde estructurar una presentación eficaz hasta escribir un mensaje persuasivo y la importancia de la escucha activa. Nuestro objetivo es equiparlo con las herramientas, estrategias y conocimientos que necesita para expresarse de manera clara, efectiva y empática. En este libro encontrará 4 capítulos trascendentales para su comprensión y formación, mismo que posee ejemplos prácticos, consejos útiles y ejercicios que le ayudarán a mejorar sus habilidades comunicativas, ya sea que esté dando una presentación frente a una audiencia, escribiendo un informe académico o manteniendo una conversación importante.

Palabras claves: comunicación oral, comunicación escrita, mensaje, audiencias.

Abstract

This book is designed to help you develop these critical skills and become a skilled and confident communicator. Communication is not only a means of conveying news, but also a cornerstone of interpersonal relationships, decision making, conflict resolution, and goal achievement. In these pages, we will explore the basics of communication, from structuring an effective presentation to writing a persuasive message and the importance of active listening. Our goal is to equip you with the tools, strategies and knowledge you need to express yourself clearly, effectively and empathetically. In this book you will find 4 chapters that are critical to your understanding and training, with practical examples, useful tips and exercises that will help you improve your communication skills, whether you are giving a presentation in front of an audience, writing an academic report or having an important conversation.

Keywords: oral communication, written communication, message, audiences.

Resumo

Este livro foi criado para ajudá-lo a desenvolver essas habilidades essenciais e a se tornar um comunicador habilidoso e confiante. A comunicação não é apenas um meio de transmitir notícias, mas também a pedra angular dos relacionamentos interpessoais, da tomada de decisões, da resolução de conflitos e da realização de metas. Nestas páginas, exploraremos os fundamentos da comunicação, desde a estruturação de uma apresentação eficaz até a redação de uma mensagem persuasiva e a importância da escuta ativa. Nosso objetivo é equipá-lo com as ferramentas, as estratégias e o conhecimento de que você precisa para se expressar de forma clara, eficaz e empática. Neste livro, você encontrará 4 capítulos que são essenciais para sua compreensão e treinamento, com exemplos práticos, dicas úteis e exercícios que o ajudarão a aprimorar suas habilidades de comunicação, seja para fazer uma apresentação para um público, escrever um relatório acadêmico ou ter uma conversa importante.

Palavras-chave: comunicação oral, comunicação escrita, mensagem, público.

Contenido

Revisión por pares / Peer Review	7
Coordinadores editoriales	8
Resumen	9
Abstract	9
Prólogo	15
Introducción	17

Capítulo 1

Comunicación básica

21

Resumen	21
1.1 La Comunicación	22
1.1. Lenguaje oral	22
1.1.2 Conceptos y características	22
1.1.3 Mensajes orales	23
1.2 Conceptos y elementos de la comunicación	24
1.2.1. Emisor	24
1.2.1. Receptor	25
1.3 El mensaje	25
1.3.1 Origen del Mensaje	25
1.3.2 Definición de Mensaje	26
1.3.3 Clases y funciones de Mensaje	27
1.4 Planificación de la Comunicación	29
1.4.1 Funciones de la comunicación oral	29
1.4.2 Clases de la comunicación oral	30
1.4.3 Formas de la comunicación oral	30
Referencias	32
Basic communication	32
Comunicação básica	32
Abstract	32
Resumo	32

Capítulo 2

Comunicación oral: discurso poderoso

34

Resumen	34
2.1 La Comunicación no verbal	35
2.1.1 Mensajes voluntarios e involuntarios	35
2.1.2 Aspectos no verbales en la comunicación oral	36
2.1.3 Recursos verbales en la comunicación oral	36
2.2 La Comunicación no verbal	37
2.2.1 Normas para conversar	37
2.2.2 Reglas para escuchar	38
2.2.3 Pautas de comportamiento	39
2.3 La Comunicación escrita	39
2.3.1 La escritura como medio de comunicación	39
2.3.2 Concepto de mensaje escrito, características	40
2.3.3 Tipos de comunicación escrita	41
2.4 Reglas ortográficas básicas	42
2.4.1 Signos de puntuación	42
2.4.2 Abreviaturas	51
2.4.3 Siglas	52
Referencias	53
Oral communication: powerful speech	55
Comunicação oral: discurso poderoso	55
Abstract	55
Resumo	55

Capítulo 3

Comunicación escrita: escritura persuasiva

57

Resumen	57
3.1 Cualidades de la escritura académica	58
3.1.1 Proceso de escritura	58
3.1.2 Reglas ortográficas	58
3.1.3 Sinónimos y antónimos	59
3.2 Redacción de documentos	60
3.2.1 Ensayos	60
3.2.2 Plan de redacción	61
3.2.3 Resumen	62

3.3 Redacción de informes	63
3.3.1 Formato	63
3.3.2 Redacción de Abstract	65
3.3.3 Paráfrasis	66
3.4 Géneros de opinión	66
3.4.1 Artículo	66
3.4.2 Noticias	67
3.4.2 Solicitud	68
Referencias	70
Written communication: persuasive writing	71
Comunicação escrita: redação persuasiva	71
Abstract	71
Resumo	71

Capítulo 4

Integración de habilidades de comunicación efectiva 73

Resumen	73
4.1.1 Carta de presentación	74
4.1.2 Circular	74
4.1.3 Memorándum	75
4.2 Teoría Oral	76
4.2.1 Técnicas de participación oral individual	76
4.2.2 Charla	76
4.2.3 Conferencia y discurso	77
4.3 Técnicas de participación colectiva I	77
4.3.1 Teoría de Piaget	77
4.3.2 Técnica de la expresión oral	78
4.3.3 Clasificación de las técnicas	81
4.4 Técnicas de participación colectiva II	84
4.4.1 Diálogo	84
4.4.2 Entrevista	85
4.4.3 Oratoria	86
Referencias	87
Integration of effective communication skills	88
Integração de habilidades de comunicação eficazes	88
Abstract	88
Resumo	88

| Colección Comunicación |

Comunicación oral y escrita

tu herramienta para el éxito

Prólogo

Comunicación oral y escrita: estrategias para el éxito proporciona una guía concisa pero completa sobre las habilidades de comunicaciones esenciales. Dividido en cuatro capítulos esenciales, este libro explora la comunicación oral y escrita, brindando a los lectores las herramientas que necesitan para expresarse de manera clara y convincente en una variedad de situaciones.

Capítulo 1: Comunicación básica

El capítulo 1 profundiza en los conceptos básicos de la comunicación y explora los principios clave de la expresión oral y escrita. Los lectores aprenden la importancia de la empatía, la escucha activa y cómo articular ideas de forma eficaz en mensajes claros.

Capítulo 2: Comunicación oral: discurso poderoso

Este capítulo se centra en las habilidades de comunicación oral. Desde habilidades de presentación hasta manejo del lenguaje corporal, los lectores aprenderán cómo pronunciar discursos públicos impactantes. El libro ofrece consejos sobre cómo superar el miedo escénico, mejorar el tono y mantener la atención del público.

Capítulo 3: Comunicación escrita: escritura persuasiva

El capítulo 3 profundiza en el mundo de la comunicación escrita. Los lectores aprenden cómo crear documentos de forma eficaz, desde correos electrónicos profesionales hasta informes

detallados. Se exploran técnicas para escribir de manera persuasiva, mejorar su estilo y evitar errores gramaticales y de sintaxis comunes.

Capítulo 4: Integración de habilidades de comunicación efectiva

El capítulo final se centrará en la integración de las habilidades de comunicación oral y escrita. Los lectores descubrirán cómo utilizar un enfoque coherente para adaptar su mensaje a diferentes audiencias y contextos. Se analizan estrategias para afrontar situaciones de comunicaciones difíciles y cómo mantener la autenticidad en cualquier forma de expresión.

El libro contiene ejemplos prácticos y ejercicios interactivos para reforzar lo aprendido. Esto hace que Comunicación oral y escrita: estrategias para el éxito sea una herramienta indispensable para cualquiera que quiera mejorar sus habilidades comunicativas y sobresalir en su vida personal y profesional.

Introducción

La asignatura de Comunicación oral y escrita se encarga de abordar las funciones del lenguaje que están vinculadas con los elementos de la comunicación y a la vez, los géneros literarios para establecer aprendizajes relacionados y secuenciados significativos. Todo ello atendiendo a la investigación como eje transversal y dinámico del proceso, sobre la base de la metodología que integre métodos teóricos y empíricos, demostrando creatividad, rigurosidad y compromiso.

El desarrollo de la comunicación oral y escrita es uno de los objetivos fundamentales en la educación, ya que es la principal herramienta a través de la cual el ser humano construye y comprende el mundo que lo rodea y entra en diálogo consigo mismo y con otros. Durante la enseñanza se busca llevar estas habilidades a un grado de desarrollo que permita al estudiante valerse independiente y eficazmente de ellas para resolver los desafíos de la vida cotidiana, adquirir nuevos conocimientos y enfrentar con éxito las exigencias educativas.

El propósito de la asignatura es abordar las funciones que están vinculadas con los elementos de la comunicación oral y escrita; y a la vez, los géneros literarios para establecer aprendizajes relacionados y secuenciados significativos. Todo ello atendiendo a la investigación como eje transversal y dinámico del proceso, sobre la base de una metodología que integre métodos teóricos y empíricos, demostrando creatividad, rigurosidad y compromiso.

Para alcanzar los objetivos del proceso enseñanza-aprendizaje, en este texto se desarrollará de manera explícita los temas que se han propuesto en el sílabo de la asignatura de Comunicación oral y escrita, y con el apoyo del docente se realizará trabajos y se enviará tareas autónomas que servirán para fortalecer las habilidades de cada uno de los estudiantes.

De acuerdo al sílabo de la asignatura, se encuentra estructurado en dos unidades y cuatro capítulos; con sus respectivos contenidos.

Dentro del primer bimestre en la Unidad 1: “La comunicación” se encuentran el capítulo uno y dos con sus diferentes temas, al finalizar la unidad se efectuará una evaluación.

Dentro del segundo bimestre en la Unidad 2: “Técnicas de participación oral, individual y colectiva” se estudiarán el capítulo tres y cuatro con sus diferentes temas, al finalizar la unidad se efectuará una evaluación.

En el texto se plantea como un recurso de apoyo en la formación de los estudiantes y que puedan analizar y reflexionar sobre el proceso de comunicación y el lenguaje apropiado y sobre todo fortalecer el nivel de aprendizaje.

Orientaciones básicas

Este material es un instrumento que orienta al alumno cómo realizar el estudio independiente a lo largo del desarrollo de la asignatura de lenguaje y comunicación que se lo llevará a cabo de manera virtual, asumiendo un valor de compromiso y

responsabilidad para cumplir con el propósito de esta, pues no sólo recibe la instrucción del profesor, sino que aprende a través de la búsqueda de información, el autoaprendizaje y las diferentes actividades que realiza de manera individual y grupal.

A continuación, se detalla las siguientes orientaciones metodológicas:

Material didáctico

- Dentro del presente material se encuentra la bibliografía, que servirá de apoyo para el desarrollo de los temas que se encuentran en el sílabo de la asignatura de comunicación oral y escrita.
- El texto detalla cuatro unidades con sus respectivos temas y subtemas, así como también las diferentes actividades que deben desarrollar los estudiantes.

Técnica de estudio

- Dentro de las estrategias de administración de recursos se encuentra el espacio, por lo que se recomienda que dentro de su hogar adecúe un espacio necesario para el desarrollo de las actividades académicas.

Capítulo 1

Comunicación básica

Wilfrido Alejandro Garzón Puetate

Resumen

El capítulo profundiza en los conceptos básicos de la comunicación y explora los principios clave de la expresión oral y escrita. Los lectores aprenden la importancia de la empatía, la escucha activa y cómo articular ideas de forma eficaz en mensajes claros.

Palabras claves: comunicación, mensaje, discurso.

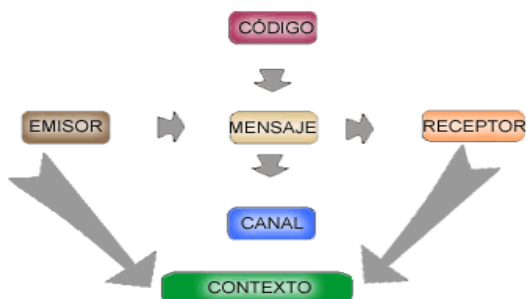
Garzón Puetate, W.A. (2023). Comunicación básica. En W.A. Garzón Puetate (ed). *Comunicación oral y escrita: tu herramienta para el éxito*. (pp. 21-32). Religación Press. <http://doi.org/10.46652/religacionpress.97.c86>



OPEN  ACCESS

1.1 La Comunicación

Imagen 1. Esquema de la Comunicación



Fuente: (Rogel, 2012).

1.1. Lenguaje oral

En un proceso mediante el cual un emisor transmite un mensaje a través de un canal hacia un receptor y es entendido por ambas partes.

La comunicación es materia de estudio de numerosas disciplinas, según su naturaleza y los actores que en el proceso intervengan. Sin embargo, se trata siempre de un proceso fundamental para comprender las relaciones entre los seres vivos (Gavidia, 2015).

1.1.2 Conceptos y características

Según Gavidia (2015), la comunicación es un proceso que mantiene las siguientes características:

- Requiere de un emisor y un receptor: para que el mensaje pueda ser enviado se requiere de la intervención de un emisor, del mismo modo que el receptor es esencial para que el mensaje pueda ser recibido e interpretado.
- Es un proceso dinámico: los roles de emisor y receptor se pueden intercambiar en el proceso comunicacional. De esta forma, una vez que el receptor envía su retroalimentación o feedback, se convierte en emisor.
- Es indispensable para la interacción de los individuos y favorece la organización social: la comunicación sirve para reafirmar al individuo al permitirle expresarse y transmitir un mensaje, y al mismo tiempo, influye en la interacción de los grupos sociales que comparten un código común.
- Es imposible que no se lleve a cabo: la comunicación es un proceso que ocurre de forma continua y en diferentes niveles.

1.1.3 Mensajes orales

La comunicación oral es la transmisión de información entre dos o más individuos a través del habla y del código contemplado en un idioma. Generalmente se contrapone a la comunicación escrita, en la cual la información se halla inscrita en algún soporte material para resistir al paso del tiempo (Dasi & Vilanova, 2018).

La comunicación oral es probablemente la forma más temprana de intercambio de información de nuestra especie, que tuvo su origen en la invención misma del lenguaje verbal.

Su elemento básico es el habla, que consiste en el empleo de nuestro aparato fonador (y parte del respiratorio) para producir una cadena de sonidos articulados en distintos puntos del recorrido del aire hacia afuera, a través de la participación de distintas partes de nuestra anatomía: la lengua, los labios, los dientes, etc.

1.2 Conceptos y elementos de la comunicación

1.2.1. Emisor

El emisor es el sujeto que desencadena el proceso comunicativo al exponer una información que puede ser interpretada por otros sujetos. A su vez, el emisor puede emitir información codificada de manera simbólica, o a través del lenguaje no verbal, que expresa sensaciones, actitudes y estados de ánimo (Gonzáles, 2018)

Por otro lado, muchas veces establecer quién es el emisor es algo muy relativo, porque no siempre resulta fácil saber con seguridad qué sujeto inició la comunicación. Por ejemplo, si alguien se encuentra por la calle a su vecino y lo saluda con un “hola”, esto podría ser a su vez una reacción ante la expresión del rostro del vecino, y en este caso sería la persona que no ha hablado la que habría adoptado el rol de emisor en primer lugar (Gavidia, 2015).

Justamente por eso se asume que el emisor lo es de manera relativa, estableciendo como marco de referencia un solo ciclo de envío de información. En un momento, quien fue el emisor pasará a ser el receptor, y viceversa (Gavidia, 2015).

1.2.1. Receptor

El receptor es el sujeto que, de manera voluntaria o involuntaria, recibe la información emitida por el emisor y la interpreta, ya sea utilizando para ello un sistema de símbolos que establece equivalencias entre significantes y significados, o sin sistema de símbolos, obedeciendo a las sensaciones que produce lo que llega a través de los sentidos (Gavidia, 2015).

1.3 El mensaje

1.3.1 Origen del Mensaje

El mensaje es tan antiguo como el propio ser humano si lo-gramos imaginar a una tribu de homo sapiens para poder cazar mamuts, elefantes, ciervos, gacelas, emitían sonidos y gestos, es decir, mensajes de comunicación no verbal que les ayudaban a transmitir una información y a trabajar en grupo para conseguir su propia supervivencia. La propia comunicación no verbal sigue siendo hoy uno de los tipos de mensajes más presentes e importantes que emitimos y recibimos constantemente. Por ejemplo, con el lenguaje de la ropa. La vestimenta es un medio de transmisión de mensajes simples y concretos.

Podemos conocer ciertos puntos de la personalidad, la actitud, sentimientos, ideas o ideologías solo con el mensaje que proyecta su puesta en escena. O con el lenguaje corporal y los gestos: una sonrisa transmite un mensaje de alegría, una postura puede indicar rechazo y una mirada darnos confianza. Estamos constantemente enviando y recibiendo mensajes no verbales.

Las propias pinturas rupestres son otro ejemplo de tipo de mensaje no verbal. Transmiten un mensaje gracias a la utilización del lenguaje visual o icónico. Una representación pictórica de una caza es uno de los primeros mensajes icónicos que conocemos. En la actualidad se sigue utilizando el mismo lenguaje para transmitir una realidad o denunciar un hecho que ocurra en nuestra sociedad. Una imagen que impacta al mundo y que lanza un mensaje sin el uso de la palabra: conflictos bélicos, hambrunas, desastres naturales, política, medio ambiente. Las técnicas evolucionan, pero el lenguaje icónico seguirá siendo un fuerte difusor de mensajes (Solis & Burgos, 2019).

1.3.2 Definición de Mensaje

El mensaje de manera general es el objeto de la comunicación. Está definido como la información que el emisor envía al receptor a través de un canal determinado o medios de comunicación como el habla o la escritura; aunque el término también se aplica, dependiendo del contexto, a la presentación de dicha información; es decir, a los símbolos utilizados para transmitir el mensaje. Cualquiera que sea el caso, el mensaje es una parte fundamental en el proceso del intercambio de información.

Definiéndolo técnicamente de acuerdo con (Jervis, 2015), el mensaje es el conjunto de elementos informativos que el emisor envía a quien cumplirá la función de receptor. Entonces, es sólo a través del mensaje que el fenómeno comunicativo puede generarse ya que si de otro modo las personas por su simple existencia no estarían estableciendo necesariamente conexión alguna. Para poder llevar a cabo la comunicación de manera apropiada, es de vital importancia que ambas partes reconozcan y comprendan el lenguaje en el que el mensaje está establecido. En este sentido, lenguaje puede ser no solamente el idioma, sino también los símbolos, las señas o gestos que se estén transmitiendo.

1.3.3 Clases y funciones de Mensaje

Mensaje de contenido: El mensaje de contenido es el que se transmite con un lenguaje verbal, directo, comprensible, que no necesita ninguna traducción. Corresponde a una situación real. Por ejemplo, cuando se pronuncia estoy mal, estoy triste, estoy deprimido, necesito cariño es decir es una interpretación donde el significado y el significante coinciden perfectamente (Jervis, 2015).

Mensaje de relación: el mensaje de relación es siempre un mensaje no verbal. Se dice algo envuelto en símbolos y no con palabras, no coinciden el significado y el significante, por lo que crea una confusión emotiva. El que habla así, manda mensajes que el otro escucha de un modo totalmente diferente. La comunicación se hace confusa y caótica (Jervis, 2015).

La función representativa o referencial caracteriza a los mensajes en los cuales el emisor transmite una información sobre el mundo que le rodea. Esta es, precisamente, la finalidad básica de la comunicación y, por tanto, la función representativa más habitual.

En los mensajes en los que predomina la función representativa son frecuentes los verbos en tercera persona y un léxico objetivo. La función representativa está presente en textos de carácter informativo, como textos científicos o noticias periodísticas.

La función expresiva o emotiva caracteriza a los mensajes en los que el emisor manifiesta sus sentimientos y emociones, sus opiniones y sus juicios personales.

En los mensajes en los que predomina la función expresiva suelen aparecer verbos y pronombres en primera persona, interjecciones, oraciones exclamativas y un léxico de carácter subjetivo en el que las palabras se tiñen de evocaciones y valoraciones personales.

La función expresiva predomina en textos de carácter personal, como los diarios o las cartas. La función apelativa o conativa es la propia de los mensajes en que se pretende influir sobre la conducta o las ideas del receptor: órdenes, instrucciones y preguntas (Gavidia, 2015).

En los mensajes en que predomina la función apelativa son habituales los verbos en segunda persona, el modo imperativo, las alusiones directas al receptor y las exclamaciones y preguntas.

La función apelativa predomina en textos argumentativos y persuasivos, como los anuncios, los discursos políticos, que pretenden convencer al receptor.

La función poética o estética es la propia de los textos en los que se pretende llamar la atención sobre la forma del mensaje, como ocurre en los textos literarios.

En este tipo de textos se emplean ciertos recursos, como la comparación, la metáfora, la rima, para dotar al mensaje de una forma especial (Gavidia, 2015).

1.4 Planificación de la Comunicación

1.4.1 Funciones de la comunicación oral

Este tipo de comunicación se produce entre dos o más personas que manejan el mismo código lingüístico y el mensaje se transmite por el aire o mediante algún medio físico, como un dispositivo.

Resulta una capacidad intrínseca del ser humano que lo diferencia del resto de los animales que, si bien pueden emanar sonidos, no son capaces de modular las palabras y de elaborar un código de signos tan complejo.

La comunicación oral hizo posible que el hombre de la antigüedad se organizara en grupos y poblaciones, y contribuyó a su evolución. En la actualidad, la vida en sociedad es posible debido

al lenguaje oral que es importante en diversos ámbitos, como el escolar, profesional, negocios y política

1.4.2 Clases de la comunicación oral

La comunicación oral puede ser:

- **Espontánea.** Es el tipo de comunicación que no requiere de un planeamiento y denota una estructura del discurso desordenada.
- **Planificada.** Es el tipo de comunicación premeditada, organizada e, incluso, ensayada, como puede ser un discurso, una entrevista o una capacitación académica.

1.4.3 Formas de la comunicación oral

Entrevista: En este caso hablamos de la comunicación que se establece cuando el entrevistador emite una serie de cuestiones al entrevistado para que las responda e indagar más sobre su opinión acerca de determinados temas. La entrevista se puede llevar a cabo en multitud de ocasiones y contextos, pero principalmente es utilizada en los medios de comunicación y en procesos que gestionan los departamentos de recursos humanos para escoger al candidato ideal ante la oferta laboral que emite una empresa.

El debate: El debate es el intercambio de opiniones que existen entre diversas personas y que gestiona un moderador. El papel de este suele estar centrado en emitir preguntas, y además en

coordinar el proceso, los tiempos de respuesta, y la buena ejecución del debate. Este tipo de comunicación oral permite tratar cualquier tipo de tema y valorar las opiniones que se manifiestan, es propio del sector político donde la utilización de este tipo de debates hace que se obtenga información sobre los criterios y opiniones que tienen los candidatos políticos a la presidencia, por ejemplo.

El discurso: En este caso un ponente lleva a cabo la exposición de los conocimientos que tiene sobre un tema determinado. Su objetivo es informar a los asistentes sobre el tema en concreto, y además generar nuevas ideas o aportaciones para ofrecer distintos puntos de vista sobre la temática sobre la que versa. Aquí también podemos mencionar la conferencia, donde se expone un discurso centrado en temáticas concretas. Las conferencias son muy utilizadas en la universidad, o determinados congresos especializados.

El diálogo: Es el tipo de comunicación que se puede establecer entre dos o más personas. Hay diferentes tiempos de exposición, se intercambian opiniones, y suele haber siempre como mínimo dos usuarios estableciendo este tipo de comunicación oral.

Referencias

- Dasí, F., & Vilanova, R. (2018). *100 errores en la comunicación personal*. ESIC.
- Gonzáles, S. (2018). *El ABC de la comunicación efectiva: hablada, escrita y escuchada*. Grupo Nelson.

§

Basic communication Comunicação básica

Wilfrido Alejandro Garzón Puetate

Instituto de Educación Superior Nelson Torres | Cayambe | Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-9208-304X>

alejandro.garzon@intsuperior.edu.ec

Abstract

The chapter delves into the basics of communication and explores the key principles of oral and written expression. Readers learn the importance of empathy, active listening and how to articulate ideas effectively in clear messages.

Keywords: communication, message, speech.

Resumo

O capítulo se aprofunda nos fundamentos da comunicação e explora os princípios-chave da expressão oral e escrita. Os leitores aprendem a importância da empatia, da escuta ativa e de como articular ideias de forma eficaz em mensagens claras.

Palavras-chave: comunicação, mensagem, discurso.

Capítulo 2

Comunicación oral: discurso poderoso

Wilfrido Alejandro Garzón Puetate

Resumen

Este capítulo se centra en las habilidades de comunicación oral. Desde habilidades de presentación hasta manejo del lenguaje corporal, los lectores aprenderán cómo pronunciar discursos públicos impactantes. El libro ofrece consejos sobre cómo superar el miedo escénico, mejorar el tono y mantener la atención del público.

Palabras claves: mensaje, recursos verbales, comunicación oral.

Garzón Puetate, W.A. (2023). Comunicación oral: discurso poderoso. En W.A. Garzón Puetate (ed). *Comunicación oral y escrita: tu herramienta para el éxito*. (pp. 34-55). Religación Press. <http://doi.org/10.46652/religacionpress.97.c87>



2.1 La Comunicación no verbal

2.1.1 Mensajes voluntarios e involuntarios

Imagen 2. Mensajes voluntarios e involuntarios



Fuente: Ecotec

Los mensajes voluntarios son aquellos que enviamos de manera intencional y consciente. Estos mensajes son deliberados y están bajo nuestro control. Por ejemplo, cuando sonreímos para transmitir felicidad, realizamos gestos específicos para enfatizar una idea o adoptamos una postura segura para mostrar confianza, estamos enviando mensajes voluntarios.

Por otro lado, los mensajes involuntarios son aquellos que se transmiten de forma no intencional y a menudo son automáticos. Estos mensajes pueden revelar nuestras emociones, actitudes o intenciones sin que nos demos cuenta. Por ejemplo, cuando fruncimos el ceño debido a la confusión o el disgusto, nos tambaleamos o cruzamos los brazos como una señal de incomodidad, estamos enviando mensajes involuntarios.

2.1.2 Aspectos no verbales en la comunicación oral

Los aspectos no verbales en la comunicación oral se refieren a los elementos que no están relacionados directamente con las palabras habladas, pero que influyen en la forma en que se transmiten y reciben los mensajes. Estos aspectos no verbales incluyen el lenguaje corporal, expresiones faciales, tono de voz, gestos y contacto visual.

Imagina una conversación en la que una persona dice: “Estoy muy emocionado/a de verte”. Si solo nos enfocamos en las palabras, podríamos interpretar que la persona está genuinamente emocionada. Sin embargo, al prestar atención a los aspectos no verbales, podríamos notar que la persona tiene los brazos cruzados, una mirada evasiva y un tono de voz monótono. Estos aspectos no verbales pueden transmitir una sensación de desinterés o falta de entusiasmo, contradiciendo las palabras utilizadas.

Este ejemplo ilustra cómo los aspectos no verbales pueden comunicar información adicional y enriquecer o modificar el significado de un mensaje oral. Es importante estar atento/a tanto a las palabras como a los aspectos no verbales para una comprensión completa de la comunicación oral.

2.1.3 Recursos verbales en la comunicación oral

Los recursos no verbales en la comunicación oral son todas las herramientas y elementos que se utilizan para transmitir mensajes de manera no verbal. Esto incluye el lenguaje corporal,

las expresiones faciales, el tono de voz, el contacto visual y los gestos. Estos recursos complementan y enriquecen la comunicación oral, aportando información adicional y ayudando a transmitir emociones, actitudes e intenciones (Shaw, 2020).

2.2 La Comunicación no verbal

2.2.1 Normas para conversar

Las normas de conversación como bien sabemos son normas de comportamiento que sirven para entablar comunicación con las demás personas, y a su vez son estrategias que se utilizan para tener una mejor comprensión y aprovechamiento de la escucha al momento de cualquier tipo de conversación (Cain, 2019).

- Mirar a la persona que le habla
- Hablar claramente
- No interrumpir
- Trata los temas de manera adecuada
- Ser cortés

Es decir, en todas las conversaciones siempre se deben mantener las reglas de cortesía, sin importar con quien se hable. Esto se debe a que la cortesía es algo sumamente importante que nos define como personas y viene ligada con el respeto y la educación.

2.2.2 Reglas para escuchar

1. Deje de hablar. Ud. no puede escuchar si está hablando.
2. Hacer que el que habla se sienta cómodo. Ayude a sentirse que es libre de hablar.
3. Demuestre que desea escucharlo. Parezca y actúe como si estuviera sinceramente interesado. No lea la correspondencia mientras le hablan.
4. Elimine y evite las distracciones. No se distraiga jugando con pedazos de papel, escribiendo, etc.
5. Trate de ser empático con el otro. Trate de ponerse en su lugar, de manera que Ud. pueda comprender su punto de vista.
6. Sea paciente. Dedíquele el tiempo necesario, no interrumpa.
7. Mantenga la calma y su humor. Una persona colérica toma el peor sentido de las palabras.
8. Evite discusiones y críticas, sea prudente con sus argumentos. Esto pone al otro “a la defensiva”, tiende a predisponerlo.
9. Haga preguntas. Esto estimula al otro y muestra que Ud. está escuchando, además de ayudar a desarrollar otros temas.

10. Pare de hablar. Esto es lo primero y lo último. Todas las otras reglas dependen de esto. Ud. no puede ser un buen escucha mientras esté hablando.

2.2.3 Pautas de comportamiento

El *comportamiento* humano individual y colectivo, está definido sociológicamente sujeto a *pautas* de conducta uniformes, se describen a continuación las más relevantes:

- Saber saludar.
- Saber presentar.
- Saber hablar.
- Saber escuchar.
- Saber vestir adecuadamente.
- Ser puntual.
- Ser respetuoso.
- Ser cordial y amable.

2.3 La Comunicación escrita

2.3.1 La escritura como medio de comunicación

La comunicación escrita es un medio muy particular y especial para transmitir ideas, palabras y hasta sentimientos.

La misma consta de elementos peculiares que le distinguen de la comunicación oral; sin embargo, tiene el mismo propósito

de ser un vehículo de información, tanto para una persona como a las masas (Moore, 2019).

La comunicación escrita, a diferencia de la oral, no está sometida a los conceptos de espacio y tiempo. La interacción entre el emisor y el receptor no es inmediata e incluso puede llegar a no producirse nunca, aunque aquello escrito perdure eternamente.

La comunicación escrita aumenta las posibilidades expresivas y la complejidad gramatical, sintáctica, y léxica, con respecto a la comunicación oral entre dos o más individuos.

En esta clase de comunicación, el emisor escribe mientras que el receptor lee. Siempre, como canal, habrá un dispositivo físico, que puede ser un papel o la pantalla de un computador o incluso una pared.

La comunicación escrita más antigua fue a través de pictogramas: son signos o dibujos que representan un concepto o idea (Torres, 2021).

2.3.2 Concepto de mensaje escrito, características

El mensaje escrito es aquel que se establece a través de las palabras o de cualquier otro código escrito. El emisor y el receptor deben compartir el conocimiento de ese código en cuestión, para que la comunicación sea efectiva.

Se caracteriza por:

- Ser una capacidad propia del ser humano, que es capaz de realizarla a través del trabajo intelectual y motriz.

- Usar un sistema de códigos con sus propias reglas de ortografía y de gramática.
- Requerir de soportes físicos para plasmar y difundir el mensaje, como un papel y bolígrafo o un ordenador.
- Requerir de un emisor y un receptor del mensaje que pueden no estar presentes en el mismo momento y lugar.
- Proporcionar una respuesta, en su mayoría, diferida o tardía.
- Ser precisa debido a que el contenido puede ser revisado antes de difundirlo.
- Ser formal y permanente debido a que puede plasmarse en un soporte físico que permite que sea releída las veces que sea necesario.

2.3.3 Tipos de comunicación escrita

Las comunicaciones escritas pueden ser personales o estar diseñadas para un público masivo. Además, pueden tener diferentes objetivos como informar, convencer o entretener.

Algunos ejemplos de comunicación escrita pueden ser los siguientes:

- Folletos o volantes
- Cartas
- Diarios y revistas
- Libros

- Emails
- Internet y todas sus variables

2.4 Reglas ortográficas básicas

2.4.1 Signos de puntuación

Los signos de puntuación son señales o marcas gráficas que permiten al redactor estructurar un discurso escrito, al tiempo que le permiten al lector identificar el modo de entonación y las pausas necesarias que facilitan su comprensión (Guijarro, 2021)

Los signos de puntuación cumplen una importante función en la lengua escrita, pues su correcto uso permite comprender de forma coherente y sin ambigüedades el contenido de un texto. Por medio de los signos de puntuación, se estructuran los textos, ordenando y jerarquizando las ideas en principales y secundarias, lo que permite al lector una mejor interpretación, análisis y comprensión del contenido (Romero, 2022).

Punto (.)

El punto (.) indica la pausa que se produce al final de un enunciado. Después de punto siempre se escribirá con mayúscula, salvo en el caso de que aparezca en una abreviatura. Existen tres clases de punto:

- El punto y seguido: se emplea para separar los distintos enunciados que forman un párrafo. Después de un pun-

to y seguido se continúa a escribir en la misma línea. Por ejemplo:

- Una brújula es un instrumento utilizado para determinar los puntos cardinales. Está dotada de una aguja imantada.
- El punto y aparte: separa párrafos distintos. Tras el punto y aparte, la escritura debe de continuar en la línea siguiente, en mayúscula y sangrada. Por ejemplo:
- La Economía es una disciplina que se encarga de estudiar la producción, distribución y el consumo de bienes y servicios en una sociedad. A lo largo de la historia, la Economía ha evolucionado desarrollando una gran cantidad de teorías y sistemas económicos.
- El punto y final: es el punto que cierra un texto. Por ejemplo:
- Como resultado, se puede concluir que este tema es fundamental en el ámbito que abarca, y su comprensión y discusión continúan siendo relevantes para futuras investigaciones y debates.

Coma (,)

La coma (,) marca una pausa breve dentro de un enunciado.

- Se emplea para separar componentes de la oración o sintagma, salvo que esté precedido por alguna conjunción como y, e, o, u, ni. Por ejemplo:

- Andrea llegó de la escuela, hizo los deberes, tomó baño y se durmió.
- Se usa para encerrar incisos o aclaraciones y para señalar omisiones. Por ejemplo:
- Si vienes, te esperamos; si no, nos vamos.
- Separa la parte entera de un número de la parte decimal. Por ejemplo:
- El pueblo está a 3,5 km de aquí.
- Las locuciones conjuntivas o adverbiales, como en efecto, es decir, en fin, van precedidas y seguidas de coma. Por ejemplo: Le encanta la numismática, es decir, coleccionar monedas.

Dos puntos (:)

La coma (,) marca una pausa breve dentro de un enunciado.

- Se emplea para separar componentes de la oración o sintagma, salvo que esté precedido por alguna conjunción como y, e, o, u, ni. Por ejemplo:
- Andrea llegó de la escuela, hizo los deberes, tomó baño y se durmió.
- Se usa para encerrar incisos o aclaraciones y para señalar omisiones. Por ejemplo:
- Si vienes, te esperamos; si no, nos vamos.
- Separa la parte entera de un número de la parte decimal. Por ejemplo:

- El pueblo está a 3,5 km de aquí.
- Las locuciones conjuntivas o adverbiales, como en efecto, es decir, en fin, van precedidas y seguidas de coma. Por ejemplo: Le encanta la numismática, es decir, coleccionar monedas.

Punto y coma (;)

El punto y coma (;) representa el cierre de una proposición y conlleva una pausa mayor que la coma, pero menor que la del punto y seguido. Se emplea en los siguientes casos:

- Para separar los elementos de una enumeración cuando se trata de expresiones complejas que incluyen comas. Por ejemplo:
 - Su pelo es castaño; los ojos, verdes; la nariz, respingona.
- Ante conjunciones y conectores (pero, aunque, mas, sin embargo, etc.), cuando se introduce una frase larga. Por ejemplo:
 - Hace muchos años deseaba visitar ese lugar; sin embargo, hasta hoy no había tenido oportunidad.

Puntos suspensivos (...)

Los puntos suspensivos (...) están formados por tres puntos en línea y sin espacio entre ellos. Se emplea en los siguientes casos:

- Al final de las enumeraciones abiertas, con el mismo valor que el etcétera. Por ejemplo:

- 1, 2, 3, ...
- Cuando se deja una expresión incompleta o en suspenso. Por ejemplo:
- A pocas palabras...
- Para expresar dudas, temor o vacilación. Por ejemplo:
- Tal vez debería ir, pero... ¿Y si algo sale mal?
- Cuando se reproduce una cita textual de forma incompleta, texto o refrán, se utilizan puntos suspensivos entre paréntesis o corchetes. Por ejemplo:
- Cuando Gregorio Samsa se despertó (...), se encontró sobre su cama, convertido en un monstruoso insecto (Kafka, La metamorfosis).

Signos de interrogación y de admiración (¿? ¡!)

El uso de los signos de interrogación (¿?) marca el principio y el fin de una pregunta formulada de manera directa. Por ejemplo

¿Qué quieres?

Los signos de admiración o exclamación (!) son usados en los enunciados que expresan un sentimiento o emoción intensa. Por ejemplo:

¡Qué fracaso! ¡Fuera de aquí!

También, en las interjecciones:

¡Ay!, ¡oh!.

Cabe destacar que el uso de los signos de interrogación y admiración dobles, es decir, abiertos y cerrados, es exclusivo de la lengua castellana.

El uso de los signos dobles de admiración e interrogación se estableció por decisión de la Real Academia de la Lengua en el año 1754. Fue consecuencia de las continuas confusiones de lectura derivadas de la ausencia de elementos gráficos que anunciaran las preguntas o las admiraciones.

Algunos signos de puntuación son considerados signos auxiliares, ayudan a interpretar un texto, lo cual genera coherencia y permite al lector obtener una mejor comprensión.

Guion (-)

El guion corto (-) se utiliza para separar palabras o para unirlos, de modo que permite establecer relación entre sílabas o palabras.

- Cuando una palabra no cabe al final de una línea, se separan sus sílabas con guion y se continúa en la línea siguiente. Por ejemplo:

Arma-rio, luce-ro, ra-tonera.

- Asimismo, cuando se necesitan más de dos términos para describir un asunto, se usa guion. Por ejemplo:

Luso-venezolano, anglo-parlante.

- Cuando un término de este tipo se estandariza, tiende a omitirse el guion y se asimila la primera parte como

prefijo. Por ejemplo:

Grecolatino, abrelatas, malcriado, socioeconómico, etc.

Comillas (“)

Existen diferentes tipos de comillas que se utilizan en los textos: las comillas latinas (« »), las comillas inglesas (“ ”), y las comillas simples o sencillas (‘ ’).

La forma de usarlas correctamente es siguiendo el siguiente orden:

1. En un texto, primero se deben emplear las comillas latinas.
2. Si dentro de un fragmento entrecomillado con comillas latinas, otro texto también requiere ser entrecomillado, se utilizan las comillas inglesas.
3. Si dentro de ese segundo texto hay un tercero que debe ser entrecomillado, se emplean las comillas simples o sencillas.

La función principal de las comillas es resaltar palabras o partes de un texto.

- Destacar una palabra o frase dentro de un texto. Por ejemplo:

Cuando digo “democracia” me refiero al poder del pueblo.

- Para citar palabras de otra persona. Por ejemplo:

El presidente dijo: “Nuestros atletas son un orgullo”.

Diéresis (¨)

En la lengua española, la diéresis (¨) es un signo gráfico que permite leer la letra **u** cuando, a pesar de esta entre la consonante **g** y las vocales semiabiertas **i** y **e**. Por ejemplo:

Ungüento, cigüeñal, güiro, lingüística.

En otras lenguas como el alemán o el francés, la diéresis modifica la sonoridad de las vocales de acuerdo a sus propias normas gramaticales.

Apóstrofo (‘)

El apóstrofo (‘) en español tiene varios usos. Podemos enumerar los siguientes:

- Elidir una letra en la escritura antigua. Por ejemplo:

D’ellos.

- Representar gráficamente la omisión de una sílaba que no se pronuncia en el lenguaje coloquial de determinada región. Por ejemplo:

¿Pa’ qué tú quieres ese dinero?»;

Ahora sí que quiero nada’ en el río.

Paréntesis (())

Los paréntesis () sirven para delimitar. A través de ellos, pueden aislarse palabras, frases o párrafos incluso. Esto permite aclarar o aportar alguna información complementaria al texto principal. Por ejemplo:

La metamorfosis de Kafka (publicada en 1915) es una obra fundamental de la literatura contemporánea.

De no haber sido por José (que había estado presente), nunca hubiera descubierto la verdad.

Corchetes ([])

Los corchetes ([]) se usan de una forma similar a los paréntesis, pero son menos frecuentes y se ajustan a determinadas salvedades.

- Se usa corchete para introducir información adicional a un texto que ya está entre paréntesis. Por ejemplo:
- El último disco de Violeta Parra (llamado Las últimas composiciones [1966]) fue su obra mejor lograda.
- Cuando durante la transcripción de un párrafo, el que escribe desea introducir alguna nota o aclaratoria.
- Cuando, durante una cita, se omite una sección del texto referido.
- Se usa también en poesía para señalar la continuidad de una palabra o segmento que no cabe en la línea anterior. Por ejemplo:

2.4.2 Abreviaturas

Las abreviaturas son formas reducidas de palabras o frases largas que se utilizan con el fin de ahorrar espacio, simplificar la escritura o facilitar la lectura. Se trata de representaciones más cortas de palabras o expresiones que conservan el significado original.

Las abreviaturas pueden ser utilizadas en diversos contextos, como en la escritura formal, documentos legales, textos científicos, mensajes de texto, entre otros. También se emplean frecuentemente en títulos académicos, nombres de organizaciones, direcciones y unidades de medida (García, 2021).

Es importante tener en cuenta que algunas abreviaturas son reconocidas y utilizadas ampliamente, mientras que otras pueden ser específicas de un campo o región determinada. Además, es fundamental utilizar las abreviaturas de manera adecuada y asegurarse de que sean comprensibles para los lectores.

Es recomendable consultar guías de estilo o diccionarios especializados para conocer las abreviaturas aceptadas en diferentes contextos y evitar confusiones o malentendidos en la comunicación escrita (Vásquez & Cordero, 2023).

Ejemplos:

- Abreviaturas de títulos: Sr., Sra., Dr., Ing., Lic., Prof.
- Abreviaturas de unidades de medida: km (kilómetro), kg (kilogramo), m (metro), cm (centímetro).

- Abreviaturas de meses: ene. (enero), feb. (febrero), mar. (marzo).
- Abreviaturas de días de la semana: lun. (lunes), mar. (martes), mié. (miércoles).
- Abreviaturas de nombres de países: EE. UU. (Estados Unidos), R. Unido (Reino Unido), A. Latina (América Latina).

2.4.3 Siglas

Las siglas son formas abreviadas de una combinación de palabras o expresiones, donde cada letra de la sigla representa una de las palabras o partes de la frase original. A diferencia de las abreviaturas, las siglas se forman tomando las iniciales de cada palabra y se pronuncian como una palabra en sí misma (Eckkrammer, 2021).

Es importante tener en cuenta que las siglas suelen escribirse en mayúsculas y, en muchos casos, se reconocen y utilizan ampliamente. Sin embargo, es recomendable definir la sigla completa la primera vez que se menciona en un texto y, a partir de ahí, utilizar la sigla de forma consistente.

Es importante destacar que las siglas pueden variar entre diferentes idiomas y países, por lo que es necesario tener en cuenta el contexto y la audiencia al utilizarlas para asegurar su comprensión adecuada (Novella & Mayorga, 2020).

Las siglas se utilizan para simplificar y agilizar la comunicación escrita, especialmente en áreas técnicas, científicas, organizaciones, instituciones y en la jerga cotidiana. Algunos ejemplos comunes de siglas son:

- ONU (Organización de las Naciones Unidas)
- NASA (Administración Nacional de Aeronáutica y del Espacio)
- UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura)
- OMS (Organización Mundial de la Salud)
- CEO (Chief Executive Officer, Director Ejecutivo)
- ONG (Organización No Gubernamental)

Referencias

- Cain, J. (2019). *Lenguaje corporal*. Bbelcube.
- Eckkrammer, E. (2021). *Manual del español en América*. Boston.
- García, G. (2021). *100 secretos ortográficos*. ANAYA.
- Guijarro, A. (2021). *Reglas ortográficas de uso diario*. EDITATUM.
- Novella, M.A, & Mayorga, E. (2020). *Crónicas de América Latina*. Routledge.
- Romero Hernández, A. (2022). *Taller de lectura y redacción I*. Klik Soluciones Educativas.
- Shaw, G. (2020). *Guía lenguaje corporal efectivo*. Diggitalpreess.
- Torres, C. (2021). *Teoría y práctica de la comunicación escrita*. Ediciones CPB.
- Vásquez, E., & Cordero, C. (2023). *Gamificación y aprendizaje móvil de la ortografía*. Octaedro.

Oral communication: powerful speech

Comunicação oral: discurso poderoso

Wilfrido Alejandro Garzón Puetate

Instituto de Educación Superior Nelson Torres | Cayambe | Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-9208-304X>

alejandro.garzon@intsuperior.edu.ec

Abstract

This chapter focuses on oral communication skills. From presentation skills to body language management, readers will learn how to deliver powerful public speeches. The book offers tips on how to overcome stage fright, improve tone and maintain the audience's attention.

Keywords: message, verbal resources, oral communication.

Resumo

Este capítulo concentra-se nas habilidades de comunicação oral. Das habilidades de apresentação ao gerenciamento da linguagem corporal, os leitores aprenderão a fazer discursos públicos poderosos. O livro oferece dicas sobre como superar o medo do palco, melhorar o tom e prender a atenção do público.

Palavras-chave: mensagem, recursos verbais, comunicação oral.

Capítulo 3

Comunicación escrita: escritura persuasiva

Wilfrido Alejandro Garzón Puetate

Resumen

El capítulo profundiza en el mundo de la comunicación escrita. Los lectores aprenden cómo crear documentos de forma eficaz, desde correos electrónicos profesionales hasta informes detallados. Se exploran técnicas para escribir de manera persuasiva, mejorar su estilo y evitar errores gramaticales y de sintaxis comunes.

Palabras claves: escritura, ortografía, redacción.

Garzón Puetate, W.A. (2023). Comunicación escrita: escritura persuasiva. En W.A. Garzón Puetate (ed). *Comunicación oral y escrita: tu herramienta para el éxito*. (pp. 57-71). Religación Press. <http://doi.org/10.46652/religacionpress.97.c88>



3.1 Cualidades de la escritura académica

3.1.1 Proceso de escritura

El objetivo de la escritura académica es aportar nuevas ideas al campo de estudio investigado o acercarse a las ya existentes. Muchos estudiantes piensan que su trabajo es inútil sólo porque no contiene descubrimientos que cambien las reglas del juego. Pero los investigadores experimentados conocen la importancia de la sistematización y la profundización de las teorías aceptadas (Corte, 2019).

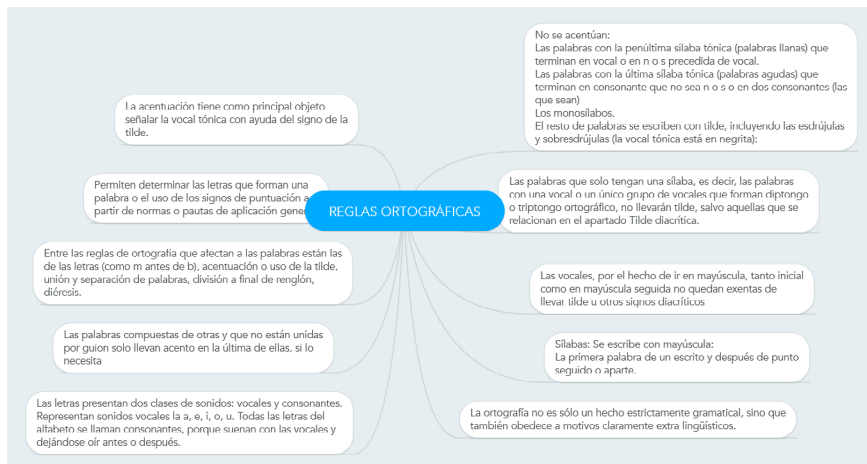
Se caracteriza por ser preciso, claro y objetivo, esto es, el escritor debe evitar las ambigüedades a través del uso de léxico especializado y de la lengua estándar, hacer uso planificado del lenguaje y omitir marcas de implicación personal en el texto.

Los tipos de escritura académica son:

- Los ensayos narrativos cuentan una historia.
- Los ensayos descriptivos ilustran un objeto o fenómeno.
- Los ensayos expositivos explican algo.
- Los ensayos argumentativos persuaden a los lectores

3.1.2 Reglas ortográficas

Son los lineamientos que indican la manera adecuada en la que deben ser escritas o redactadas las palabras del idioma al que pertenecen. De igual manera, señalan cómo utilizar sus signos de puntuación.



Fuente: <https://www.mindmeister.com/es/516177536/reglas-ortograficas?fullscreen=1#>

3.1.3 Sinónimos y antónimos

Los sinónimos son aquellas palabras que tienen un significado similar al de la palabra que estamos utilizando, por ejemplo, la palabra suerte. Los términos azar y fortuna son sinónimos de suerte, porque tienen un significado parecido.

Los antónimos son palabras que encierran un significado opuesto a la palabra que nos interesa. Por ejemplo, infortunio sería un antónimo de suerte, porque significa lo contrario.

Cuando utilizamos sinónimos, es importante prestar atención al contexto. Existen sinónimos totales como oca y ganso, que pueden utilizarse de forma indistinta.

3.2 Redacción de documentos

3.2.1 Ensayos

Los ensayos suelen tener una estructura que incluye una introducción, párrafos de desarrollo y una conclusión. Los párrafos se separan con sangrías y se utilizan títulos o subtítulos para organizar el contenido. Se utiliza un estilo de escritura fluido y se pueden agregar citas o referencias bibliográficas (Cisneros et., 2021).

Las investigaciones de Darwin		Título temático	
I. Cuando volvió a su patria, con solo 27 años, era ya un famoso investigador de la naturaleza.	}	Enunciados	
II. Los primeros años, el Beagle navegaba bordeando la costa de Sudamérica, lo que proporcionó a Darwin una magnífica oportunidad para conocer este continente también por tierra.			
III. Así, pudo recoger y coleccionar un amplio material que se iba enviando a Inglaterra.			
IV. Importantísimas fueron también sus incursiones en las Islas Galápagos en el Pacífico, al oeste de Sudamérica.	}	Alternativas	
a) III, II, I, IV			d) II, I, V, III
b) II, V, III, I			e) I, II, III, IV
c) I, III, II, V			

Fuente: <https://razonamiento-verbal1.blogspot.com/2014/05/plan-de-redaccion-definicion.html>

Criterios de ordenamiento

1. De lo general a lo particular.
2. De lo abstracto a lo concreto.
3. De la causa al efecto.
4. Del marco teórico a la tesis y de esta a los argumentos (criterio de orden científico).

5. Si se trata de una secuencia de hechos históricos, el orden es cronológico, es decir, el organizador es el tiempo: del pasado al presente, de lo antiguo a lo actual.

6. Si se trata de una secuencia de hechos atemporales, el orden es intuitivo, es decir, el organizador es el sentido común y la lógica.

Método de solución

1. Leer atentamente el título y recrear el marco conceptual que este anuncia, a continuación, leer analíticamente cada uno de los enunciados o subtemas.

2. Determinar los criterios de orden en función del tema y de los enunciados a organizar.

3. Identificar el inicio o el final del ordenamiento. Normalmente se trabaja con las opciones probables.

4. Seleccionar la opción correcta y volver a verificar si obedece a los criterios de ordenamiento, prestando atención a la concordancia semántica y a la coherencia.

3.2.2 Plan de redacción

Un plan de redacción es un esquema de la estructura organizativa y ordenada de las ideas, respecto al tratamiento de un tema determinado.

Se denomina plan porque aún no se trata de la redacción en sí misma, sino del bosquejo previo que traza el patrón expositivo

de lo que será el texto, en consecuencia, permite observar la lógica del pensamiento y detectar algunos de sus errores.

3.2.3 Resumen

El resumen es un escrito que sintetiza las ideas principales de un texto.

La extensión del resumen puede variar, pero no suele pasar el 25 % de la extensión del original. En el resumen se han de evidenciar los vínculos lógicos de las ideas explicadas en el texto de partida, aunque esto suponga cambiar el orden en que aparecen, y la redacción debe adoptar un tono objetivo, independientemente del punto de vista del autor del texto base.

Los resúmenes pueden elaborarse con diferentes objetivos:

- Presentar una obra literaria (en tal caso se resume su trama) en la contraportada o en artículos publicitarios en los medios de comunicación;
- Introducir al lector en un artículo científico (en este caso se llama resumen documental o abstract), detallando los objetivos de la investigación y el problema que se aborda;
- Demostrar un grado suficiente de comprensión lectora en la escuela;
- Sintetizar la información para el estudio o consulta posterior.

El resumen documental o abstract, requiere una metodología y puede abordarse mediante diferentes paradigmas y modelos.

3.3 Redacción de informes

3.3.1 Formato

El formato en comunicación oral y escrita se refiere a la estructura y presentación visual de un documento o discurso. Es la manera en que se organizan y presentan los elementos como títulos, encabezados, párrafos, listas, gráficos, tablas y otros componentes visuales que ayudan a transmitir la información de manera clara y efectiva.

El formato en comunicación oral y escrita tiene como objetivo facilitar la comprensión y la lectura, así como resaltar los aspectos importantes de un texto o presentación. Aquí hay algunos ejemplos de formatos comunes:

Formato de ensayo: Los ensayos suelen tener una estructura que incluye una introducción, párrafos de desarrollo y una conclusión. Los párrafos se separan con sangrías y se utilizan títulos o subtítulos para organizar el contenido. Se utiliza un estilo de escritura fluido y se pueden agregar citas o referencias bibliográficas.

Formato de informe: Los informes suelen tener una estructura definida que incluye una portada, índice, resumen, intro-

ducción, cuerpo del informe, conclusiones y anexos. Cada sección se separa claramente y se utiliza un lenguaje formal. Se pueden utilizar viñetas, numeración o subtítulos para organizar el contenido.

Formato de presentación de diapositivas: Las presentaciones de diapositivas suelen seguir un formato consistente con una diapositiva de título, diapositivas de contenido, diapositivas de resumen o conclusión, y diapositivas de referencias o créditos. Se utilizan puntos clave, viñetas, imágenes y gráficos para resumir y resaltar la información importante.

Formato de correo electrónico: Los correos electrónicos suelen tener una estructura simple con una línea de asunto, saludo, cuerpo del mensaje y despedida. Se utilizan párrafos cortos y se pueden resaltar palabras clave o frases mediante negritas o subrayados. También se pueden adjuntar archivos o enlaces relevantes.

Formato de carta formal: Las cartas formales suelen seguir una estructura establecida con encabezados, fecha, saludo, cuerpo de la carta, cierre y firma. Se utiliza un lenguaje formal y se pueden incluir direcciones y referencias. La carta puede tener un formato de bloque o un formato de párrafo.

Formato de informe científico: Los informes científicos suelen tener una estructura específica con una página de título, resumen, introducción, metodología, resultados, discusión, conclusiones y referencias bibliográficas. Se utilizan secciones claramente identificadas y se sigue un estilo de escritura técnico y objetivo.

3.3.2 Redacción de Abstract

La redacción de un abstract se refiere a la creación de un resumen breve pero informativo de un artículo de investigación, tesis, informe u otro documento académico. El abstract tiene como objetivo proporcionar una visión general del contenido del documento y captar el interés de los lectores, permitiéndoles decidir si desean leer el artículo completo.

Un abstract suele tener una extensión limitada, generalmente de 150 a 250 palabras, y se estructura de la siguiente manera:

Contexto o introducción: Se proporciona una breve descripción del tema de investigación y se establece su relevancia o importancia en el campo de estudio correspondiente.

Objetivos: Se indican los objetivos o preguntas de investigación que se abordan en el documento.

Metodología: Se mencionan los métodos utilizados para recopilar los datos o llevar a cabo el estudio.

Resultados: Se resumen los principales hallazgos, conclusiones o resultados del estudio o investigación.

Implicaciones o aplicaciones: Se destacan las implicaciones teóricas, prácticas o aplicables del estudio y su contribución al campo de investigación.

Palabras clave: Se incluye una lista de palabras clave que resumen los conceptos clave tratados en el documento.

3.3.3 Paráfrasis

La paráfrasis es una técnica que consiste en expresar en tus propias palabras las ideas o el contenido de un texto original sin cambiar su significado. Se trata de reescribir el texto utilizando un lenguaje distinto, pero manteniendo la esencia y el mensaje del texto original. La paráfrasis se utiliza para aclarar, simplificar o resumir un texto, así como para evitar el plagio al citar las ideas de otros autores.

3.4 Géneros de opinión

3.4.1 Artículo

Dentro de los géneros de opinión, un artículo se refiere a un texto en el que un autor expone y argumenta su punto de vista personal sobre un tema en particular. El artículo de opinión tiene como objetivo principal persuadir, convencer o influir en el lector a través de una presentación fundamentada y coherente de ideas.

Este género se encuentra comúnmente en periódicos, revistas y otros medios de comunicación. Los artículos de opinión suelen abordar temas de actualidad, política, sociedad, cultura, entre otros, y ofrecen una plataforma para que los escritores expresen sus valoraciones, análisis y reflexiones sobre estos temas.

Un artículo de opinión generalmente presenta una estructura organizada que incluye una introducción, en la cual se establece el tema y se capta la atención del lector; un desarrollo, donde se exponen argumentos y se proporcionan ejemplos o evidencias

para respaldar la postura del autor; y una conclusión, en la cual se resume la posición planteada y se refuerza el mensaje principal.

En cuanto al tono y estilo, los artículos de opinión pueden variar dependiendo del autor y el contexto, pero suelen ser persuasivos, argumentativos y con un lenguaje claro y preciso. Se espera que el autor presente sus ideas de manera clara y convincente, utilizando argumentos sólidos, datos relevantes y ejemplos pertinentes para respaldar sus opiniones.

Es importante destacar que un artículo de opinión se basa en la subjetividad del autor, pero eso no significa que se pueda prescindir de una fundamentación sólida. Los buenos artículos de opinión se caracterizan por su capacidad para presentar puntos de vista razonados y promover un diálogo constructivo en torno a los temas tratados.

3.4.2 Noticias

Las noticias no se consideran dentro de los géneros de opinión, ya que se diferencian por su enfoque objetivo y factual en lugar de expresar puntos de vista o valoraciones personales. Las noticias son textos informativos que tienen como objetivo principal comunicar hechos, sucesos y acontecimientos relevantes de manera imparcial y precisa.

A diferencia de los géneros de opinión, las noticias se basan en la objetividad y la imparcialidad, presentando los hechos de manera equilibrada y verificada.

Su finalidad es brindar información actualizada sobre eventos de interés público, como noticias políticas, sociales, económicas, culturales, científicas, entre otras.

El estilo y la estructura de las noticias se caracterizan por responder a las preguntas básicas de la noticia: quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo. Buscan ser claras, concisas y objetivas, evitando la inclusión de opiniones personales o juicios de valor por parte del periodista o redactor.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que los géneros de opinión, como los artículos de opinión, pueden referirse o estar basados en noticias previamente publicadas. En estos casos, el autor del género de opinión utiliza la noticia como punto de partida para expresar su perspectiva y emitir su opinión sobre el tema en cuestión.

3.4.2 Solicitud

Una solicitud es un tipo de comunicación escrita en la cual una persona o entidad solicita algo a otra persona, institución o entidad. Generalmente, se utiliza como una forma formal de requerir información, servicios, documentos, permisos u otros tipos de acciones específicas.

Las solicitudes pueden tener diferentes propósitos y formatos dependiendo del contexto en el que se utilicen. Algunos ejemplos comunes de solicitudes incluyen:

Solicitud de empleo: Es un documento que una persona envía a una empresa o empleador para solicitar un puesto de trabajo. Este tipo de solicitud suele incluir información personal, educativa y laboral relevante, así como una carta de presentación y un currículum vitae.

Solicitud de información: Se refiere a una petición formal de obtener información específica. Por ejemplo, un individuo puede enviar una solicitud de información a una institución gubernamental para obtener datos sobre ciertos trámites o programas.

Solicitud de presupuesto: Es un requerimiento que una persona o empresa hace a un proveedor para obtener un presupuesto detallado sobre un producto o servicio en particular. Esta solicitud suele incluir los detalles de lo que se necesita y se espera recibir una respuesta con una cotización de precios.

Solicitud de préstamo: Es una petición formal para obtener un préstamo financiero por parte de una institución bancaria u otra entidad de crédito. En esta solicitud, se deben proporcionar detalles sobre el propósito del préstamo, la cantidad solicitada y la capacidad de pago del solicitante.

Solicitud de permiso: Es una solicitud escrita para obtener autorización o permiso para llevar a cabo una acción específica. Por ejemplo, un estudiante puede presentar una solicitud de permiso de ausencia a su institución educativa o un empleado puede solicitar un permiso para tomar vacaciones.

Una solicitud debe ser clara, concisa y formal. Debe incluir la información necesaria y pertinente para que la entidad receptora pueda comprender el requerimiento y tomar una decisión al respecto. Además, es importante seguir las pautas y requisitos establecidos por la entidad receptora al redactar una solicitud.

Referencias

Cisneros, M., Rojas, I., & Serna, M. (2021). *El ensayo concepto, construcción y práctica*. Ediciones de la U.

Corte, M. (2019). *La escritura académica*. Narcea.

Written communication: persuasive writing

Comunicação escrita: redação persuasiva

Wilfrido Alejandro Garzón Puetate

Instituto de Educación Superior Nelson Torres | Cayambe | Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-9208-304X>

alejandro.garzon@intsuperior.edu.ec

Abstract

The chapter delves into the world of written communication. Readers learn how to create documents effectively, from professional e-mails to detailed reports. Techniques for writing persuasively, improving your style, and avoiding common grammatical and syntax errors are explored.

Keywords: writing, spelling, editing.

Resumo

O capítulo se aprofunda no mundo da comunicação escrita. Os leitores aprendem a criar documentos eficazes, desde e-mails profissionais até relatórios detalhados. São exploradas técnicas para escrever de forma persuasiva, aprimorar seu estilo e evitar erros comuns de gramática e sintaxe.

Palavras-chave: redação, ortografia, edição.

Integración de habilidades de comunicación efectiva

Wilfrido Alejandro Garzón Puetate
Jazmín Elizabeth Montes Cervantes

Resumen

El capítulo final se centrará en la integración de las habilidades de comunicación oral y escrita. Los lectores descubrirán cómo utilizar un enfoque coherente para adaptar su mensaje a diferentes audiencias y contextos. Se analizan estrategias para afrontar situaciones de comunicaciones difíciles y cómo mantener la autenticidad en cualquier forma de expresión.

Palabras claves: circular, conferencia, discurso, técnicas.

Garzón Puetate, W.A., y Montes Cervantes, J. E. (2023). Integración de habilidades de comunicación efectiva. En W.A. Garzón Puetate (ed). *Comunicación oral y escrita: tu herramienta para el éxito*. (pp. 73-88). Religación Press. <http://doi.org/10.46652/religacionpress.97.c89>



4.1 La Comunicación no verbal

4.1.1 Carta de presentación

En la comunicación escrita, la carta de presentación se redacta siguiendo ciertas convenciones y estructura, y suele tener una extensión breve y concisa. En ella se incluyen datos como la presentación del remitente, el motivo por el cual se está postulando, la relación del candidato con la empresa y una breve descripción de las habilidades y logros relevantes que respaldan su candidatura.

4.1.2 Circular

En la comunicación oral y escrita, una circular es un tipo de documento que se utiliza para difundir información, instrucciones o noticias de manera amplia y sistemática dentro de una organización, institución o grupo específico. Su objetivo principal es asegurar que la información llegue a todos los miembros o destinatarios involucrados de manera clara y uniforme.

Una circular puede ser emitida por una empresa, una institución educativa, una entidad gubernamental u otra organización, y suele contener información relevante como cambios de políticas, fechas importantes, eventos, procedimientos o cualquier otro aspecto que requiera ser comunicado de manera masiva y formal.

4.1.3 Memorándum

En la comunicación oral y escrita, un memorándum es un tipo de documento utilizado para la comunicación interna dentro de una organización. Su objetivo principal es transmitir información, instrucciones, recordatorios o solicitudes de manera breve, clara y directa entre diferentes departamentos, equipos o miembros de una organización (Urirarte et al., 2018).

El memorándum se caracteriza por su formato conciso y estructura formal. Por lo general, incluye una cabecera que indica el destinatario, el remitente, la fecha y el asunto del memorándum. Luego, se presenta el cuerpo del mensaje, que contiene la información relevante, seguida de una despedida y la firma del remitente.

A diferencia de otros documentos formales, como las cartas, los memorandos suelen ser más breves y están diseñados para una comunicación más rápida y directa dentro de la organización. Pueden ser utilizados para compartir información sobre cambios en las políticas internas, fechas límite, recordatorios de reuniones, solicitudes de acción, informes de proyectos, entre otros temas (Machado & Rodríguez, 2020).

4.2 Teoría Oral

4.2.1 Técnicas de participación oral individual

Las técnicas de participación oral son estrategias que se emplean para fomentar la expresión verbal activa y efectiva de los individuos en distintos contextos, como en debates, presentaciones, discusiones, reuniones o exposiciones. Estas técnicas buscan mejorar la capacidad de comunicación y persuasión de los participantes, permitiendo que sus ideas sean escuchadas y comprendidas de manera clara y coherente (Cabrerizo, 2022).

4.2.2 Charla

Charla es conversar, platicar, hablar. Una charla, en este sentido, es una conversación entre dos o más personas.

Una charla también puede ser una disertación oral ante un auditorio. A diferencia de otro tipo de disertaciones (como las ponencias o las conferencias), la charla es poco formal y solemne. Queda en evidencia que una charla puede ser un diálogo informal o una disertación de una persona. En el primer caso, la comunicación implica un intercambio constante en los roles de emisor y receptor de la información, ya que el mensaje se construye a partir de la intervención de los participantes. El turno de habla no está fijado de antemano, sino que surge de la propia dinámica de la charla (García, 2021).

4.2.3 Conferencia y discurso

Una conferencia es una presentación oral dirigida a un grupo de personas en el que se expone un tema de interés para el público presente. Se caracteriza por ser una exposición de carácter formal y es llevada a cabo por especialistas en la materia.

Un discurso o alocución en público ha significado tradicionalmente el acto de hablar cara a cara a una audiencia en vivo, pero hoy en día incluye cualquier forma de hablar a una audiencia, incluido el discurso pregrabado pronunciado a gran distancia por medios de tecnología (Mingrone, 2020).

4.3 Técnicas de participación colectiva I

4.3.1 Teoría de Piaget

La teoría de Jean Piaget afirma que los niños aprenden y desarrollan su conocimiento en 4 etapas claramente definidas. Es una visión específica sobre cómo estos obtienen saberes del mundo que les rodea. También ofrece una imagen clara respecto al desarrollo de la inteligencia humana.

Piaget identificó cuatro etapas del desarrollo cognitivo que cubren desde el nacimiento hasta la edad adulta temprana: la etapa sensoriomotora, la etapa preoperacional, la etapa de operaciones concretas y la etapa de operaciones formales.

Según Piaget, el desarrollo cognoscitivo no sólo consiste en cambios cualitativos de los hechos y de las habilidades, sino en transformaciones radicales de cómo se organiza el conocimiento. Una vez que el niño entra en una nueva etapa, no retrocede a una forma anterior de razonamiento ni de funcionamiento.

4.3.2 Técnica de la expresión oral

Tan o más importante que tener una buena idea es saber exponerla y darla a conocer. Hay muchos proyectos válidos que, como consecuencia de no haberse sabido explicarse bien, no acaban saliendo a la luz. En la misma línea, trabajadores muy cualificados con buenas ideas no consiguen ascender o progresar en la empresa porque no son capaces de hacer llegar a los demás el resultado de su trabajo. Por este motivo, es importante conocer las técnicas de expresión oral y desarrollarlas.

Además, no solamente sirve para el día a día del trabajo, sino por otros aspectos de la vida. La capacidad de comunicarse es vital, por ejemplo, para aquellas personas que buscan trabajo y tienen que pasar diferentes pruebas de selección.

¿Qué técnicas de expresión oral son las más adecuadas?

Hay una serie de variables y consejos que son importantes seguir en todo acto comunicativo que entrañe un contacto con otros:

Tono adecuado de la voz

Es importante modular la voz con relación a la amplitud de la sala y el número de personas que se tienen delante.

Correcta pronunciación

Hay gente que, a causa de los nervios, habla muy deprisa y no se le entiende. Por lo tanto, es mejor hablar más despacio y pronunciar correctamente cada una de las palabras.

Mirada en barrido

No fijar la mirada a una sola persona o a un solo punto. En caso de hacerlo, se “excluye” del discurso a todos los otros.

Ideas claras

Es recomendable ser precisos sobre los conceptos o ideas clave a transmitir.

Evitar muletillas

El uso de palabras como “cosas”, “bueno” y similares denota falta de lenguaje y desconocimiento del tema que se está tratando.

Gesticular

La expresión oral va de la mano de la expresión corporal ya que las personas, además de escucharnos, también nos están viendo.

Pausas para enfatizar

Las pausas también sirven para coger aire, especialmente en aquellas exposiciones que son más largas.

Mantener una actitud y gestualidad abierta

Evitar tener los brazos cerrados o las piernas excesivamente juntas.

No mantenerse quieto

No mantenerse siempre estático en el mismo lugar durante la explicación.

No dar la espalda al público

Una de las técnicas de expresión oral más importante es mantenerse enfrente del público en todo momento.

Probar el micrófono

En caso de tener que utilizar micrófono porque se está dirigiendo a un espacio muy amplio.

Utilizar material de apoyo

Las palabras se las lleva el viento, dice el refrán.

Utilizar cuadros o gráficos

Son elementos visuales que ayudan a comprender determinados conceptos.

Dar cifras y datos

Para aumentar tu seguridad al exponer ante otras personas

Fomentar la participación entre los asistentes

Es una forma de mantenerlos despiertos y atentos durante la explicación y les hace sentir partícipes del proyecto y valorados.

Mostrar interés ante las aportaciones

No solamente hacer participar, sino también incorporar estas ideas y aportaciones a la explicación general y recordarlas en las conclusiones.

Responder las preguntas de forma clara, concreta y concisa

Es normal que ante un proyecto nuevo surjan dudas. Por ese motivo, no hay que incomodarse ante las preguntas.

4.3.3 Clasificación de las técnicas

Comunicación Verbal Directa:

- Conversación informal.
- Presentación oral.
- Debate.
- Entrevista.
- Discurso público.

Comunicación Verbal Indirecta:

- Grabaciones de audio.
- Podcasts.
- Comentarios en video (blogs).
- Comunicación telefónica.

Expresión Corporal:

- Lenguaje corporal.
- Gestos y expresiones faciales.
- Postura y movimiento.

Técnicas de Voz:

- Tono de voz.
- Ritmo y velocidad.
- Modulación.
- Articulación y pronunciación.

Habilidades de Escucha:

- Escucha activa.
- Empatía.
- Retroalimentación.

Expresión Escrita:

- Géneros Literarios:
- Narrativa (cuentos, novelas).
- Poesía.

- Drama (obras de teatro).
- Ensayo.

Comunicación Profesional:

- Correo electrónico.
- Informes técnicos.
- Memos y notas.
- Curriculum Vitae (CV).
- Cartas formales.

Comunicación Creativa:

- Blogging.
- Redacción de guiones (para cine, televisión, radio).
- Redes sociales.
- Copywriting (redacción publicitaria).
- Creación de contenido web.

Comunicación Académica:

- Ensayos académicos.
- Resúmenes.
- Informes de investigación.
- Tesis.

Herramientas de Escritura:

- Ortografía y gramática.
- Estilo y tono.
- Estructura y organización.
- Edición y revisión.

Expresión Creativa:

- Escritura creativa.
- Poesía.
- Guiones para obras teatrales o cinematográficas.
- Historias cortas.

4.4 Técnicas de participación colectiva II

4.4.1 Diálogo

El diálogo es una manera de comunicación verbal o escrita en la que se comunican dos o más personas en un intercambio de información, alternándose el papel de emisor y receptor.¹ Siguiendo esta definición, en un diálogo hay que tener en cuenta lo siguiente:

Para que se produzca el diálogo, es indispensable un intercambio de papeles entre los denominados interlocutores. Este cambio de papeles entre emisor y receptor se denomina turnos de palabra o intervenciones.

Estrictamente el diálogo es oral, pero también puede encontrarse escrito, como ocurre en las novelas. Al mismo tiempo se utiliza signos no verbales, como son los signos paralingüísticos y los signos cinésicos. Entre los signos paralingüísticos destaca la intensidad de la voz, y entre los signos cinésicos destacan los gestos y las posturas.

4.4.2 Entrevista

Una entrevista es un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador formula preguntas y el entrevistado las responde. Se trata de una técnica empleada para diversos motivos, investigación, temas de interés, selección de personal o divulgación científica. Una entrevista no es casual, sino que es un diálogo interesado con un acuerdo previo e intereses y expectativas por parte tanto del entrevistador como del entrevistado.

“La entrevista es la más pública de las conversaciones privadas. Funciona con todas las reglas del diálogo privado, pero está construida para el ámbito público. El sujeto entrevistado sabe que se expone a la opinión de la gente. Por otra parte, no es un diálogo libre con dos sujetos. Es una conversación radial, o sea, centrada en uno de los interlocutores, y en la que uno tiene el derecho de preguntar y el otro de ser escuchado”.

“La entrevista periodística es un intercambio entre dos personas físicas y unas cuantas instituciones que condicionan subjetivamente la conversación”.

4.4.3 Oratoria

Se llama oratoria al arte de hablar con elocuencia. En segundo lugar, es también un género literario formado por el discurso, la arenga, la disertación, el sermón, el panegírico, entre otras.

Este segundo sentido más amplio se aplica a todos los procesos literarios que están planteados o expresados con la misma finalidad y con propósito persuasivo. Esta finalidad de persuadir al destinatario es la que diferencia la oratoria de otros procesos comunicativos orales. Del mismo modo que la finalidad de la didáctica es enseñar y la de la poética deleitar, lo que pretende la oratoria es convencer de algo. La persuasión consiste en que con las razones que uno expresa oralmente se induce, mueve u obliga a otro a creer o hacer una cosa. Ahora bien, no es su única finalidad. El propósito de la oratoria pública puede ir desde transmitir información a motivar a la gente para que actúe, o simplemente relatar una historia. Los buenos oradores deberían ser capaces de cambiar las emociones de sus oyentes y no solo informarles. La oratoria puede ser una poderosa herramienta que se usa para propósitos tales como la motivación, influencia, persuasión, información, traducción o simple entretenimiento.

Referencias

García, J. (2021). *Hablar bien en público*. PROFIT.

Machado, M., & Rodríguez, A. (2020). *Comunicación oral y escrita en la empresa*. Milán.

Mingrone, P. (2020). *El poder secreto de la oratoria*. Bonum.

Urirarte, Y., García, V., & Ponce, C., Vélez, R., Solórzano, S., Cevallos, A. (2018). *Sinopsis de la gramática española y técnicas de la comunicación escrita*. Ciencias y Letras.

Integration of effective communication skills

Integração de habilidades de comunicação eficazes

Wilfrido Alejandro Garzón Puetate

Instituto de Educación Superior Nelson Torres | Cayambe | Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-9208-304X>

alejandro.garzon@intsuperior.edu.ec

Jazmin Elizabeth Montes Cervantes

Investigadora independiente | Cayambe | Ecuador

<https://orcid.org/0009-0001-1533-2732>

jazmin.montes@educacion.gob.ec

Abstract

The final chapter will focus on the integration of oral and written communication skills. Readers will discover how to use a consistent approach to adapt their message to different audiences and contexts. Strategies for dealing with difficult communication situations and how to maintain authenticity in any form of expression are discussed.

Keywords: circular, conference, speech, techniques.

Resumo

O capítulo final se concentrará na integração das habilidades de comunicação oral e escrita. Os leitores descobrirão como usar uma abordagem coerente para adaptar sua mensagem a diferentes públicos e contextos. Serão discutidas estratégias para lidar com situações difíceis de comunicação e como manter a autenticidade em qualquer forma de expressão.

Palavras-chave: circular, conferência, discurso, técnicas.



Religación
Press
Ideas desde el Sur Global



Religación
Press
Ideas desde el Sur Global

int Instituto
Nelson
Torres



ISBN: 978-9942-642-38-7



9 789942 642387

