

Diferencias en la comunicación oral y escrita

Introducción

La comunicación es clave en muchos ámbitos de la vida; diferenciar entre conceptos y comprensión es esencial para establecer relaciones interpersonales. Los humanos tienen un proceso de aprendizaje constante y el proceso comunicativo está presente desde que una persona nace y hasta que muere.



En el caso de la comunicación no verbal se requiere de un proceso de raciocinio y se produce ruido cuando este no se da. Esto se debe a que, cuando el mensaje no puede codificarse adecuadamente, la retroalimentación no será efectiva y esto puede afectar los procesos.

De ahí que, la comunicación, la interacción, la escucha activa y otros elementos, se complementan para evitar que se presenten dificultades en el proceso. Por otro lado, la expresión correcta de ideas y mensajes se logra de diversas formas, siempre y cuando se seleccione el canal correcto.

En este tema conocerás los diferentes conceptos, procesos y modelos de comunicación, así como sus múltiples contextos. Estos conocimientos te permiten desarrollar la competencia de comunicación eficiente, tanto oral como escrita. Para que conozcas el impacto que puede tener una buena comunicación, te compartimos un estudio de Holmes que se realizó a 400 empresas de Estados Unidos y el Reino Unido. En este estudio se evaluó y valoró el costo de una mala comunicación. La conclusión fue que cada empresa podría tener una pérdida de productividad de 62.4 millones de dólares al año (Schneider, 2018).

¿Qué factores piensas que pueden afectar la comunicación? y ¿cuáles serían las acciones que tendrías que llevar a cabo para tener una buena comunicación oral y escrita?

Explicación

Propósito y proceso de comunicación

Se comenzará tratando de encontrar el concepto de comunicación, y para esto es necesario recurrir a la etimología. El término comunicación viene del latín *communicare*, que se puede traducir como *compartir algo o poner en común*. Por lo anterior, se puede establecer que la comunicación es un proceso de intercambio constante de mensajes entre las personas.

Para la Real Academia Española (s.f.), la comunicación puede ser la acción y efecto de comunicar o comunicarse; trato, correspondencia entre dos o más personas, o la transmisión de señales mediante un código común al entre quienes participan en el intercambio.

La interacción humana se presenta en la cotidianidad y puede ser influenciada por conductas, formas de pensar y la interactividad, de ahí que la comunicación es un proceso en constante cambio. Por otro lado, los modelos recientes de comunicación han complementado el enfoque de intercambio y de influencia recíproca entre las personas participantes del proceso, por lo que se les llama modelos transaccionales.

El modelo transaccional de comunicación establece que la comunicación es un proceso en el que quienes comunican generan realidades sociales dentro de contextos sociales, relacionales y culturales. Este modelo incluye participantes que son simultáneamente emisores y receptores y da cuenta de cómo la comunicación construye nuestras realidades, relaciones y comunidades (Universidad de Minnesota, s.f.).

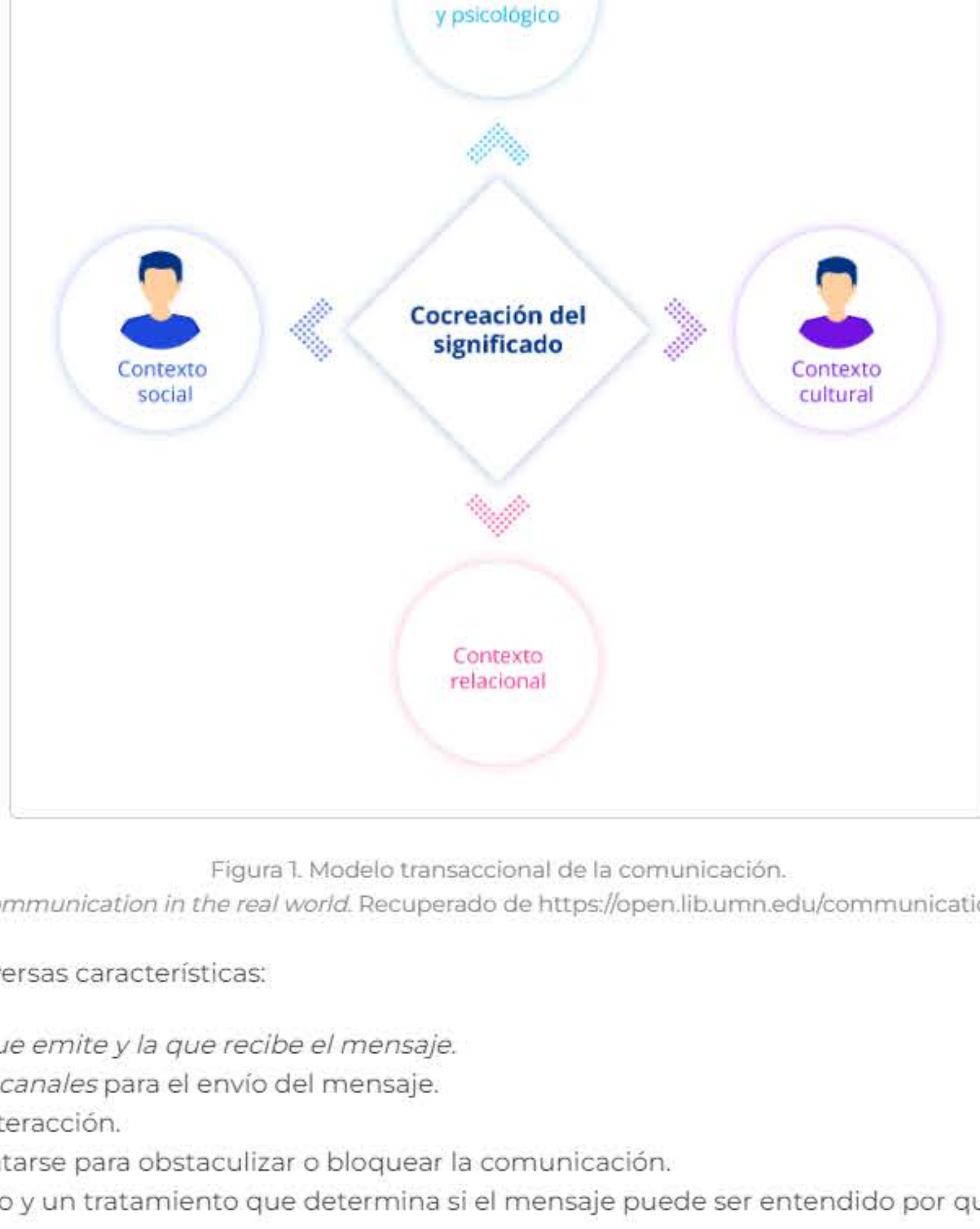


Figura 1. Modelo transaccional de la comunicación.

Fuente: Universidad de Minnesota. (s.f.). *Communication in the real world*. Recuperado de <https://open.lib.umn.edu/communication/chapter/1-2-the-communication-process/>

Los modelos transaccionales cuentan con diversas características:

- La interdependencia entre *la persona que emite y la que recibe el mensaje*.
- La influencia de los diferentes *medios o canales* para el envío del mensaje.
- La *retroalimentación*. Esto favorece la interacción.
- Los posibles *ruidos* que pudieran presentarse para obstaculizar o bloquear la comunicación.
- La utilización de un *código*, un contenido y un tratamiento que determina si el mensaje puede ser entendido por quien lo recibe.
- La influencia del *contexto*.

Los elementos de cualquier modelo de comunicación comprenden:

1. **Quien emite y quien recibe un mensaje.** De acuerdo con el número de participantes que intervienen en el proceso comunicativo, como quien emite y quien recibe, se dan los siguientes tipos de comunicación:
 - a. Intrapersonal: consigo mismo.
 - b. Interpersonal: entre dos personas.
 - c. Grupal: en un grupo pequeño (tres o más personas).
 - d. Pública: una persona o un grupo ante un público.
 - e. Masiva: una persona o un grupo, hacia un número indeterminado de personas a través de diversos medios.
2. **Medio.** Puede considerarse que existe una gran cantidad de tipos de comunicación, así como de recursos para la transmisión y recepción de los mensajes. Sin embargo, la clasificación más significativa, de acuerdo con el medio empleado, es la siguiente:
 - a. Verbal: oral y escrito.
 - b. No verbal: visual, auditiva, kinésica y artefactual.
 - c. Electrónica: los recursos que la tecnología permite para establecer comunicación con otras personas.
3. **Mensaje.** Es la información que manda quien emite a quien recibe a través de un canal de comunicación y se puede dar a través de dos elementos:
 - a. Por el contenido: (idea, tema o asunto) y el destino al que se envía, la comunicación puede ser pública o privada.
 - b. Por el tratamiento: (el modo de decir o nombrar las cosas) del lenguaje usado en la comunicación, ésta puede ser culta, estándar, coloquial y popular.
4. **Contexto.** De acuerdo con el lugar, la situación social y el ambiente psicológico en el que se produce, la comunicación puede ser formal o informal.

Propósitos de la comunicación

Para que la comunicación sea efectiva, cada elemento que conforma el modelo de comunicación debe operar de forma correcta, independientemente del propósito de ésta. Los teóricos consideran que los propósitos de la comunicación son cuatro, aunque algunos señalan cinco. A continuación, se presentan algunos ejemplos.

Propósito Función	Informar Representante	Entretener Expresiva	Persuadir Apelativa	Actuar Directiva
Consistente	El propósito general de informar tiene como función principal ofrecer datos. Se divide en cuatro tipos de propósitos específicos: explicar, exponer, definir y describir.	Lograr que la audiencia se divierta.	Intentar que las personas realicen una acción, adopten una idea o modifiquen la conducta u opinión de una o más personas.	Dirigir o llevar a la persona que oye a un grado de motivación que sea impulsada a realizar alguna acción o sea persuadida en alguna situación.
Ejemplos	Exponer un tema a la clase, un informe de gobierno o una presentación ejecutiva en la empresa.	Un espectáculo de comedia, una novela o una película.	Publicidad de un producto o una propaganda política o religiosa.	Lograr concretar una venta o convencer a un paciente que tome su medicina.

Tabla 1. Propósitos de la comunicación.

Importancia de la comunicación oral

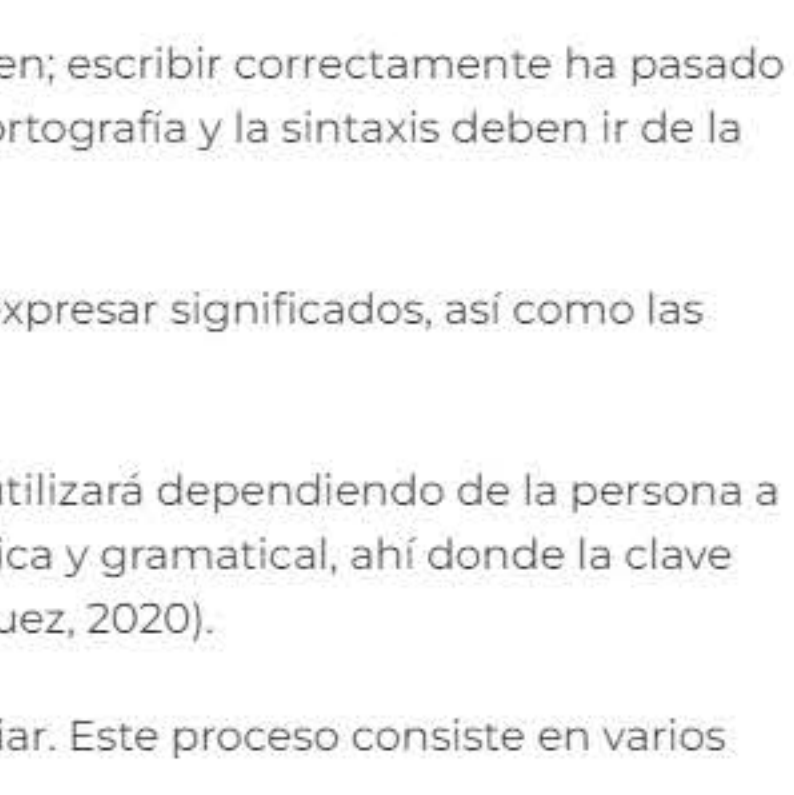
Cuando se comunica algo, puede hacerse mediante dos tipos de comunicación utilizadas en el lenguaje verbal: hablar y escribir. Primero se abordará la comunicación oral. Ésta es exclusiva de los humanos, pues a través del habla transmiten cualquier tipo de información; ésta se presenta a través del canal auditivo. En resumen, es la forma más común de expresarse.

De acuerdo con Machado y Rodríguez (2020), la comunicación oral se establece entre dos o más personas para compartir información o ideas mediante el uso del lenguaje.

Para comprender mejor este tema será necesario señalar que una comunicación oral adecuada deberá contener:

- Claridad en el *mensaje* a emitir, es decir, que sea *inteligible*.
- Fonética adecuada, pronunciación, entonación, volumen y vocalización.
- Gestualidad y expresión corporal para que el mensaje sea más simple de codificar.

Es importante señalar que este tipo de comunicación es muy necesaria dentro de las organizaciones o con otros públicos, como proveedores, clientes, personal de instituciones, etc. De ahí que, el desarrollo de esta habilidad permite establecer diálogos efectivos dentro y fuera de la organización.



En conclusión, *la comunicación oral* tiene la capacidad de utilizar la voz, los gestos y todos los recursos de expresividad de movimientos de quien habla. La entonación de la voz, la gesticulación y los movimientos ayudan a interpretar con exactitud el significado de los mensajes.

La comunicación oral es de vital importancia en el proceso de expresión de un idioma y cobra relevancia en la comunicación interpersonal entre dos personas, por ejemplo, en una llamada al celular, mensaje de voz o una conversación cotidiana. También se presenta de forma masiva, al ser comunicado a través de canales de comunicación de medios tradicionales o modernos, como la radio, televisión y la red.

Importancia de la comunicación escrita

Ahora se hablará de la comunicación escrita. Este tema es de vital importancia, ya que escribir correctamente se relaciona con tu marca personal. Además, no hacerlo correctamente introduce ruido en el proceso. Te recomendamos que mejores tu escritura, ya que ésta es fundamental en tu vida profesional.

En la actualidad, y desde hace más de tres décadas, según indica el intelectual Carlos Monsiváis, prevalece una cultura de la imagen: escribir correctamente ha pasado a segundo término. Esto no debe ser así, ya que una simple coma puede cambiar el significado de una frase, por lo que la buena ortografía y la sintaxis deben ir de la mano.

La sintaxis "es parte de la gramática que estudia el modo en el que se combinan las palabras y los grupos que éstas forman para expresar significados, así como las relaciones que se establecen entre todas esas unidades" (Real Academia Española, s.f.-c).

Para realizar una comunicación escrita se debe iniciar por la planificación, que se refiere a la elección del tipo de lenguaje que se utilizará dependiendo de la persona a la que va dirigido. Posteriormente, se deberán seleccionar las ideas y redactar las mismas. Finalmente, se realiza la revisión sintáctica y gramatical, ahí donde la clave será ponerse en la posición de quien recibe el mensaje, con el objetivo de verificar que el mensaje se entienda (Machado y Rodríguez, 2020).

Algunos autores señalan que existen más pasos en el proceso y que, dependiendo de la capacidad de quien escribe, puede cambiar. Este proceso consiste en varios pasos:

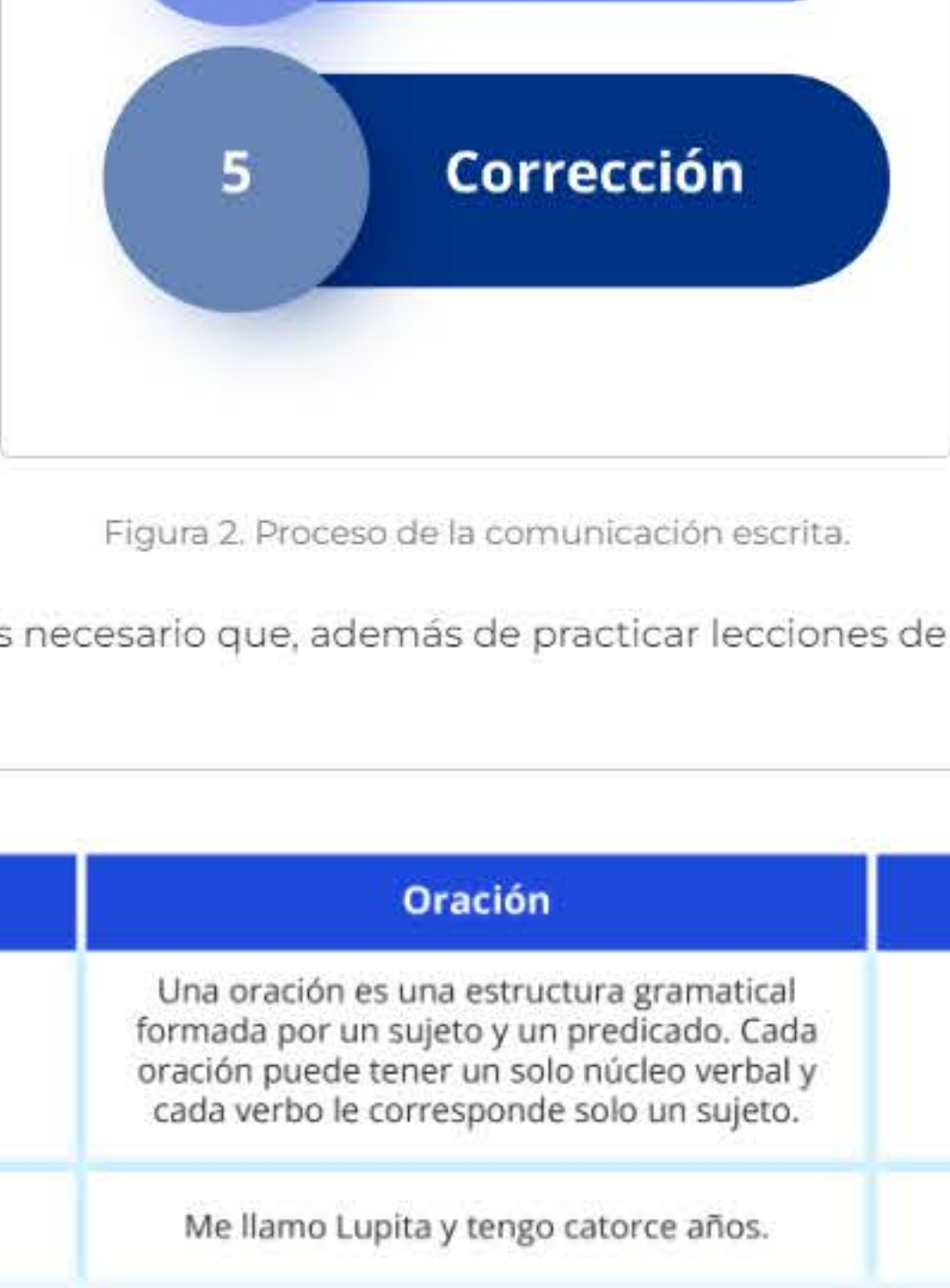


Figura 2. Proceso de la comunicación escrita.

Para desarrollar tus habilidades en comunicación escrita es necesario que, además de practicar lecciones de ortografía y mejorar la sintaxis, conozcas la diferencia entre enunciados, oraciones y frases.

Enunciado	Oración	Frase
Secuencia de palabras con valor comunicativo y completo. Puede estar formado por una sola palabra, una oración o varias oraciones.	Una oración es una estructura gramatical formada por un sujeto y un predicado. Cada oración puede tener un solo núcleo verbal y cada verbo le corresponde solo un sujeto.	Es un enunciado sin verbo.
¡Enhorabuena, Guadalupe!	Me llamo Lupita y tengo catorce años.	¡Cuánto tiempo, Lupital!

Tabla 2. Diferencias entre enunciado, oración y frase.

Es importante que a lo largo de tu vida profesional adquieras el hábito de estructurar un párrafo correctamente, ya que esto te permitirá desarrollar la habilidad de comunicación escrita para cualquier interacción formal. Además, el párrafo es una estructura o unidad *organizativa del texto escrito*; su función es distribuir el contenido o información global de un mensaje en segmentos más pequeños. Se componen de oraciones principales y secundarias o principales o subordinadas.

Revisa los siguientes elementos:

- El párrafo se compone de una serie de *oraciones jerarquizadas* para desarrollar una idea, tema o tópico.
- La idea principal debe exponerse en una oración principal y de ésta depende al menos una o dos oraciones secundarias o complementarias.
- La *oración principal* presenta la idea fundamental del tema, mientras que las *oraciones secundarias* concretan, explican, justifican, reafirman, contrastan, ejemplifican, etcétera.
- Las ideas principales conforman un esquema que resume o condensa el tema; las secundarias, lo extienden o desarrollan.

Estructura del párrafo: coherencia y cohesión

- La organización del contenido de cada párrafo constituye su *coherencia interna* o local. Ésta descansa en la *cohesión*, que es la adecuada articulación gramatical de las palabras y de las oraciones.
- Los párrafos tienen una función conjunta: desarrollar el contenido de la unidad mayor en la que participa, el texto. Esto se produce por la secuencia lógica de las ideas contenidas en cada párrafo.
- El entramado de contenido que crea el conjunto de los párrafos constituye la unidad de sentido del texto, llamada *coherencia externa* o global.

Características del párrafo

En resumen, el párrafo puede definirse como unidad textual con tres características:

- Desde el punto de vista *visual*, es un bloque de texto de extensión variable que comienza con mayúscula y finaliza con el punto y aparte.
- Desde el punto de vista comunicativo, segmenta el tema de un texto en paquetes menores de contenido o información a partir de un esquema de ideas principales.
- Desde el punto de vista formal, como toda construcción lingüística, es una estructura semántica y gramaticalmente articulada.

La idea de revisar estos elementos es que a lo largo de tu carrera profesional vayas adquiriendo el hábito de estructurar correctamente los párrafos y que tus habilidades de escritura fortalezcan tu competencia de comunicación escrita. La comunicación escrita sólo utiliza signos lingüísticos para denotar expresiones o estados de ánimo y tiene una estructura gramatical, por lo que tiende a ser más formal que la hablada. Finalmente, y para afianzar el conocimiento, se analizarán algunas diferencias entre la comunicación oral y la escrita:

Comunicación oral	Comunicación escrita
<ul style="list-style-type: none"> • Espontánea. • Rectificable. • Dinámica. • Hay acción corporal. • Es casi siempre informal. • Se amplía con detalles. • Rompe la sintaxis. • Usa nuevos significados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es más reflexiva o razonada. • Para corregirse debe hacerse el escrito nuevamente. • Utiliza modismos sólo en lo literario. • No hay acción corporal. • Evita repetición de palabras. • Debe ser precisa y concisa. • Se cuida la sintaxis y la estructura.

Tabla 3. Comunicación oral vs. comunicación escrita.

Contexto, roles y lenguaje comunicativo

Las conductas que exigen el rol de quien comunica deben ser aprendidas, así como los significados que a partir de éstas se derivan. Los humanos aprenden a expresar e interpretar significados, acorde a la situación y los lugares en donde se encuentran en el momento de la comunicación. Estos conjuntos de modos de comportamiento de comunicación se aprenden en un lugar y ambiente social que se llama contexto.

Existen elementos esenciales que hacen que se desarrolle la comunicación de forma correcta (Machado y Rodríguez, 2020):



Figura 3. Elementos de la comunicación.

En resumen, los roles en el proceso de comunicación unifican la conducta humana, y para ello se establecen normas y se producen castigos. Cuando alguien cumple con varios roles, cada rol exige una conducta y una forma de comunicarse que vaya de acuerdo con las leyes establecidas. Es decir, en tu rol de hermano usas un código muy diferente al que usas con alguna autoridad. Es necesario comprender que existen dos tipos de conductas que puede adoptar una persona y que afectan al rol que se desempeñará en ese contexto:

- *Asignadas al deber ser (interactuar)*: son las establecidas formalmente por el grupo para un rol.
- *Asignadas al poder ser (empatizar)*: las que cada individuo sigue de acuerdo con sus criterios.

Otro aspecto importante que se le debe abordar a través del lenguaje articulado o de otros sistemas de signos¹, "el lenguaje representa la facultad del ser humano de expresar e comunicarse con los demás a través del sonido. De acuerdo con la Real Academia Española (s.f.-b), "el lenguaje representa la facultad del ser humano de expresar e comunicarse con los demás a través del sonido. De acuerdo con la Real Academia Española (s.f.-b), "el lenguaje representa la facultad del ser humano de expresar e comunicarse con los demás a través del sonido. De acuerdo con la Real Academia Española (s.f.-b), "el lenguaje representa la facultad del ser humano de expresar e comunicarse con los demás a través del sonido."

El *lenguaje* se aprende también a través del contacto social, al igual que se adquieren los modos de comportamiento; en este sentido, quien comunica puede aprender conductas, idiomas o palabras propias de diversos contextos culturales para lograr una comunicación más efectiva.

Finalmente surge el proceso de adaptación, mediante el cual dos personas sin afinidad contextual tratarán de comunicarse hasta entenderse.

En el lenguaje existen verbales y elementos paralingüísticos o no verbales. Los elementos verbales están compuestos por las palabras por sías, gestos, tonos de voz, etcétera.

Elementos verbales	Elementos paralingüísticos
Duración	Expresión corporal (gestos).
Retroalimentación	Aspecto físico.
Habilidades del habla	Tono de voz.
Preguntas	Expresión facial y posturas.
Vocabulario	Perfume, ropa.
Turnos de palabra	Hora de llegada, colocación.

Tabla 4. Elementos verbales y paralingüísticos.

Cierre

A lo largo del tema se exponen las características del proceso de comunicación, las partes del modelo transaccional, la comunicación oral y escrita, así como sus diferencias y, por último, el contexto, roles y lenguaje.

A partir de ahora podrás eficientizar tu comunicación, identificar fallas y visorlar; adquirir habilidades para comunicarte mejor y mejorar la comunicación de corrección. La comunicación oral y escrita es una habilidad cada vez más necesaria. Desarrollar una comunicación eficiente te permitirá romper barreras de sesgos o juicios para alcanzar los objetivos. Entrenar a tus equipos de trabajo en esta habilidad y centrarse de manera eficiente en los hechos y los logros por cumplir; dejando a un lado las diferencias, te ayudará a cumplir con proyectos y tareas de una forma más eficiente.

Tener desarrolladas las habilidades de comunicación efectiva es altamente valorado en el mundo laboral, por lo que es importante mejorar en este aspecto específico.

Checkpoints

Asegúrate de:

- Comprender los elementos de un proceso de comunicación.
- Reconocer las características de la comunicación oral y no verbal.
- Identificar las características de los roles y el lenguaje.

Referencias

- Machado, A., y Rodríguez, O. (2020). *Comunicación oral y escrita en la empresa*. España: Tutor Formación.
- Real Academia Española. (s.f.-a). *Lenguaje*. Recuperado de <https://dle.rae.es/lenguaje>
- Real Academia Española. (s.f.-b). *Comunicar*. Recuperado de <https://dle.rae.es/comunicar?m=form>
- Real Academia Española. (s.f.-c). *Sintaxis*. Recuperado de <https://dle.rae.es/sintaxis>
- Schneider, M. (2018). *Cost of poor communications reach \$37 billion. Avoid disconnects by implementing these 2 things*. Recuperado de <https://www.inc.com/michael-schneider/the-extrovert-vs-introvert-dynamic-could-be-costing-your-organization-millions-heres-how-to-bridge-communication-gap.html>
- Universidad de Minnesota. (s.f.). *Communication in the real world*. Recuperado de <https://open.lib.umn.edu/communication/chapter/1-2-the-communication-process/>

Todos los derechos reservados © Universidad Tecmilenio

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor. El uso de imágenes, fragmentos de videos, audios, imágenes, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO. Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.