

UF0521: Comunicación oral y escrita en la empresa

Elaborado por: Amparo Rey González

Edición: 5.0

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16360-19-2 • Depósito legal: MA 52-2015

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

Identificación de la Unidad Formativa:

Bienvenido a la Unidad Formativa **UF0521: Comunicación oral y escrita en la empresa**. Esta Unidad Formativa pertenece al Módulo Formativo **MF0970_1: Operaciones básicas de comunicación**, que forma parte del Certificado de Profesionalidad **ADGG0408: Operaciones Auxiliares de Servicios Administrativos y Generales**, de la familia de **Administración y Gestión**.

Presentación de los contenidos:

La finalidad de esta Unidad Formativa es enseñar al alumno a confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, para su ubicación en los soportes informativos indicados, transmitir y recibir presencialmente información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización y recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles.

Para ello, se analizará la comunicación oral, escrita y las aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial.

Objetivos de la Unidad Formativa:

Al finalizar esta Unidad Formativa aprenderás a:

- Aplicar técnicas de comunicación escrita en la confección y cumplimentado de avisos, rótulos u otros documentos de información análogos, mediante la utilización de instrumentos de escritura manuales o electrónicos.
- Utilizar técnicas básicas de comunicación presencial, transmitiendo información operativa y de imagen corporativa de acuerdo con los usos y costumbres socio-profesionales rutinarios, de organizaciones e interlocutores tipo.
- Utilizar técnicas básicas de comunicación telefónica y telemática para proporcionar información operativa, aplicando los protocolos y pautas de imagen corporativa tipo en la actuación empresarial.

Índice

UD1. La comunicación oral

1.1. El lenguaje oral	11
1.1.1. Concepto y características.....	15
1.1.2. Características de los mensajes orales	17
1.1.3. Elementos de la comunicación oral	19
1.1.4. Funciones de la comunicación oral.....	20
1.1.5. Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas.....	22
1.1.6. Planificación de la comunicación oral.....	24
1.1.7. Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate...	25
1.2. La comunicación no verbal	28
1.2.1. Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios	31
1.2.2. Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales.....	33
1.2.3. Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos	42

1.3. La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial	47
1.3.1. Pautas de comportamiento e imagen corporativa.....	48
1.3.2. Normas para conversar.....	51
1.3.3. Reglas para escuchar	53
1.3.4. Criterios de calidad: empatía, amabilidad	54
1.3.5. Tratamiento de las objeciones	56
1.3.6. Las quejas y reclamaciones	58
1.4. La comunicación telefónica.....	65
1.4.1. El teléfono en la actividad empresarial.....	67
1.4.2. Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc	69
1.4.3. Reglas para efectuar una llamada de teléfono	80
1.4.4. Pasos para contestar una llamada de teléfono	82
1.4.5. Protocolos de tratamiento	86
1.4.6. Barreras y dificultades en la transmisión de información.....	87
1.4.7. Tipos de llamadas telefónicas.....	90
1.4.8. Sistemas de comunicación telefónica en la empresa.....	92
1.4.9. Búsqueda de información telefónica	96
1.5. Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica	98

UD2. La comunicación escrita

2.1. La escritura como medio de comunicación	111
2.1.1. El mensaje escrito: concepto	115
2.1.2. Características del mensaje escrito.....	116
2.1.3. Tipos de comunicaciones escritas.....	121
2.1.4. Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito.....	123
2.1.5. Planificación de los textos	126
2.1.6. La corrección sintáctica y gramatical	133

2.1.7. Los signos de puntuación.....	158
2.1.8. Las abreviaturas y siglas	164
2.2. Equipos y sistemas de comunicación escrita.....	167
2.2.1. Los sistemas de comunicación: concepto.....	167
2.2.2. El ordenador.....	168
2.2.3. Otras herramientas de comunicación: fax	169
2.3 Comunicaciones escritas internas de carácter breve.....	173
2.3.1. Concepto.....	174
2.3.2. Tipos de comunicaciones internas.....	176
2.3.3. Los avisos: concepto y forma de elaboración	179
2.3.4. Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas	181
2.3.5. Los comunicados de régimen interior: concepto y forma de elaboración	196

UD3. Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial

3.1. El correo electrónico.....	207
3.1.1. Elementos que lo componen.....	210
3.1.2. Envío de correos	223
3.1.3. Recepción de correos	228
3.1.4. Archivo de correos	233
3.2. La agenda electrónica	236
3.2.1. Contactos	240
3.2.2. Tareas.....	245
3.2.3. Notas.....	249
3.2.4. Calendario.....	252
3.3. Procesador de texto	258
3.3.1. Estructura de un procesador de texto.....	259
3.3.2. Funciones de un procesador de texto	261
3.3.3. Gestión de documentos	264

UF0521: Comunicación oral y escrita en la empresa

3.3.4. Modelos de documentos: fax, memorándum, etc	269
3.3.5. Aplicación de formato a documentos.....	272
3.3.6. Edición de documentos	287
3.3.7. Impresión de documentos	291
 Glosario	 299
 Soluciones.....	 303

UD1

La comunicación oral

- 1.1. El lenguaje oral
 - 1.1.1. Concepto y características
 - 1.1.2. Características de los mensajes orales
 - 1.1.3. Elementos de la comunicación oral
 - 1.1.4. Funciones de la comunicación oral
 - 1.1.5. Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas
 - 1.1.6. Planificación de la comunicación oral
 - 1.1.7. Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate
- 1.2. La comunicación no verbal.
 - 1.2.1. Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios
 - 1.2.2. Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales
 - 1.2.3. Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos
- 1.3. La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial
 - 1.3.1. Pautas de comportamiento e imagen corporativa
 - 1.3.2. Normas para conversar
 - 1.3.3. Reglas para escuchar
 - 1.3.4. Criterios de calidad: empatía, amabilidad
 - 1.3.5. Tratamiento de las objeciones
 - 1.3.6. Las quejas y reclamaciones
- 1.4. La comunicación telefónica
 - 1.4.1. El teléfono en la actividad empresarial
 - 1.4.2. Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc
 - 1.4.3. Reglas para efectuar una llamada de teléfono
 - 1.4.4. Pasos para contestar una llamada de teléfono
 - 1.4.5. Protocolos de tratamiento
 - 1.4.6. Barreras y dificultades en la transmisión de información
 - 1.4.7. Tipos de llamadas telefónicas
 - 1.4.8. Sistemas de comunicación telefónica en la empresa
 - 1.4.9. Búsqueda de información telefónica
- 1.5. Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica

1.1. El lenguaje oral



La **comunicación** es un proceso por el cual un interlocutor transmite un mensaje a una o más personas gracias al uso de un código específico o símbolos.

La comunicación es una de las características principales de los seres vivos. De todos ellos, el **hombre es el que ha desarrollado los sistemas de comunicación más complejos** y efectivos que existen. Y es sin duda, el lenguaje lo que le define como hombre racional.

Dado el mundo globalizado en el que vivimos, cada día es más importante conocer lo que ocurre a nuestro alrededor, y para ello es necesario “comunicarnos”, entendernos y mantener contacto con nuestros semejantes.

El **objetivo** de la comunicación puede ser:

- Informar, es decir transmitir ideas, datos, conocimientos, pensamientos, etc.)
- Expresar sentimientos
- Persuadir, es decir, convencer mediante razonamientos.



La comunicación abarca todo tipo de comportamiento que implique un intercambio. No sólo hablamos de comunicación cuando hay un intercambio de palabras, sino que la actitud, el tono de voz, los gestos, las miradas, etc. encierran en sí mismas formas de comunicación. Igualmente una imagen, un sonido, un símbolo, incluso el silencio pueden ser formas de comunicación.

Según la forma y los códigos empleados en un proceso comunicativo podremos hablar de **dos tipos de comunicación**:

- Comunicación verbal, que a su vez puede ser oral o escrita,
- Comunicación no verbal.

Comunicación verbal

La comunicación verbal puede ser:

- **Comunicación oral**

Es el tipo de comunicación más importante y más utilizado por el hombre. Consiste en la emisión de palabras o sonidos basados en un código o sistema lógico. Este sistema o código se conoce como lenguaje. Por lo tanto, el lenguaje proporciona todo el material con el que se puede poner en práctica el habla, como reglas y palabras. De esta manera, el habla es diversa ya que cada persona, a pesar de hablar el mismo lenguaje, puede ponerlo en práctica de diversas maneras. El habla se expresa a través de los idiomas que existen en el mundo.

- **Comunicación escrita**

Este tipo de comunicación se refiere a la utilización del lenguaje pero de manera gráfica. Por lo tanto, dicha comunicación se expresa a través de documentos como libros, cartas, informes, periódicos, revistas, etc. Aunque mantiene una relación con el lenguaje oral, lo cierto es que este tipo de comunicación puede presentar ciertas diferencias, sobre todo de estilo. El lenguaje verbal (tanto oral como escrito) es el instrumento fundamental de la comunicación humana.



Códigos gráficos de la comunicación escrita

Comunicación no verbal (CNV)

Tal y como indica su nombre, este tipo de comunicación es opuesta a la verbal. Por lo tanto, se basa no en una emisión de palabras o letras, imágenes o sonidos, sino que emplea un código basado en aspectos no verbales ni gráficos como son la voz y en el lenguaje corporal.



- Por **lenguaje** entendemos un sistema de códigos con cuya ayuda se designan los objetos del mundo exterior, sus acciones, cualidades y relaciones entre los mismos. (*A. R. Luria, 1977*).
- El lenguaje es un conjunto finito o infinito de oraciones, cada una de las cuales posee una extensión finita y construida a partir de un conjunto finito de elementos (*Noam Chomsky, 1957*).

El lenguaje es por tanto un código de comunicación integrado por palabras que se combinan de acuerdo a unas reglas y que se caracteriza principalmente por su esquema fonético. La **función** más importante del lenguaje es la comunicación, es decir, el intercambio de información.

El lenguaje es una habilidad común al hombre y a los animales. Ambos lo utilizan para expresar sus vivencias y experiencias y para comunicárselas a otros. Para ello, emplean símbolos, señales y sonidos que los diferentes órganos reconocen y decodifican.

- El **lenguaje humano** emplea un lenguaje complejo que expresa con secuencias sonoras, signos gráficos, gestos y señas.
- El **lenguaje animal** por su parte, se basa en el uso de signos sonoros, visuales, olfativos. En la mayoría de los casos es un lenguaje complejo difícil de entender.

El lenguaje es producto de una sociedad y, por tanto, una entidad viva en permanente cambio. A lo largo de la historia, cada comunidad de hablantes ha ido desarrollando, adaptando y enriqueciendo su propio lenguaje en función a sus necesidades, costumbres, condicionamientos, etc.

Cada uno de estos grupos ha establecido que su lengua sea un sistema cuyos elementos deben estar organizados y relacionados entre sí. Además, dentro de cada idioma, cada hablante hace un uso individual de la lengua para un mensaje determinado. Esto es lo que llamaríamos el habla: “la manera de hablar cada persona”.



El habla es la manera de utilizar la lengua una determinada persona o grupo o comunidad. Por ejemplo, el habla propia de los jóvenes o de una zona concreta.

La palabra es el instrumento principal que los seres humanos han elaborado a partir del lenguaje para comunicarse. El uso de las palabras conforma lo que se conoce como “lengua”. Se puede decir que lengua e idioma son términos sinónimos. La ciencia que estudia los elementos de la lengua y sus posibles combinaciones es la gramática.

1.1.1. Concepto y características



El **lenguaje oral** es la capacidad que tienen los hombres para comunicarse con otros y expresar sus ideas y pensamientos por medio de un sistema de signos vocales que conforman en su conjunto un lenguaje.

El lenguaje oral utiliza sonidos y se apoya en elementos **extralingüísticos**. Es el medio de comunicación más eficaz y está en constante cambio.

De todos los tipos de comunicación diferentes que ya hemos visto anteriormente, el lenguaje oral ocupa un lugar predominante.

- Es el **rasgo distintivo** que diferencia el ser humano de los animales.
- El tipo de lenguaje empleado actúa como **regulador de la personalidad y del comportamiento social**. El lenguaje nos permite comportarnos y expresarnos de forma diferente en cada momento.
- El lenguaje oral constituye también un **medio de identificación a un grupo social**. El idioma y sus distintas variantes (acento, giros típicos, expresiones, vocabulario...) representan un elemento importante de identificación del individuo a un grupo social.

El lenguaje oral se forma a partir de **tres niveles** interdependientes:

- **Nivel Fónico:** el nivel del significante y sus unidades mínimas son el fonema y el sonido.
- **Nivel Morfosintáctico:** nivel que se ocupa de la forma de los signos con significado gramatical y de las leyes de comunicación de estos signos, sus unidades mínimas son el fonema y la oración.
- **Nivel Léxico:** se ocupa del significado y su unidad mínima es la palabra.

El **lenguaje verbal** se caracteriza por:

- **Linealidad.** El lenguaje verbal, como ya vimos con anterioridad, está integrado por fonemas, palabras, oraciones..., que se pronuncian, se oyen o se escriben de forma sucesiva, unos detrás de otros, formando una secuencia, es decir, con una linealidad. Por ejemplo, /l-a-m-e-s-a/.

Esto significa que para entender a una persona que nos habla o entender un texto escrito es necesario escuchar y esperar hasta que termine, o leer dicho texto. Solo así podremos saber y entender lo que nos están queriendo decir. Es decir, las palabras se suceden unas detrás de otras y hasta que no las tenemos todas, no es posible decodificar el mensaje.

Por el contrario, esta linealidad no se da con otros signos, como puede ser un mapa de un país, una señal de tráfico o un dibujo. Este tipo de signos se interpretan de forma simultánea, sin atender esta linealidad de la que estamos hablando en el caso del lenguaje verbal.

- **Imparcialidad.** El lenguaje verbal es imparcial. Es decir, que la relación que hay entre significante (palabra) y significado (definición) se establece de manera silenciosa, automática y sobreentendida en el momento de la creación. Además, una vez que se ha creado el signo, todos los hablantes lo identifican arbitrariamente con la misma palabra.

Lo vemos mejor con un ejemplo. Todos asociamos al significante “cuaderno” (que podría haberse nombrado de cualquier otra manera) con el significado de “conjunto o agregado de algunos pliegos de papel, doblados y cosidos en forma de libro en el que se lleva la cuenta y razón y se escriben algunas noticias, ordenanzas o instrucciones” (según Real Academia de la Lengua Española- RAE). Además, el hecho que este mismo objeto se llame en francés “cahier” y en inglés “notebook” es una prueba clara de esta cualidad de imparcialidad de la que estamos hablando.

- **Estabilidad.** Como vimos en el epígrafe anterior, las lenguas cambian a lo largo de los tiempos, adaptándose a las nuevas necesidades, entornos, etc. Del mismo modo, las palabras, tanto su significante como su significado, y los signos también lo hacen.

A pesar de esto, el lenguaje verbal se caracteriza porque ningún hablante de forma individual puede cambiar el significante o el significado de una palabra. Si lo hiciera, nadie le entendería y por tanto, no habría proceso de comunicación posible. Por ello, podemos decir que el lenguaje verbal pertenece a la sociedad en su conjunto y no a un solo individuo.

1.1.2. Características de los mensajes orales

Los mensajes orales se caracterizan por el nivel de uso que se haga de ellos así como por el tipo de registro empleado.

a) Niveles de uso

Factores como la cultura, el nivel social, la edad o la profesión determinan diferentes niveles de uso del lenguaje:

- El nivel culto, que es el que emplean personas cultivados e instruidas. Este nivel se caracteriza por utilizar un lenguaje claro, preciso y riguroso con un amplio y rico vocabulario, incluso empleo de cultismos procedentes del latín o del griego y una cuidada pronunciación. Además, los mensajes están organizados de forma lógica y estructurada. Este tipo de lenguaje se corresponde con entornos científico-técnicos; también es el empleado para hablar o escribir sobre un tema específico de la ciencia, economía, cultura, etc.; o el que se corresponde con el lenguaje literario.
- El nivel estándar, común o coloquial, que es que más se utiliza comúnmente. Es un nivel espontáneo y natural que adopta las exigencias normativas del idioma pero algo menos meticuloso y rígido que el nivel culto. De ahí que, a veces, peca de algunas incorrecciones precisamente por su naturalidad, y de que se descuide la pronunciación. Es, además, un tipo de lenguaje muy expresivo, que incorpora muchos matices afectivos.
- El nivel vulgar, que es el utilizado por hablantes poco instruidos o con escasa cultura. Se caracteriza por alterar las normas lingüísticas, en la mayoría de los casos por desconocimiento; por hacer un uso sistemático incorrecto; por utilizar un vocabulario muy escaso, con pocas palabras, y algunos vulgarismos o palabras inapropiadas; oraciones cortas y, a veces, incluso sin terminar. En ocasiones los mensajes están desorganizados y no siguen un orden lógico y los hablantes abusan de apelaciones al interlocutor, es decir, al que escucha. Este tipo de hablantes hablan siempre igual y no se adecúan a sus oyentes ni a las circunstancias o contextos.

b) Registros

Es decir, una misma persona puede hablar de distintos modos según el contexto en el que se encuentre, lo que quiere decir, a quien se dirige, para qué y con qué fin.



Un **registro** se refiere a los diferentes usos que el hablante hace de la lengua.

Así, al hablar por teléfono con un amigo, usamos un lenguaje cotidiano, relajado e informal. Pero si hablamos con un superior, nuestro lenguaje se vuelve más estructurado, dejando muletillas e informalidades de lado. Cada uno de estos modos recibe el nombre de registros.

Podemos distinguir **dos tipos de registros**:

- Registros formales. Que es el que se corresponde con entornos más profesionales, serios. El lenguaje es más técnico, científico, periodístico, jurídico, publicitario, literario... Es decir, el que se corresponde a contextos profesionales. Se caracteriza por ser mensajes más estructurados.
- Registros no formales. Es el que se corresponde con entornos más coloquiales o familiares. El registro coloquial se utiliza en un contexto familiar, informal y despreocupado. Es propio de las conversaciones cotidianas. Este tipo de registro es el más común en el lenguajes oral y es en general más expresivo, emotivo, con repetición de una misma idea, frases cortas e inconclusas.



A mayor nivel de **lengua del hablante**, mayor dominio de registros.

Como vemos, el lenguaje empleado actúa como regulador de la personalidad y del comportamiento social, y también constituye un medio de identificación a un grupo social.

Lo que decimos es un “chivato” de quiénes somos y cómo nos comportamos y, por tanto, influye directamente en la imagen que las demás personas se hacen de nosotros. Con nuestro lenguaje construimos una imagen de nosotros que adquiere un significado preciso y diferente dependiendo de nuestra capacidad de materializar nuestro pensamiento abstracto en algo concreto y entendible.

Por todo ello, debemos fijarnos como meta ser capaces de transmitir correctamente nuestros mensajes orales.

Algunos consejos para llevar a cabo una comunicación eficaz:

- Habla con seguridad y únicamente de lo que sabes (conocimiento).
- Exprésate de forma clara y ordenada (claridad de ideas).
- Transmite la información con exactitud, sin errores, la que es útil para tu interlocutor (concreción).
- Pon pasión en aquello que dices.
- Aprende a escuchar (Capacidad de escucha).

1.1.3. Elementos de la comunicación oral

El proceso de comunicación es bidireccional, es decir, hay dos partes indispensables que están involucradas: emisor y receptor.

Además, para que exista verdaderamente un proceso de comunicación, y como se trata de un proceso bilateral, se requiere de la retroalimentación, en inglés feedback, que es la información recurrente o información de regreso.

De este modo, los elementos que intervienen en un proceso de comunicación son:

- a) El emisor, que es quien inicia la comunicación, generalmente con la intención de transmitir una idea. Es el origen de la comunicación.
- b) El contexto es la situación en la que se encuentran las personas que se comunican.
- c) El emisor elabora un mensaje que incluye las ideas, sentimientos o pensamientos que se transmiten. El Mensaje es lo que se comunica.
- d) Para elaborar el mensaje se utiliza un código. Este código debe ser común. Es decir, conocido tanto para el emisor como para el receptor. Puede ser el lenguaje, símbolos, gestos, imágenes, signos, ...

- e) El canal es el medio a través del cual viaja el mensaje. El vehículo mediante el cual se transmite el mensaje. Deberá ser el más adecuado para facilitar la comprensión del mensaje, de acuerdo con las condiciones, el ambiente y el tipo de información que contiene el mensaje. Se debe tener mucho cuidado al elegir el canal, de modo que se eviten fallos en la recepción e interpretación del mensaje, por haber elegido un canal inadecuado.
- f) El receptor es el encargado de la decodificación, es decir, de volver a traducir de manera inteligible el mensaje recibido, interpretándolo correctamente.
- g) La retroalimentación es el último eslabón del proceso de comunicación. Es el paso que cierra el circuito, poniendo un mensaje de respuesta de vuelta en el sistema, como control para evitar malentendidos. La única forma en que podemos saber si la comunicación se logró efectivamente es a través de la retroalimentación que nos dé el receptor por medio de su reacción o respuesta.

1.1.4. Funciones de la comunicación oral

Por medio del lenguaje hablado transmitimos ideas, mensajes, pensamientos y sentimientos, y del mismo modo recibimos los mensajes que otros nos dirigen. Si tomamos el esquema general y básico de la comunicación:

EMISOR

MENSAJE

RECEPTOR

Podemos adaptarlo a la comunicación oral como sigue:

HABLANTE

MENSAJE

OYENTE

De los elementos de este esquema se derivan principalmente **3 funciones del lenguaje**:

Función representativa o referencial

Se refiere a cuando usamos el lenguaje con una finalidad descriptiva o informativa. Es decir, para transmitir una información de manera objetiva, sin hacer juicios de valor, valoraciones ni pretender ningún tipo de reacción en nuestro interlocutor.