

Técnicas y Herramientas de Expresión Oral

Generalidades de la
comunicación

Clase 1



CLASE 1

Resultado de aprendizaje: Identificar las dimensiones del lenguaje no verbal y las características contextuales de las personas en la interlocución.

Tema: Generalidades de la comunicación

Subtemas:

1.1. Conceptos básicos de comunicación

1.2. Elementos del proceso comunicativo

1.3. Modelo de comunicación efectiva

Introducción

¡Bienvenidos a nuestra clase! Hoy iniciamos un recorrido por las generalidades de la comunicación ; un tema clave para comprender cómo interactuamos y nos expresamos más allá de las palabras. Comenzaremos explorando los **conceptos básicos de la comunicación**, entendiendo qué es, cómo se define y por qué es un proceso esencial en nuestras vidas. Luego, analizaremos los **elementos del proceso comunicativo** , identificando los componentes fundamentales como emisor, receptor, mensaje, canal y contexto, y cómo influyen en la efectividad de nuestras interacciones.

Además , abordaremos **el modelo de comunicación efectiva** ; clave para mejorar nuestra expresión y comprensión en distintos entornos. A lo largo de la asignatura, profundizaremos en el **lenguaje no verbal y las características contextuales de la interlocución** , lo que nos permitirá identificar cómo los gestos, posturas y expresiones complementan o modifican el mensaje verbal. Nuestro objetivo es que desarrollen una

visión integral de la comunicación y adquieran herramientas para interpretar mejor a sus interlocutores en distintos contextos. ¡Comencemos!

Contenido

1.1 Generalidades de la Comunicación

La comunicación es una competencia esencial en la vida humana. Va más allá de hablar o escribir; implica transmitir ideas, emociones y pensamientos de forma efectiva para construir relaciones, resolver conflictos y generar conocimiento. En un mundo interconectado y mediado por tecnologías digitales, desarrollar habilidades comunicativas es indispensable para interactuar adecuadamente.

Adell Herrera (2017) señala que comunicar no es solo emitir palabras, sino considerar el contexto, el público y la intención del mensaje. La comunicación abarca dimensiones verbales, no verbales y contextuales, así como procesos de interpretación que permiten la comprensión mutua. Por ello, su estudio incluye enfoques lingüísticos, psicológicos, sociales y culturales.

Este documento aborda tres aspectos clave: los conceptos básicos, los elementos del proceso comunicativo y los modelos que explican cómo ocurre. Estos permiten comprender y optimizar la interacción humana.

La comunicación ha sido estudiada desde diversas disciplinas, generando múltiples teorías. Desde la pragmática, se analiza cómo se usa el lenguaje en contexto; desde la sociolingüística, se observa su relación con factores sociales como clase o cultura. Además,

no es solo un intercambio de información, sino también un acto simbólico que transforma la realidad social: construye vínculos, expresa identidad y ejerce poder.

En la actualidad, la mezcla entre lo presencial y lo digital transforma los modos de interacción. Las plataformas digitales generan nuevos lenguajes y normas, exigiendo una alfabetización comunicativa que incluya escritura, oralidad, lectura de imágenes y gestión del tiempo virtual.

Comprender el proceso comunicativo implica analizar emisor, receptor, mensaje, canal, código y contexto. Finalmente, una comunicación efectiva es clave en educación, salud, política y trabajo, ya que crea vínculos, promueve acuerdos y fortalece la confianza. Esta competencia, además de técnica, tiene un profundo valor ético basado en el respeto, la escucha y la responsabilidad.

Conceptos básicos de comunicación

La comunicación es un proceso dinámico de intercambio de información entre individuos mediante códigos verbales y no verbales para generar comprensión y respuesta (Díaz Sossa, 2014). Esta definición implica que la comunicación requiere de la participación tanto del emisor como del receptor, y que ambos deben compartir un código común que les permita interpretar adecuadamente el mensaje.

Este proceso puede manifestarse en dos niveles principales: el lenguaje verbal, que involucra el uso de palabras habladas o escritas para transmitir información y generar interacción (Pavía Sánchez & Díaz Sossa, 2014); y el lenguaje no verbal, que incluye gestos, posturas, expresiones faciales y tono de voz; elementos que complementan o

modifican el mensaje verbal (Mínguez, 1999). Ambos niveles interactúan entre sí, y muchas veces el significado completo del mensaje depende de su adecuada articulación.

Imagen 1: Comunicación verbal y no verbal

Texto introductorio: La imagen que vemos a continuación presenta diferencias entre la comunicación verbal y no verbal.

Descripción de su contenido: Las diferencias presentadas se evidencian bajo los criterios de definición, lenguaje, canales, receptor y ventajas.

Cita: Santander Open Academy (2021)

Tomado de: <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/comunicacion-verbal-y-no-verbal.html>

Comunicación verbal / no verbal

	COMUNICACIÓN VERBAL 	COMUNICACIÓN NO VERBAL 
DEFINICIÓN	Es todo aquello que expresamos a través de las palabras.	Lo que somos capaces de transmitir a través de los gestos y el lenguaje corporal.
LENGUAJE	Utiliza palabras y signos lingüísticos.	Su medio es el lenguaje corporal y los signos paralingüísticos.
CANALES	Oral o escrito.	Expresión, gestos y lenguaje corporal. Abarca desde la mirada o los movimientos de las extremidades, hasta la postura corporal.
RECEPTOR	Puede estar o no presente.	Es indispensable su atención visual.
VENTAJAS	<ul style="list-style-type: none">• Es rápida y el mensaje tiende a ser siempre claro.• Brinda la oportunidad de corregir.• Es consciente y razonada.• Mejora la atención.	<ul style="list-style-type: none">• Transmite emociones y sentimientos.• Complementa la comunicación verbal porque ayuda a conectar mejor con los receptores y mostrar otros aspectos y virtudes del emisor.

Pavía Sánchez y Díaz Sossa (2014) identifican principios clave para una comunicación efectiva: claridad, sencillez, brevedad, cortesía, énfasis y cercanía. Esta se define como una interacción clara, concisa y adaptada al contexto, garantizando la correcta interpretación del mensaje por el receptor (Adell Herrera, 2017).

La comunicación se ve influida por tres dimensiones fundamentales:

- Aspectos lingüísticos: elementos del lenguaje, como sintaxis y semántica, que influyen en la construcción y comprensión del mensaje (Díaz Sossa, 2014).
- Aspectos psicológicos: factores cognitivos y emocionales que afectan la percepción, interpretación y respuesta en la comunicación (Mínguez, 1999).
- Aspectos socioculturales: normas, valores y contextos culturales que determinan la forma y significado de la comunicación (López, Gordillo & Graus, 2016).

Estas dimensiones permiten comprender que cada acto comunicativo es único, ya que está condicionado por el contexto y por las características personales y culturales de quienes participan en él. La comunicación también cumple funciones específicas: informativa, expresiva, apelativa, metalingüística, fática y poética; las cuales pueden coincidir en un mismo mensaje. Reconocer estas funciones ayuda a interpretar las intenciones del emisor y responder de manera adecuada.

Además, el desarrollo de la competencia comunicativa exige no solo conocer el código lingüístico, sino también saber usarlo estratégicamente en contextos reales. Esto implica un conocimiento práctico de los registros lingüísticos, los niveles de formalidad y las convenciones discursivas de cada situación comunicativa.

1.2. Elementos del proceso comunicativo

Para que la comunicación ocurra de forma efectiva, deben interactuar una serie de elementos. El proceso comunicativo se define como el conjunto de elementos y fases que intervienen en la emisión, transmisión y recepción de un mensaje (Díaz Sossa, 2014). Sus componentes fundamentales son:

Emisor:

Es quien inicia la comunicación al formular y codificar un mensaje. No solo transmite información, sino que adapta el contenido según el público, el contexto y el propósito.

Ejemplo: Un profesor que elige sus palabras y tono para explicar un tema.

Receptor:

Es quien recibe e interpreta el mensaje según sus conocimientos, emociones y contexto. La interpretación puede variar según cómo se emita el mensaje. Además, el receptor puede convertirse en emisor mediante la retroalimentación.

Ejemplo: Una estudiante que escucha, toma apuntes o pregunta.

Mensaje:

Es el contenido transmitido: ideas, emociones, datos u opiniones. Se expresa por medio de un código verbal o no verbal.

Ejemplo: Decir “me alegra verte” acompañado de una sonrisa y brazos abiertos.

Canal:

Es el medio por el que se transmite el mensaje: oral, visual, táctil o digital. La elección del canal influye en la claridad del mensaje.

Ejemplo: Una videollamada combina imagen y sonido, pero puede fallar por problemas técnicos.

Código:

Es el sistema de signos que emisor y receptor deben compartir para que haya comprensión.

Ejemplo: Dos personas que hablan español pueden entenderse; si usan lenguas distintas, la comunicación se dificulta.

Contexto:

Son las circunstancias que rodean la comunicación (espacio, tiempo, relación, cultura, emociones), y que influyen en la interpretación.

Ejemplo: “¡Qué valiente eres!” puede ser halago o ironía según el tono y la situación.

Retroalimentación:

Es la respuesta del receptor que indica si el mensaje fue comprendido.

Ejemplo: Asentir o hacer una pregunta durante una exposición.

Referente:

Es aquello de lo que se habla. Debe ser conocido o explicado para lograr una comunicación efectiva.

Ejemplo: Explicar términos técnicos a un público no especializado.

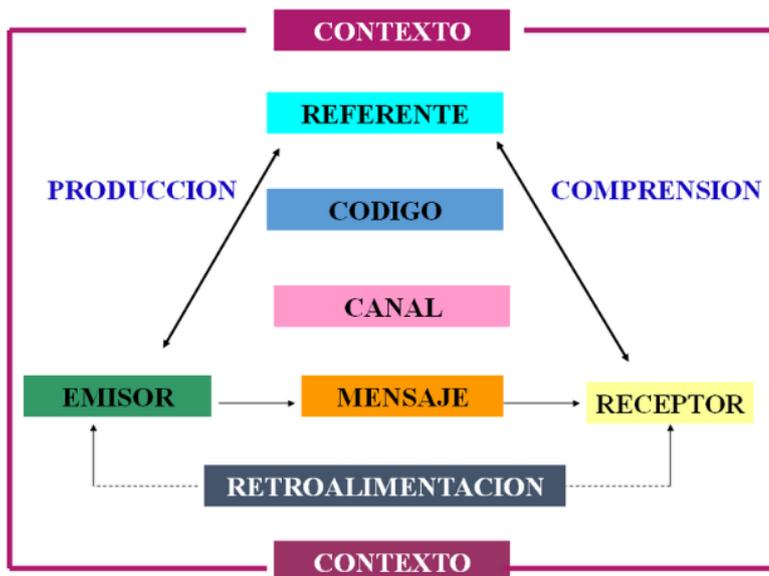
Imagen 2: Elementos básicos de la comunicación

Texto introductorio: Se presenta un esquema de los elementos considerados actualmente como básicos para la comunicación efectiva.

Descripción de su contenido: Se toman en consideración varios autores para el desarrollo de un sistema propio de comunicación efectiva que muestre la relación e importancia de cada uno de los elementos

Cita: Narváez Narváez, M.E. (2021)

ELEMENTOS



Comprender estos elementos es fundamental para evaluar el funcionamiento de un acto comunicativo, identificar fallas o distorsiones y tomar decisiones para mejorarlo. El contexto influye directamente en el significado del mensaje, y la retroalimentación permite el ajuste y validación de la comunicación.

Además de los elementos estructurales, el proceso comunicativo incluye fases como la planificación del mensaje, la codificación, la transmisión, la decodificación y la evaluación de la comprensión. Cada una de estas fases puede verse afectada por variables personales (conocimientos, actitudes, emociones) o externas (entorno, tecnología, normas culturales). La eficacia del proceso depende, por tanto, de la coherencia entre todos estos componentes.

La atención al ruido, por ejemplo, permite anticipar posibles obstáculos que dificulten la comprensión, como ambigüedades lingüísticas, distracciones del entorno o diferencias culturales. Del mismo modo, la retroalimentación no solo permite verificar la comprensión, sino también construir relaciones de confianza y cooperación, especialmente en contextos profesionales o académicos.

1.3 Modelo de comunicación efectiva

La comunicación efectiva se entiende como aquella en la que el mensaje es comprendido tal como lo ha intentado transmitir el emisor, generando una respuesta adecuada y oportuna en el receptor. Implica, por tanto, no solo claridad en la formulación del mensaje, sino también la adaptación al contexto, la relación entre las partes y el propósito de la interacción (Pavía Sánchez y Díaz Sossa, 2014).

El modelo de Shannon y Weaver es uno de los primeros esquemas formales del proceso comunicativo. Propone una visión lineal del proceso en la que el emisor codifica un mensaje, lo transmite por un canal y el receptor lo decodifica, pudiendo haber interferencias o ruidos. Este modelo, aunque útil, ha sido superado por enfoques más complejos que incluyen la retroalimentación y la influencia del contexto.

Imagen 3: Modelo de comunicación de Shannon y Weaver

Texto introductorio: Esta imagen ilustra el modelo clásico de comunicación propuesto por Shannon y Weaver.

Descripción de su contenido: El modelo destaca elementos como emisor, codificador, canal, decodificador, receptor y ruido, enfatizando la transmisión lineal del mensaje.

Cita: GarouEffect Blogspot (2011)

Tomado de: <https://garoueffect.blogspot.com/2011/01/modelo-de-comunicacion-uno-shannon-y.html>



Uno de ellos es el modelo de David Berlo (SMCR), que destaca cuatro componentes: la fuente (Source), el mensaje (Message), el canal (Channel) y el receptor (Receiver). Este modelo introduce variables como las habilidades comunicativas, el conocimiento, el sistema sociocultural y las actitudes, lo cual permite una mayor comprensión de los factores que afectan la eficacia de la comunicación.

Imagen 4: Modelo de comunicación de David K. Berlo

Texto introductorio: A continuación, se presenta el modelo de comunicación de David K. Berlo, también conocido como modelo SMCR.

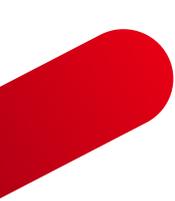
Descripción de su contenido: El esquema detalla las relaciones entre fuente, mensaje, canal y receptor, con énfasis en las habilidades comunicativas y el contexto sociocultural.

Cita: Teoría de la Comunicación (s.f.)

Tomado de: <https://teoriacomunicacion1.wordpress.com/modelos-de-comunicacion/modelo-de-david-k-berlo/>



En contextos digitales, la comunicación efectiva también implica adaptarse a nuevas formas y canales de interacción que han transformado las dinámicas tradicionales del intercambio comunicativo. Las plataformas digitales, como videollamadas, redes sociales, foros y mensajería instantánea, han introducido una multiplicidad de formatos, códigos y estilos que requieren habilidades específicas para su adecuada interpretación y uso. A diferencia de la comunicación presencial, en estos entornos el mensaje puede estar mediado por pantallas, retrasos en la transmisión, ausencia de contacto visual directo o limitaciones



en la expresividad corporal. Sin embargo, esto no elimina la presencia del lenguaje no verbal; más bien lo transforma. A través de herramientas como emoticonos, gifs, reacciones visuales, tipografías, colores y modulaciones vocales en grabaciones o videoconferencias, los usuarios logran complementar, matizar o incluso reinterpretar el contenido verbal.

Además, la sincronía ya no es un requisito imprescindible: gran parte de la comunicación ocurre de forma asincrónica, lo que modifica la inmediatez de la respuesta y requiere una mayor capacidad de planificación y claridad en la construcción del mensaje. El uso de signos de puntuación, pausas estratégicas, etiquetas y referencias visuales se vuelve fundamental para facilitar la comprensión. Incluso aspectos como la longitud del mensaje, la estructura discursiva y el momento de envío tienen un peso considerable en la interpretación. En este sentido, la comunicación efectiva digital exige no solo una adecuada selección del canal, sino también una reflexión sobre cómo los elementos visuales y simbólicos interactúan con el contenido informativo. Por ejemplo, un mensaje formal acompañado de un emoji inadecuado puede generar ambigüedad o disminuir la seriedad del contenido, mientras que una videollamada donde el emisor evita mirar a la cámara puede interpretarse como desinterés o falta de compromiso.

El auge de la comunicación digital también plantea nuevos retos que deben ser enfrentados desde una perspectiva crítica. Uno de los más evidentes es la sobrecarga informativa, que se traduce en una exposición constante a mensajes, notificaciones y contenidos que compiten por la atención del receptor. Este fenómeno puede dificultar la concentración, generar fatiga cognitiva y afectar la capacidad de procesar y responder adecuadamente a los mensajes. Otro desafío importante es la pérdida de matices emocionales. A pesar de los

recursos expresivos disponibles, muchas veces la comunicación escrita carece de la entonación, la expresión facial o el lenguaje corporal que permiten transmitir emociones de manera más precisa en la interacción presencial. Esta ausencia puede generar malentendidos, interpretaciones erróneas o desconexión emocional entre los interlocutores.

Asimismo, se ha vuelto imprescindible desarrollar competencias mediáticas que permitan una lectura crítica de los mensajes digitales. Esto implica no solo saber utilizar las tecnologías, sino también comprender los códigos culturales implicados, verificar la veracidad de los contenidos, gestionar la identidad digital y participar de manera ética y responsable en los entornos virtuales. Por ejemplo, en una interacción en redes sociales, el conocimiento del contexto comunicativo es esencial para evitar malentendidos, ya que un mismo mensaje puede tener significados muy diferentes según el entorno cultural, la audiencia o el momento histórico. En este escenario, la comunicación efectiva requiere habilidades que van más allá del dominio técnico: se necesita sensibilidad intercultural, conciencia discursiva, control emocional y capacidad de autorregulación.

Desarrollar habilidades para una comunicación efectiva exige una comprensión integral del fenómeno comunicativo. En primer lugar, se requiere conciencia del contexto: comprender el entorno en el que se produce el intercambio, las condiciones socioculturales, los roles de los participantes y los propósitos del acto comunicativo. Esto permite adaptar el mensaje de manera pertinente, elegir el tono adecuado y prever posibles reacciones. En segundo lugar, es indispensable conocer al receptor: identificar su nivel de conocimiento sobre el tema, su disposición emocional, sus referentes culturales y sus expectativas frente

al mensaje. Esta información orienta la formulación del contenido y contribuye a generar empatía comunicativa.

Imagen 5: Claves para una comunicación efectiva

Texto introductorio: La siguiente imagen reúne claves prácticas para mejorar la comunicación efectiva en distintos contextos.

Descripción de su contenido: Se abordan estrategias como la escucha activa, el uso del lenguaje corporal, la empatía y la claridad en los mensajes.

Cita: HubSpot Blog (s.f.)

Tomado de: <https://blog.hubspot.es/sales/comunicacion-efectiva>



El dominio del lenguaje verbal y no verbal es otro componente esencial. Esto incluye no solo el uso correcto del idioma, sino también la capacidad de estructurar ideas de forma clara, lógica y coherente, así como utilizar recursos retóricos y estrategias discursivas apropiadas al contexto. Igualmente, es importante interpretar los elementos no verbales presentes, como gestos, posturas, movimientos corporales, silencios y ritmos del habla, los cuales aportan información valiosa sobre las intenciones y emociones del interlocutor. Escuchar activamente también es clave: implica no interrumpir, demostrar interés, reformular ideas para verificar la comprensión y responder de manera pertinente.

Además, gestionar los turnos de palabra y utilizar estrategias discursivas según el objetivo comunicativo son habilidades que enriquecen la interacción. Saber cuándo intervenir, cómo enlazar ideas, cómo resumir lo dicho o cómo preguntar con claridad son aspectos que fortalecen la fluidez de la comunicación. En espacios colaborativos, por ejemplo, estas habilidades permiten mantener el orden, fomentar la participación y garantizar el respeto entre los interlocutores. La comunicación efectiva, en este sentido, no solo transmite un mensaje claro, sino que construye relaciones de confianza, promueve el entendimiento mutuo y facilita el logro de objetivos compartidos.

Imagen 6: Importancia de la comunicación efectiva en la vida cotidiana

Texto introductorio: Esta imagen explica cómo la comunicación efectiva incide en nuestras relaciones personales y profesionales.

Descripción de su contenido: Se analizan aspectos como la coherencia entre lenguaje verbal y no verbal, y la adaptabilidad al entorno.

Cita: Mundana (s.f.)

Tomado de: <https://www.mundana.us/blog/la-comunicacion-efectiva>

8 beneficios de la comunicación efectiva y como usarla para mejorar tus relaciones

- 01 Claridad en las ideas
- 02 Generación de relaciones sólidas
- 03 Resolución de problemas
- 04 Éxito en el trabajo en equipo
- 05 Desarrollo personal y profesional
- 06 Entendimiento intercultural
- 07 Aumenta la autoconfianza
- 08 Fomenta la innovación y creatividad

The infographic features a central image of a woman and a man in conversation, with speech bubbles. The background is a light blue grid. A small icon of a hand holding a lightbulb is located in the bottom right corner of the infographic area.

Definiciones

- **Comunicación:** Proceso dinámico de intercambio de información entre individuos mediante códigos verbales y no verbales para generar comprensión y respuesta (Díaz Sossa, 2014).
- **Comunicación efectiva:** Interacción clara, concisa y adaptada al contexto, garantizando la correcta interpretación del mensaje por el receptor (Adell Herrera, 2017).
- **Aspectos lingüísticos:** Elementos del lenguaje, como sintaxis y semántica, que influyen en la construcción y comprensión del mensaje (Díaz Sossa, 2014).
- **Aspectos psicológicos:** Factores cognitivos y emocionales que afectan la percepción, interpretación y respuesta en la comunicación (Mínguez, 1999).
- **Aspectos socioculturales:** Normas, valores y contextos culturales que determinan la forma y significado de la comunicación (López, Gordillo & Graus, 2016).
- **Proceso comunicativo:** Conjunto de elementos y fases que intervienen en la emisión, transmisión y recepción de un mensaje (Díaz Sossa, 2014).
- **Lenguaje verbal:** Expresión mediante palabras habladas o escritas para transmitir información y generar interacción (Pavía Sánchez & Díaz Sossa, 2014).
- **Lenguaje no verbal:** Comunicación mediante gestos, posturas y expresiones faciales que complementan o modifican el significado del mensaje verbal (Mínguez, 1999).

Enlaces complementarios

Título: Modelos de comunicación

Descripción de varios modelos de comunicación que sirven como referencia para comprender la comunicación efectiva

<http://emersonbarradas.blogspot.com/2008/10/teoras-y-modelos-de-la-comunicacin.html>

Título: Comunicación Efectiva

Describe brevemente las características y beneficios de la comunicación efectiva.

<https://www.mundana.us/blog/la-comunicacion-efectiva>

Título: "Lenguaje no verbal: destrezas adquiridas en los estudiantes de la carrera de Comunicación UPSE"

Este estudio analiza las habilidades de comunicación no verbal en estudiantes de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6979>

Título: "La comunicación no verbal como estrategia didáctica"

Explora la importancia de la comunicación no verbal en la enseñanza y su influencia en la dinámica de aprendizaje.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/28887>

Título: "La comunicación no verbal en el encuentro virtual"

Analiza cómo la comunicación no verbal se manifiesta y afecta las interacciones en

entornos

digitales.

<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/157220>

Título: "Incidencia de la comunicación no verbal en los estilos de aprendizaje: Una construcción epistémica"

Examina el impacto de la comunicación no verbal en los estilos de aprendizaje en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.

https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/2256

Título: "La comunicación no verbal en los estilos de enseñanza y aprendizaje: Caso Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, Ecuador"

Estudia la influencia de la comunicación no verbal en los métodos de enseñanza y aprendizaje en el ámbito universitario.

https://www.researchgate.net/publication/369608360_La_comunicacion_no_verbal_en_los_estilos_de_ensenanza_y_aprendizaje_Caso_universidad_de_las_fuerzas_armadas_-_Espe_Ecuador

Referencias citadas

Adell Herrera, J. (2017). *Contexto y público objetivo: ¿Hablar o comunicar?* Universitat Oberta de Catalunya.

Díaz Sossa, G. (2014). *Definición del tema*. Intermedio Editores.

López, R., Gordillo, F., & Graus, M. (Coords.). (2016). *Comportamiento no verbal, más allá de la comunicación y el lenguaje*. Editorial Pirámide.

Mínguez, A. (1999). *La otra comunicación: Comunicación no verbal*. Editorial ESIC.

Pavía Sánchez, I., & Díaz Sossa, G. (2014). *Principios del lenguaje verbal: énfasis, repetición, sencillez, claridad, brevedad, cortesía y cercanía*. Intermedio Editores.



La excelencia no se improvisa

síguenos

