

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE "SENA"  
BOGOTÁ \* COLOMBIA  
de 1976

TECNICAS DE COMUNICACIÓN  
"LA COMUNICACIÓN "  
(Unidad No. 1)

"SENA"  
CENTRO METALMECÁNICO  
REGIONAL BOGOTÁ  
BIBLIOTECA



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

407.1  
SATA  
E.1.

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE "SENA"**  
**SUB-DIRECCION GENERAL DE OPERACIONES**  
**DIVISION DE METODOLOGIA Y FORMACION**  
**Bogotá Colombia**

## **TECNICAS DE LA COMUNICACIÓN**

- 1. LA COMUNICACION**
- 2. LA LECTURA**
- 3. TECNICAS DE ESTUDIO**
- 4. TECNICAS DE INVESTIGACION**
- 5. ELABORACION Y PRESENTACION DE TRABAJOS**
- 6. EXPRESION ORAL**
- 7A. EXPRESION ESCRITA (Definición y estructura de la oracion)**
- 7B. EXPRESION ESCRITA (oficios de las palabras en la oracion Artículo  
Sustantivo, Adjetivo, Preposicion y pronombre)**
- 7C. EXPRESION ESCRITA ( oficios de las palabras en la oracion  
Verbo, Adverbio, Conjunción, Interjección)**
- 7E. EXPRESION ESCRITA( Redaccion)**
- 8. TECNICAS DE COMUNICACIÓN (Elaboracion de informes)**
- 7D. EXPRESION ESCRITA (El parrafo, Signos de puntuacion y Acentuac'on)**

LUZ MARINA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE "SENA"  
Subdirección General de Operaciones  
Div. de Metodología y Formación  
BOGOTÁ - COLOMBIA  
Julio de 1976

"SENA"  
CENTRO METALMECANICO  
REGIONAL BOGOTÁ  
BIBLIOTECA

TECNICAS DE COMUNICACION

"LA COMUNICACION"

(Unidad 1 - Autoformación con Entrevista)

Director General  
Subdirector Gral. de Operaciones  
Jefe Div. Metodología y Formación  
Sección de Formación

Ing. Eduardo Gaitán Durán  
Econ. Mario Villamizar S.  
Ing. José María González Ch.  
Lic. Jesús Elera Martínez

Elaborado por:

Sr. Nelson Bueda

CONTENIDO

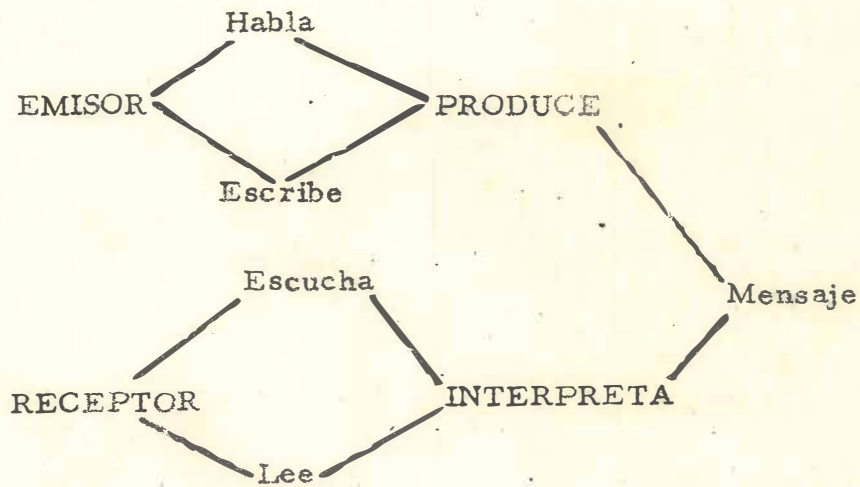
- I        PRESENTACION DEL CREDITO
- II       OBJETIVOS
- III      AUTOPRUEBA DE AVANCE
- IV      INTRODUCCION
- V       LA COMUNICACION
  - A.      Elementos
  - B.      Problemas
  - C.      Clases
  - D.      Actividades básicas
  - E.      Los inventos y la comunicación
- VI      RECAPITULACION
- VII     AUTOEVALUACION FINAL
- VIII    BIBLIOGRAFIA
- IX      FICHA DE PRUEBA DE LA UNIDAD



I PRESENTACION DEL CREDITO

El crédito al cual nos vamos a referir, denominado "Técnicas de Comunicación", se ocupa del lenguaje como elemento básico de la comunicación.

Todo el contenido de las unidades autoformativas, estará girando alrededor del "mensaje" su producción e interpretación a través del estudio de las cuatro actividades básicas de la comunicación: HABLAR, ESCUCHAR, ESCRIBIR Y LEER.



## II OBJETIVOS

Al terminar el estudio de la presente unidad, el Instructor en formación estará en capacidad de dar su concepto sobre los diferentes aspectos de la comunicación, contemplados en la auto-evaluación final, sin cometer ningún error, en un tiempo máximo de ocho minutos.

### III AUTO-PRUEBA DE AVANCE

El objeto de esta prueba es llevarlo a que usted se autoevalúe sobre el contenido de la presente unidad. Si al desarrollarla encuentra solución a cada uno de sus puntos puede concluir que tiene los conocimientos necesarios sobre el tema y por lo tanto no hace falta que la estudie.

#### ANALICE:

1. Los requisitos o condiciones para que haya realmente buena comunicación.
2. Cuáles pueden ser las causas de la distorsión en la comunicación.
3. Qué circunstancias pueden dar lugar a una interferencia en la comunicación.
4. Fuera de la vista y el oído, por cuáles otros sentidos medios puede hacerse la comunicación.
5. Cómo ha contribuido la ciencia a la comunicación.

Si no está muy seguro de su análisis, estudie la Unidad.



#### IV INTRODUCCION

Por medio del lenguaje nos comunicamos, es decir, establecemos una relación social.

Cada vez que manifestamos o hacemos saber alguna cosa, estructuramos un mensaje y se produce una comunicación.

En esta unidad autoformativa presentaremos los factores básicos de la comunicación, y en las unidades siguientes iremos presentando los elementos que un Instructor SENA necesita para ser un buen comunicador.

## V LA COMUNICACION

La comunicación entre la gente es muy compleja, pues es más que hacer simples comentarios y escucharlos. Todos nos comunicamos en más de un nivel al mismo tiempo. Por ejemplo, en las palabras (habladas) hay un mensaje; en el tono de voz, los gestos y la postura física, otro. Recibimos el mensaje de las palabras y también los sentimientos de calor humano o de hostilidad y de agresión. Hay por lo menos 8 mensajes diferentes cuando nos comunicamos en una conversación;

1. Lo que usted entiende que dice
2. Lo que usted está actualmente diciendo
3. Lo que oye otra persona
4. Lo que otra piensa que oye
5. Lo que la otra persona dice
6. Lo que usted piensa que la otra persona dice

Pensamos un momento en algunos factores que influyen en los mensajes que se envían:

1. Toda conducta, todo lo que uno hace, es motivado. Nada hacemos por accidente. Podemos no estar conscientes de nuestras motivaciones, pero siempre están presentes. Por lo tanto, siempre que hacemos algo y aún sin hacer nada, nos estamos comunicando. Puede que no sea lo que estamos comunicando.
2. Siempre hay más de una motivación para una simple comunicación o mensaje. Esta es una razón por la cual lo que muy a menudo decimos no está tan claro como lo que pensamos.

Estos factores indican por qué muchas veces no estamos conscientes de todo lo que comunicamos. Nuestra conducta como miembros de un grupo comunica muchas cosas de las cuales no nos percatamos. Muchos pueden recibir mensajes de hostilidad, confusión, ansiedad, incertidumbre, timidez, o bien de calor humano y amistad.



Vamos a pensar en los mensajes que recibimos; son igualmente complejos y están afectados por muchas motivaciones; hacemos selecciones o usamos ayudas para oír utilizamos cuando nos conviene de acuerdo a nuestras motivaciones. Usualmente oímos lo que queremos oír. Evadimos inconscientemente la comunicación amenazante y crítica. Oímos de acuerdo a nuestros prejuicios, esperanzas o deseos e imágenes de nosotros mismos. Es por esto por lo que se hace muchas veces tan difícil entendernos con la gente:

- Por qué la gente no escucha?
- Por qué a menudo mal interpretan los mensajes que a nuestro juicio están perfectamente claros?
- Cómo puede evitar la incomprensión en mi esfera de influencia?
- Cómo puedo saber lo que la gente piensa de mi y de mis ideas?
- Qué causa que la comunicación se interrumpa en una organización?
- Cómo puede "vender" mis ideas a mis superiores o subordinados?

× La comunicación es el medio que usamos para establecer una relación. La usamos para negociar o interpretar ideas entre las personas. La usamos para exponer nuestros sentimientos íntimos y proveer datos para cuando se hace alguna interferencia a estos sentimientos.

La comunicación no es solo verbal; ocurre también la comunicación sin palabras. Muchas veces la parte más importante y persuasiva de la comunicación es la no verbal: forma de hablar, gestos, expresiones faciales, postura. Una mirada furtiva al reloj durante una entrevista, el dar impacientemente con los dedos, son señales que pueden decir más sobre nuestros sentimientos que las palabras que usamos.

Uno de los problemas de la comunicación es que muy a menudo comunicamos sentimientos y actitudes que no tuvimos intención de comunicar. Muchas veces algunos deslices de la lengua también son muy reveladores.

SENA  
CENTRO METALMECANICO  
REGIONAL BOGOTA  
BIBLIOTECA

Consideramos algunas de las barreras en la comunicación que ocurren en las estructuras de trabajo.

1. La naturaleza de la organización
  - a. La distancia, lo mismo física que psicológica entre los que formulan pautas y normas y los que las ponen en ejecución.
  - b. Los que implementan una pauta o decisión pueden no tener un rol definido al ponerlas en ejecución; por lo tanto se hacen muy poco responsables de hacerlo.
  - c. Los subordinados pueden tener muy poca confianza en los procesos que proveen la información.

2. Defectos de la red formal de comunicación

La organización y el sistema de comunicación, puede ser muy grande y compleja.

Algunas veces hay una laguna que no se ha descubierto en la cadena de la comunicación. Puede que también haya muchas lagunas en el movimiento de los mensajes a través de todo el sistema.

3. Ambigüedades del status y los roles

Si creemos que tenemos un status bajo podemos ser muy críticos de nuestras propias ideas y por lo tanto inhibirlas. De otro lado, si nuestro status es alto podemos fallar en oír y valorar las ideas de otros.

Cuando hay duplicación de status y roles hay falta de hilación tendiendo a la duplicación e interferencia. Si no estamos conscientes de nuestros roles de liderazgo, a la larga se crea confusión y hay una serie de errores como resultado.

4. Diferencias de lenguaje

Muchas veces nos bloqueamos al no entender lo que se dice en palabras. Muchas palabras tienen una connotación



distinta para unos y otros, dependiendo de experiencias previas y de las diferencias culturales.

5. Choque de personalidades
6. Ideas equivocadas y malos entendidos
7. Emociones y sentimientos

Cuando estamos a la defensiva, al escuchar se hace difícil porque estamos más atentos a las implicaciones que al contenido y nos ocupamos más en frasear nuestra réplica que en oír adecuadamente.

\* Por qué fracasa una comunicación;

Cuando nos dirigimos a la gente nuestro mensaje puede ser interpretado de manera diferente a nuestras intenciones, o sencillamente, no ser comprendido. El fracaso de la comunicación puede ser el resultado de:

- No decir las cosas claramente
- Hablar cuando la otra persona no está escuchando
- Poner el mensaje a una altura superior a la capacidad actual de comprensión de la otra persona
- Tratar de que nuestro mensaje sea aceptado por mentes obstinadas
- Ponernos en un papel que la otra persona no espera, ni cree, ni acepta
- Estar convencidos de que estamos en lo cierto, cuando otros nos consideran errados, y seguir adelante con nuestro mensaje como si nada sucediera
- Incapacidad para ver el punto de vista de la otra persona antes de seguir adelante
- Desprecio de las creencias, hábitos y costumbres de la otra persona, cuando estamos tratando de comunicar.

Olvidarse que la mente necesita tiempo y energía para absorber y digerir la información. "

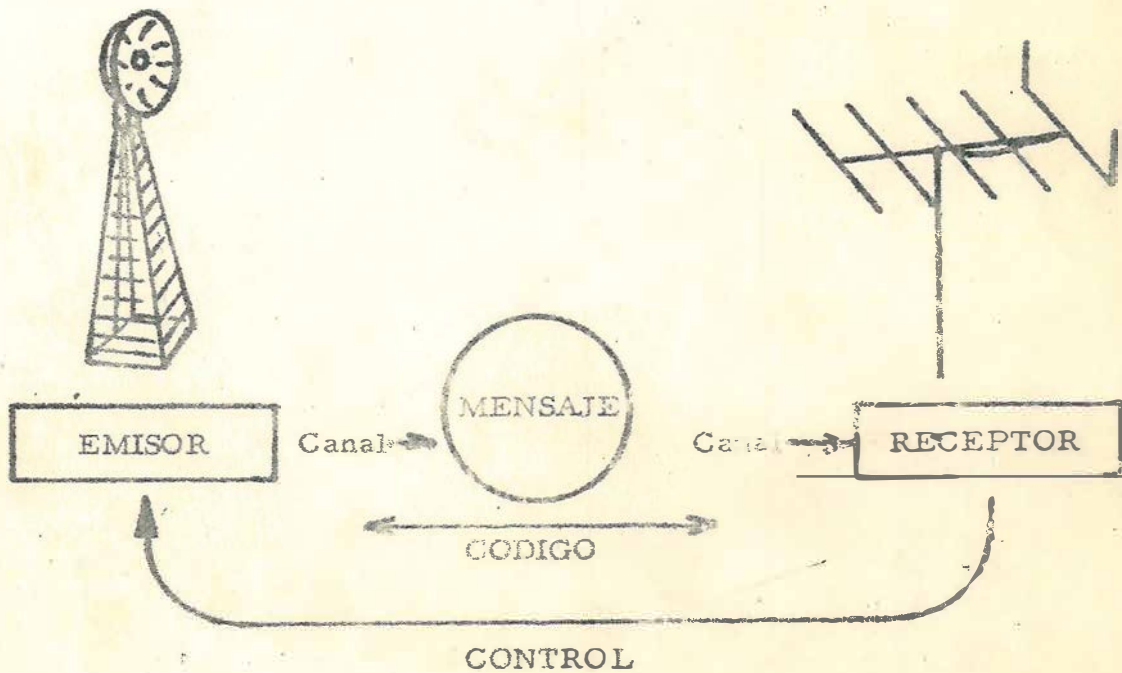
\* Tomado de una de las guías de enseñanza del ADECO.



A. Elementos de la Comunicación

Para que haya comunicación deben estar presentes los siguientes elementos:

1. Un hablante o emisor que prepara el mensaje
2. Un oyente o receptor que recibe el mensaje
3. Un mensaje o realidad mencionada, es decir, hechos, personas, lugares, etc.
4. Un código, la lengua que sirve para organizarlo, para darle forma y poderlo transmitir; debe ser común para el emisor y el receptor.
5. Un canal por donde se transmite el mensaje. Ejemplo: Las ondas acústicas si se trata de la lengua oral.
6. Un control, condición indispensable para asegurar que realmente ha habido comunicación.



Ejemplo:

Luis dice a Enrique: Iré a fútbol mañana

EMISOR = Luis

MENSAJE = Iré a fútbol mañana

RECEPTOR = Enrique

Iré, fútbol, mañana, a: Palabras del código español que al combinarias producen el mensaje.

Las ondas acústicas (Si Luis habla)

Los signos gráficos (Si Luis escribe)

CANAL

Qué haré mañana? (Luis)

Irás a fútbol (Enrique)

CONTROL



AUTOCONTROL No. 2

De acuerdo a los conocimientos anteriores, llene el espacio o espacios con la palabra o palabras que estime convenientes:

1. La base de toda relación social es \_\_\_\_\_
2. A la persona o entidad que envía el mensaje se le da el nombre de \_\_\_\_\_.
3. Al \_\_\_\_\_ se le dá este nombre porque recibe el mensaje.
4. Se asegura que verdaderamente hubo comunicación por medio del \_\_\_\_\_.
5. En la comunicación escrita, los signos gráficos desempeñan el papel de \_\_\_\_\_.
6. Para que el emisor y el receptor puedan entenderse es necesario que posean \_\_\_\_\_ común.

Compare sus respuestas con las que aparecen en la página siguiente

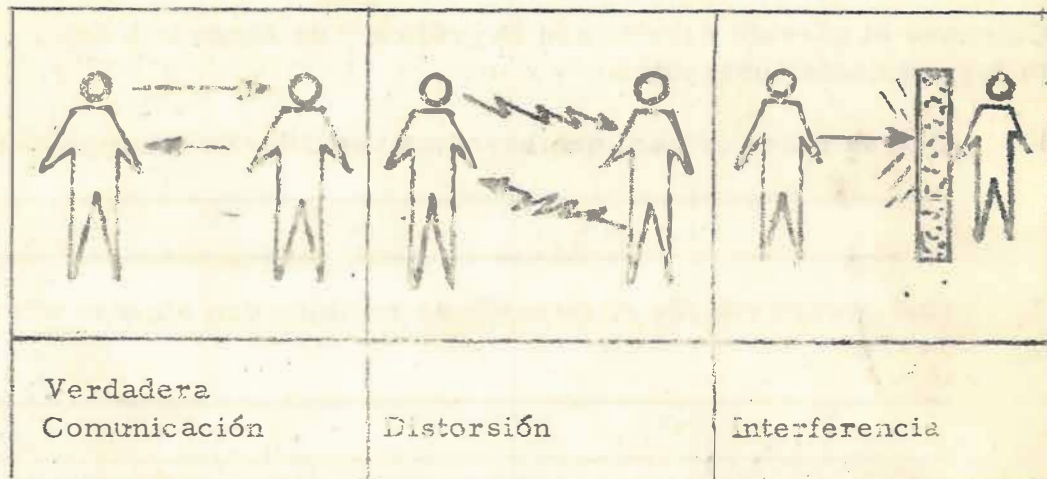
RESPUESTAS AL AUTOCONTROL No. 2

1. La base de toda relación social es LA COMUNICACION
2. A la persona o entidad que envía el mensaje se le dá el nombre de EMISOR
3. Al RECEPTOR se le dá este nombre porque recibe el mensaje
4. Se asegura que verdaderamente hay comunicación por medio del CONTROL.
5. En la comunicación escrita, los signos gráficos desempeñan el papel de CANAL.
6. Para que el emisor y el receptor puedan entenderse, es necesario tener un CODIGO en COMUN.

Si su respuesta ha sido acertada puede seguir adelante. Si no repase el subtema anterior.



B. Problemas en la comunicación



Si después de transmitir el mensaje hacemos el respectivo control, podemos encontrar uno de los siguientes casos:

1. El mensaje fue recibido correctamente.
2. El mensaje fue recibido parcialmente o con algunas alteraciones.
3. El mensaje no fue recibido.

Para que haya una verdadera comunicación, es necesario que el mensaje sea recibido en la misma forma en que fue emitido.

El hecho de no recibir un mensaje se denomina "interferencia".

Cuando el mensaje es recibido con algunas alteraciones se produce una "distorsión".

Para descubrir los problemas de la comunicación nos valemos del control.

AUTOCONTROL No. 3

Compare el párrafo escrito con la gráfica y de acuerdo a ésto, conteste las siguientes preguntas:

1. Qué se necesita para que haya una verdadera comunicación?

---

---

2. Qué ocurre cuando el mensaje es recibido con algunas alteraciones?

---

---

3. Qué nombre le damos al hecho de no recibir el mensaje?

---

---

4. Qué diferencia encuentra usted entre la distorsión y la interferencia?

---

---

5.Cuál de los elementos de la comunicación nos sirve para descubrir estos problemas?

---

---

Compare sus respuestas con las que aparecen en la página siguiente.



RESPUESTAS AL AUTOCONTROL No. 3

1. Para que haya una verdadera comunicación es necesario que el mensaje sea recibido en la misma forma en que fue emitido.
2. Cuando el mensaje es recibido con algunas alteraciones, se produce una distorsión.
3. Al hecho de no recibir el mensaje se denomina :interferencia.
4. En la distorsión el mensaje es recibido (aunque en forma diferente); en la interferencia no se recibe.
5. Para descubrir estos problemas nos valemos del control.

Si sus respuestas han sido acertadas puede seguir adelante. En caso contrario lea nuevamente el subtema anterior.

C. Clases de comunicación

1. De acuerdo al canal que se utilice en la comunicación, ésta puede ser:

a. ORAL

Cuando conversamos con nuestros compañeros, dialogamos con el profesor, exponemos algo.

b. ESCRITA

Se produce a través de los periódicos, revistas, libros, carteles, informes, cartas, telegramas, etc.

2. De acuerdo al receptor puede ser:

a. INDIVIDUAL

Cuando va dirigida a una sola persona

b. COLECTIVA

Cuando se dirige a varias personas

c. MASIVA

Cuando va dirigida a un gran número de oyentes.  
Ej.: la radio, la televisión.

D. Actividades básicas en la Comunicación

Hablar y escuchar son las actividades básicas en la Comunicación oral; el hablante o emisor, habla; el oyente o receptor, escucha. Leer y escribir son las dos actividades básicas en la comunicación escrita: el emisor escribe y el receptor lee.

SENA  
CENTRO METALMECANICO  
REGIONAL BOGOTA  
BIBLIOTECA

AUTOCONTROL No. 4

1. Escriba dentro de cada uno de los cuadros siguientes, las cuatro actividades básicas de la comunicación y una con una flecha las que tengan alguna correspondencia entre sí:


2. De acuerdo al canal utilizado, cómo puede ser la comunicación?

---

3. Cómo se puede clasificar la comunicación de acuerdo al receptor?

---

---

---



RESPUESTAS AL AUTOCONTROL No. 4

1.

HAB LAR	ESCUCHAR
ESCRIBIR	LEER

2. Según el canal utilizado, la comunicación puede ser ORAL o ESCRITA.

3. De acuerdo al receptor, la comunicación puede clasificarse en: Individual, colectiva y masiva.



### E. Los inventos y la Comunicación

El hombre ha inventado numerosos aparatos para fijar y ampliar la lengua oral: el disco, el grabador, el micrófono.

Para facilitar la comunicación escrita ha inventado la imprenta y la máquina de escribir.

Para transmitir la palabra hablada o escrita, ha ideado el teléfono, la radio, el telégrafo, la televisión. Estos aparatos envían mensajes a larga distancia. Algunos de ellos se dirigen a gran número de oyentes como son la radio y la televisión.

Los satélites se utilizan hoy para transmitir mensajes a larga distancia.

## VI RECAPITULACION

Los principales elementos de la comunicación son:

- El emisor, el receptor, el mensaje, el canal, el código y el control.
- En la comunicación pueden ocurrir dos problemas: La distorsión y la interferencia.
- Según el canal que se utilice, la comunicación puede ser oral o escrita.
- Según el receptor la comunicación puede ser individual, colectiva o masiva.
- Las actividades básicas de la comunicación son: Hablar, escuchar, leer y escribir.

## VII AUTO-EVALUACION FINAL

### ANALICE:

1. Los requisitos o condiciones para que haya realmente buena comunicación.
2. Cuáles pueden ser las causas de la distorsión en la comunicación.
3. Qué circunstancias pueden dar lugar a una interferencia en la comunicación.
4. Fuera de la vista y el oído, por cuáles otros sentidos o medios puede hacerse la comunicación.
5. Cómo ha contribuido la ciencia a la comunicación.



RESPUESTAS A LA PRUEBA DE AVANCE Y AUTO-EVALUACION

FINAL

(Nota: En su análisis deben estar contenidos, aproximadamente, los elementos básicos planteados en la unidad.)

ANALICE:

1. Los requisitos o condiciones para que haya realmente buena comunicación:
  - a. Un hablante o emisor que prepara el mensaje
  - b. Un oyente o receptor que recibe el mensaje
  - c. Un mensaje o realidad mencionada, es decir, hechos, personas, lugares, etc.
  - d. Un código. La lengua que sirve para organizarlo, para darle forma y poderlo transmitir, debe ser común para el emisor y el receptor.
  - e. Un canal por donde se transmite el mensaje
  - f. Un control, condición indispensable para asegurar que realmente ha habido comunicación.
2. Las causas de distorsión en la comunicación pueden ser:
  - a. Mensaje mal codificado
  - b. Mensaje mal descodificado
  - c. Un código inadecuado
  - d. Un canal mal seleccionado
3. Puede dar lugar a una interferencia en la comunicación:
  - a. Ausencia de receptor

- b. Ausencia de código común
- c. Insuficiencia del canal
4. Aparte de los sentidos de la vista y el oído, la comunicación puede hacerse:
- a. Al tacto y
- b. Oral
5. La ciencia ha contribuido a la comunicación:
- a. Creando aparatos para ampliar y fijar la lengua oral, como el disco, la grabadora, el micrófono.
- b. Para facilitar la comunicación escrita están la Imprenta y la máquina de escribir.
- c. Para transmitir la palabra hablada y escrita se ha inventado el teléfono, la radio, la televisión, el telégrafo, los satélites.

"SENA"  
CENTRO METALMECANICO  
REGIONAL BOGOTA  
BIBLIOTECA

### VIII BIBLIOGRAFIA

Castellano Actual. Editorial Kapeluz, Buenos Aires 1973

Español y Literatura. Editorial Norma, Cali 1970

AMAYA, Santos. Educación Idiomática Española. Editorial  
Voluntad, Bogotá 1967