

Róger Loría Meneses

Comunicación oral y escrita

Guía de estudio

Código 709





Producción académica
y asesoría metodológica

Karla Sterloff Umaña
Virginia Ramírez Cascante

Revisión filológica

María Benavides González

Diagramación

Karla Sterloff Umaña

Virginia Ramírez Cascante

Encargado de cátedra

Rose Mary Mayorga García

Esta guía de estudio ha sido confeccionada en la UNED, en el 2011, para ser utilizada en la asignatura “Comunicación oral y escrita”, 0709, que se imparte en el programa de Educación I y II Ciclos, Educación Preescolar, Bibliotecología y Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, Bibliotecología, Bibliotecas Educativas, Centros de Recursos de Aprendizaje e Informática Educativa

Universidad Estatal a Distancia
Vicerrectoría Académica
Escuela de Ciencias Sociales y
Humanidades.

PRESENTACIÓN



La guía por desarrollar está sustentada en el libro denominado Comunicación oral y escrita de las autoras Socorro Fonseca, Alicia Correa, María I. Pineda y el autor Francisco Lemus.

La base de cualquier disciplina descansa, precisamente, en el lenguaje, característica particular del ser humano y materia prima de cualquier proceso comunicativo que se ejerza.

La misión encomendada para realizar esta guía de estudio ha significado una investigación exhaustiva del tema, para plasmar los conceptos con la mayor claridad posible. Se pretende que las explicaciones, los ejemplos, las ilustraciones, los ejercicios y los esquemas contenidos en este material, se ubiquen en un nivel de interpretación accesible para los estudiantes de la Universidad Estatal a Distancia y de cualquier otra universidad.

El estudio de la comunicación verbal per se es un tema de difícil comprensión, pero se agudiza la dificultad cuando se tiene que llevar a la práctica, en forma oral o escrita. Hablar en público o escribir una carta, en ocasiones se convierte en una situación escabrosa para gran cantidad de personas.

Por eso, la guía ofrece algunas herramientas básicas para romper el temor de poner en práctica una virtud privativa del ser humano que lo hace diferente de otras especies de la creación: la comunicación por medio del lenguaje.

Agradezco profundamente a la licenciada Rose Mary Mayorga, encargada de la Cátedra de Gramática y Literatura, la oportunidad de plasmar en este material el modesto conocimiento del autor en materia de comunicación.

Róger Loría Meneses

DISTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS DE LA GUÍA DE ESTUDIO POR TUTORÍA SEGÚN EL LIBRO DE TEXTO

Contenidos del Curso	TUTORÍA I	TUTORÍA II	TUTORÍA III	TUTORÍA IV
Tema en la guía de estudio	Capítulo 1: Comunicación	Capítulo 2: Comunicación Oral	Capítulo 3: Comunicación Escrita	Capítulo 4: Producción Escrita
Capítulos en el libro de Fonseca y otros	Capítulos 1, 2, 3, 4	Capítulos 5, 6, 7	Capítulos 10, 13, 17, 18	Capítulos 21, 22

CONTENIDO

CAPÍTULO 1: COMUNICACIÓN

Presentación _____	3
Dosificación de contenidos _____	4
Contenidos _____	8
CAPÍTULO 1: COMUNICACIÓN	
Sumario y objetivos _____	11
I. Comunicación, expresión y lenguaje _____	12
A. Definición de la comunicación humana _____	13
B. Lenguaje _____	14
II. Funciones del lenguaje _____	16
III. Lenguaje verbal: lengua y habla _____	17
A. Características _____	17
B. Características de la lengua _____	18
C. Características del habla _____	19
IV. Componentes del proceso de comunicación _____	21
A. Esquema del proceso comunicativo _____	22
B. Tipos de comunicación _____	23
V. Esquema resumen _____	26
VI. Ejercicios de autoevaluación _____	27

VII. Respuesta a los ejercicios	30
CAPÍTULO 2: COMUNICACIÓN ORAL	
Sumario	32
Objetivos	33
I. Papel del comunicador	34
II. Funciones del comunicador	35
III. Propósitos y obstáculos de la escucha	37
IV. Habilidades para la comunicación oral	39
V. Características de la voz	43
VI. Actividades o experiencias orales	47
A. Charla	48
B. Conferencia	49
C. Entrevista	50
D. Mesa redonda	51
E. Panel	53
F. Simposio	54
G. Debate	55
VII. Esquema resumen	57
VIII. Ejercicios de autoevaluación	58
IX. Respuesta a los ejercicios	61

CAPÍTULO 3: COMUNICACIÓN ESCRITA

Sumario	63
Objetivos	64
I. Comunicación escrita: aspectos teóricos y prácticos	65
A. Aspectos ortográficos: su importancia	65
II. La corrección como criterio	66
III. Vicios del idioma	70
A. Barbarismos	71
1. Los extranjerismos	72
2. Palabras con concepto equivocado	72
3. Palabras que se pronuncian o escriben mal	73
4. Barbarismo por alteración del lugar de una letra o sílaba	74
B. Solecismos	74
1. Solecismos por concordancia	75
2. Solecismos por construcción	75
C. Redundancia	76
D. Anfibología	76
IV. El párrafo	77
A. Idea principal o frase tópica	78
B. Tipos de párrafo	79
1. Párrafo descriptivo	79
2. Párrafo narrativo	79

3. Párrafo expositivo	79
V. Esquema resumen	80
VI. Ejercicios de autoevaluación	81
VII. Respuesta a los ejercicios de autoevaluación	84
CAPÍTULO 4: PRODUCCIÓN ESCRITA	
Sumario	87
Objetivos	88
I. Enlace al material complementario	89
II. Esquema Resumen	90
III. Referencias bibliográficas	91

OBJETIVOS GENERALES



Al concluir el estudio de este tema, el estudiante será capaz de:

1. Determinar la importancia del proceso comunicativo, como fuerza que genera la interacción de ideas, en cualquiera de sus manifestaciones: verbal o no verbal.
2. Identificar las funciones del comunicador, dentro de su propio contexto cultural.
3. Reconocer la importancia de la escucha, en el proceso comunicativo.
4. Determinar la importancia de los elementos que intervienen en el proceso comunicativo oral.
5. Potenciar algunas actividades formales propias de un proceso comunicativo oral.
6. Reconocer la importancia de los soportes básicos, de fondo y forma, de la estructura oracional, dentro del discurso escrito.
7. Desarrollar posibilidades individuales para producir un escrito, desde procesos de autorreflexión y de apropiación significativa del conocimiento, hasta el uso del error como fuente del aprendizaje.
8. Desarrollar posibilidades individuales para producir un escrito, desde procesos de autorreflexión, de apropiación significativa del conocimiento, de uso del error como fuente del aprendizaje.

CAPÍTULO 1

COMUNICACIÓN



SUMARIO

Tema. Comunicación, expresión y lenguaje

- I. Comunicación humana
- II. El lenguaje y sus funciones
- III. Lenguaje verbal: lengua y habla
- IV. Tipos de comunicación
- V. Esquema-resumen
- VI. Ejercicios de autoevaluación
- VII. Respuesta a los ejercicios de autoevaluación

OBJETIVOS

Al finalizar el estudio de este tema usted será capaz de:

1. Establecer la diferencia entre cada uno de los siguientes términos: comunicación, expresión y lenguaje.
2. Reconocer, tanto en el discurso oral como en el discurso escrito, las funciones del lenguaje: representativa, expresiva y apelativa.
3. Evidenciar en los registros oral o escrito las diferencias entre lengua y habla.
4. Identificar en los discursos oral y escrito los elementos que constituyen el esquema del proceso de comunicación.
5. Clasificar la comunicación humana, según sus características, en comunicación verbal o no verbal.

I. COMUNICACIÓN, EXPRESIÓN Y LENGUAJE

La comunicación humana surge por diferentes necesidades, tales como el contacto, la persuasión y la expansión. En primer término, por la urgencia de comunicar a otros sus pensamientos, sentimientos, angustias o necesidades básicas: compartir. En el segundo caso, predomina la urgencia de modificar los pensamientos de los demás y hacerlos coincidir con el propio: persuadir. En el tercero, la tendencia de perpetuar la hegemonía como ser natural: informar.

Aunque en un principio la comunicación no fue oral, los gestos, los movimientos corporales, los símbolos y las representaciones murales, ya presagiaban un tipo de comunicación más elaborado.

Ubíquese en cualquier sitio de nuestro país. O mejor, en su lugar de residencia. Los y las habitantes tienen diferentes formas de pensar y de actuar; sin embargo, existe una forma fluida de comunicación entre cada uno, porque existe un elemento común entre los participantes: el lenguaje.

Aunque los animales no hablen, sí se comunican mediante otras formas; por ejemplo, las ballenas emiten sonidos que se pueden escuchar a miles de kilómetros, también se ha comprobado que los delfines poseen su propio lenguaje.



A. DEFINICIÓN DE LA COMUNICACIÓN HUMANA

La comunicación entre los seres humanos se define como un proceso sistémico que permite la interacción entre dos o más personas mediante un mismo código. Este proceso se caracteriza por interrelacionar, aparte de los agentes actuantes, un mensaje, un canal, un referente, una situación; todos ubicados dentro de un mismo contexto.

Cabe reafirmar que en una comunidad, cada persona tiene una gama de situaciones particulares (vivencias, experiencias, principios, creencias, entre otras), esta la hace distinta de las demás, aunque existen estructuras coincidentes, entre los integrantes de un grupo sociolingüístico determinado. Esto permite mayor dinamismo en el acto comunicativo.

Hernández (1999), en relación con este tema, afirma lo siguiente: “La comunicación es un acto dinámico en el que los sujetos entran en contacto, cada uno con su forma de ser (...) Es, por tanto, un encuentro de mentes y realidades.” (p.6).

Según el libro del curso (*Comunicación oral y escrita*, de Fonseca, Socorro y otros, 2011), la expresión, como un término general, hace referencia a aquel discurso que se manifiesta, pero cuya recepción no es segura. Es decir, la interpretación del mensaje queda flotando, pues en el momento de su emisión, no se constata un agente receptor.

La expresión se asemeja a la información de los medios de comunicación colectiva, cuyos contenidos no tienen un receptor definido. Sin embargo, en todo proceso comunicativo, la expresión y la información deben considerarse como parte fundamental de este.

Tomado de: <<http://www.retoricas.com/2009/05/el-lenguaje-assertivo.html>>.



La información es una parte fundamental y necesaria en todo proceso comunicativo, por cuanto es significada por quien la recibe si existe entre receptor y emisor un código común. (Editum.org, 2007)

(2007, octubre 30). Información: Concepto y Nociones Básicas. Editum.org. Recuperado de <<http://www.editum.org/Informacion-Concepto-y-Nociones-Basicas-p-126.html>>.

B. LENGUAJE

El lenguaje, privativo del ser humano, es la capacidad de cada individuo para almacenar información convencional que va recogiendo de su entorno social.



Conforme el individuo crece y se desarrolla, se enriquece su volumen de conocimiento en distintas áreas competentes a la comunicación; esto, gracias a las múltiples participaciones en el acontecer de su diario vivir: familia, comunidad y escuela reafirman dicho conocimiento, dentro de un grupo sociolingüístico determinado.

El crecimiento de ese bagaje cultural permite al ser humano crear su propia visión de mundo, por eso, forma un criterio para participar en cualquier proceso de comunicación y expresar sus propias opiniones con respecto al tema tratado. Bolaños (1997), en su obra *Comunicación Escrita*, expresa: “El lenguaje aparece como una institución social de un tipo particular, fundada en la praxis de la palabra para la comunicación del pensamiento...” (p. 45).

Cristina D’Alton, en su obra *Lengua y Literatura. Ensayos Didácticos*, afirma que “el lenguaje es un fenómeno muy amplio que abarca aspectos fisiológicos, psicológicos y antropológicos, además de los contemplados en las ciencias lingüísticas...” (1990).

El lenguaje es un recipiente mental que se va llenando conforme el ser humano va transitando por la vida. Permite que exista una comunicación fluida con los otros individuos de su contexto sociolingüístico o más allá de este.

II. FUNCIONES DEL LENGUAJE

En la unidad didáctica, se establecen tres funciones del lenguaje: representativa, expresiva y emotiva.

A. FUNCIÓN REPRESENTATIVA

Fonseca (2011), expresa: “Esta es la función por la cual el lenguaje llega a transmitir un contenido. Consiste en simbolizar con ideas su realidad” (p. 3).

B. FUNCIÓN EXPRESIVA

“La función expresiva es la que manifiesta el estado psíquico y anímico del hablante” (Fonseca, 2011. p. 4).



¡La vida es
muy bella y
yo vivo
agradecida!

Recuperado de <<http://www.retoricas.com/2009/05/el-lenguaje-asertivo.html>>.

C. FUNCIÓN APELATIVA

La función apelativa se evidencia en la intención del hablante, al tratar de persuadir al receptor de su mensaje.



III. LENGUA VERBAL: LENGUA Y HABLA

A. CARACTERÍSTICAS

La lingüística, como ciencia que asume por objeto el estudio del lenguaje humano, ha señalado al lenguaje, la lengua y el habla como estructuras del proceso de conformación de mensajes que, a su vez, daría formas diversas de comunicación verbal.

B. CARACTERÍSTICAS DE LA LENGUA

La lengua es el ordenamiento mental de los planteamientos verbales convencionales que permite la interacción con otros, por medio de los mensajes. Las estructuras lingüísticas, en esta etapa del proceso comunicativo, mantienen un patrón general sistemático (por ejemplo, un idioma).

“Las normas que deben ajustarse a la lengua son, por ejemplo: prosódicas (de pronunciación), ortográficas (de escritura), semánticas, (de significado), gramaticales (de estructura de la oración), puntuación (usos de signos de puntuación, auxiliares y de entonación de la oración).” (Bolaños, 1997, p. 56).

La lengua, de acuerdo con los planteamientos anteriores, es social, pertenece a una comunidad lingüística, es decir, regula que un idioma no se convierta en un ente anárquico. “La lengua es social por definición, en el sentido de que existe en todos, pero a la vez va más allá de todos.” (D’Alton, 1990, p. 32)

Otra característica de la lengua es su carácter histórico. La lengua es producto de una evolución en el tiempo. Aunque muchos términos y estructuras lingüísticas han cambiado, a veces de forma o de significado, la lengua los conserva en su bagaje cultural. La palabra *caballero* para la sociedad del siglo XVI, no tiene el mismo significado que para la sociedad del siglo XXI; sin embargo, su estructura se mantiene intacta. Veamos un ejemplo: la expresión *Vuestra merced*, de los inicios de nuestro idioma, se transformó luego en *vuesarced*, *voacé*, *vucé*, *vuced*, *vusted* y luego, en el pronombre personal de segunda persona singular *usted*. (Penny, p.164-165).



C. CARACTERÍSTICAS DEL HABLA

El habla, a diferencia de la lengua, es individual o particular. Es la forma como se manifiesta cada individuo, es la marca personal en el proceso comunicativo. Esta característica permite que se desencadenen otras más; por ejemplo, al ser individual, el ordenamiento del discurso es asistemático (aunque no por la libre); esto significa que la estructuración de cada mensaje puede sufrir alteraciones de forma, entre ellos sintácticas, pero su contenido se mantiene.

- “Ayer, vi a tu hermano en el concierto”

- “En el concierto, ayer, pude ver a tu hermano.”

- “He visto a tu hermano, ayer, en el concierto”

Asimismo, el habla es actual. La época marca la pauta para el tipo de estructuras lingüísticas y vocabulario (y su significado) que se deben usar.

En conclusión, el habla es la parte psicofísica del proceso comunicativo. Es la pieza concreta, tangible, mediante algunos de los sentidos de los intervinientes en el proceso comunicativo.

La lengua es un proceso mental o psíquico; se deposita en el cerebro, donde las imágenes acústicas se asocian con conceptos. El habla es psicofísica, porque incluye la fonación. La lengua es un sistema, como código; al hablar, el hablante selecciona las palabras que le interesan para elaborar los mensajes que desea comunicar. (Bolaños, 1997, p. 54).

Para otra época y otro entorno social, la palabra **chiva** significó *enojado*. Para la juventud actual, quiere decir *muy bonito o muy agradable*

El habla robustece la lengua, pues del uso cotidiano se toman el léxico, los significados, los giros idiomáticos, las estructuras que rigen un idioma: el habla es dinámica, está en constante cambio y la lengua, medianamente estática, porque las transformaciones no son constantes, sino periódicas.

La división de los términos en lengua y habla, se da con fines pedagógicos, pues ambos conceptos son, en la praxis, indivisibles, por la correlación que existe entre ambos. El habla se explica en términos de la lengua y la lengua se justifica en términos del habla.



IV. COMPONENTES DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN

El emisor (agente) es el ser que construye y transmite el mensaje; sin embargo, como agente también puede recibirlos, pero dentro del proceso ya no es emisor, sino receptor. El receptor (agente) es quien recibe e interpreta el mensaje; sin embargo, como agente, e igual que el emisor, dentro del proceso, ya no es receptor, sino que se convierte en emisor y, entonces, está en condición de construir y transmitir mensajes.

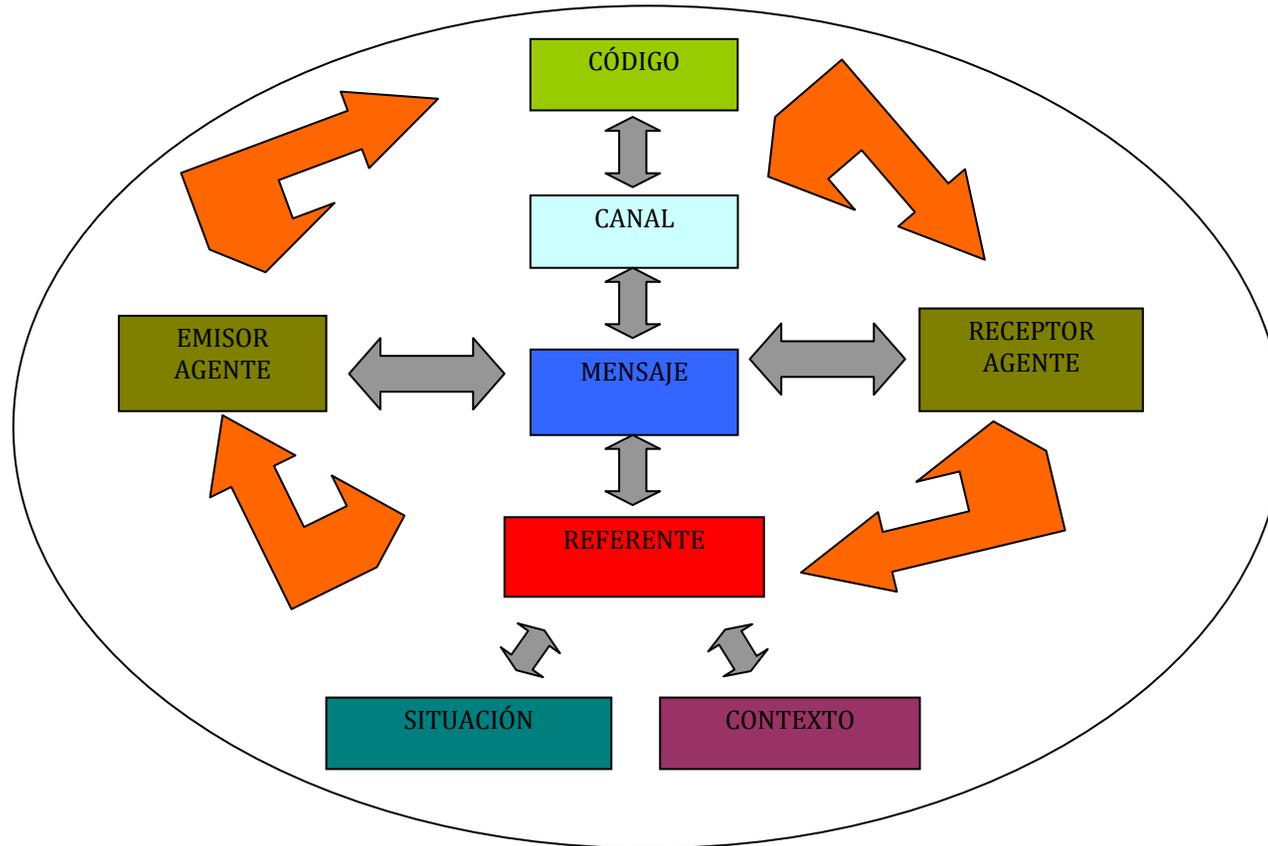
El mensaje es la información que el emisor transmite al receptor. El canal es el medio por el que circula el mensaje. El código es el sistema de signos con el que se construye el mensaje y que debe ser común entre los sujetos comunicantes. El referente es la realidad externa a la que se refiere el mensaje. La situación es el conjunto de circunstancias que rodean el acto de comunicación. El contexto es el entorno lingüístico que acompaña a una palabra, expresión o enunciado.

Si los agentes comunicantes no tienen un código común, es imposible que se concrete el proceso.

Los elementos del proceso **no** cambian; el usuario sí puede alternar su función.

1. “wǒ wèi nǐ er fēng kuáng” (chino) *Estoy loco por ti.*
2. “Ve'ahavat Olam Ahavtich” (hebreo) *Con amor eterno te he amado (Jer31:3)*
3. “One can resist the invasion of an army but one cannot resist the invasion of ideas.” (inglés)
Uno puede resistir la invasión de un ejército, pero no puede resistir la invasión de las ideas.
4. “A fructibus cognoscitur arbor” (latín) *Por sus frutos conocemos el árbol.*

A. ESQUEMA DEL PROCESO COMUNICATIVO



Como se aprecia, todos los elementos están relacionados entre sí, eso los convierte en un todo: un sistema comunicativo.

B. TIPOS DE COMUNICACIÓN

La comunicación humana involucra varias formas de expresión: verbales o no verbales. En el primer caso, se ubican la expresión oral y la expresión escrita. (de este último tema nos ocuparemos en los capítulos siguientes).

En el segundo caso, aunque no utilicen el modelo verbal, cualquiera que sea la forma, estará mediada por el *lenguaje convencional*; es decir, por el lenguaje utilizado en las formas comunicativas verbales, en las distintas comunidades lingüísticas.

“Poseemos dos tipos usuales de lenguaje convencional: el hablado y el escrito. El primero es más expresivo que el segundo porque cuenta con más modulaciones de la voz, que son sumamente difíciles de expresar (y de entender bien) con signos escritos. En este sentido son más ventajosos y pertinentes los medios de comunicación que transmiten la voz, como los telefónicos, que los que sólo transmiten mensajes escritos” (*como los mensajes de texto escrito telefónicos*) (El resaltado es nuestro). (Selles, 2008, p. 34).” Esto significa que, a pesar del uso de símbolos, señales, signos, gestos o ademanes, el principio lingüístico estará sustentando el



¿Será necesario que nos expliquen qué mensaje expresa cada color del semáforo cuando conducimos? O ¿ya nos lo habrán indicado con palabras?



Existen dos formas de comunicación humana: verbal y no verbal. La comunicación verbal se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz, si esta es oral. Pero si la comunicación es escrita, alude a la disposición gráfica y estratégica de las palabras.

La comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre ellos se podrían citar los más importantes como el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.

Existen el lenguaje gestual, el corporal, el visual (entre los que pueden estar los símbolos y las señales) y el paralenguaje (ver nota en la siguiente página), entre otros.

El lenguaje gestual y corporal puede estar representado por las señales con los brazos, las manos, los dedos, los hombros, las miradas, los guiños, gestos y ademanes en general. El lenguaje visual comprende tanto las señas o indicios simples, como algunos códigos semióticos.

Muñoz, A (2009), en su artículo El lenguaje del cuerpo, afirma:

“Gracias a señas, gestos y miradas, las personas son capaces de transmitir mensajes (emisor), que permiten al receptor saber lo que significan sin ponerse de acuerdo. En este caso, la interpretación de lo que dichas señales pueden significar es altamente dependiente del contexto lingüístico.” (Muñoz, 2009, p. 49).



Los códigos semióticos son aquellos en donde la vista participa para determinar cualquier tipo de mensaje: la vestimenta, las señales de tránsito, los símbolos patrios, los carteles, los afiches, etcétera.

El paralenguaje se refiere a todo tipo de señales presentes con una emisión propiamente lingüística que transmiten información adicional, matizan, reafirman o incluso pueden llegar a contradecir el sentido comunicativo de dicha emisión lingüística: el llanto de un niño, el silencio de una persona, la sonrisa y los gemidos, entre otros.

NOTA CURIOSA

Existe un lenguaje que involucra el afecto hacia otra u otras personas: el lenguaje asertivo. Este tipo de lenguaje puede ser verbal o no verbal; sin embargo, en cualquiera de sus formas, permite transmitir necesidades o deseos legítimos de una manera racional y madura, sin provocar molestias o malestar en la otra persona.

Características del lenguaje asertivo

El *lenguaje no verbal asertivo* es el siguiente:

- Cuerpo firme pero sin rigidez
- Postura relajada
- Establecer contacto visual
- Sonreír
- No acercarse en exceso a la otra persona

Lenguaje verbal asertivo:

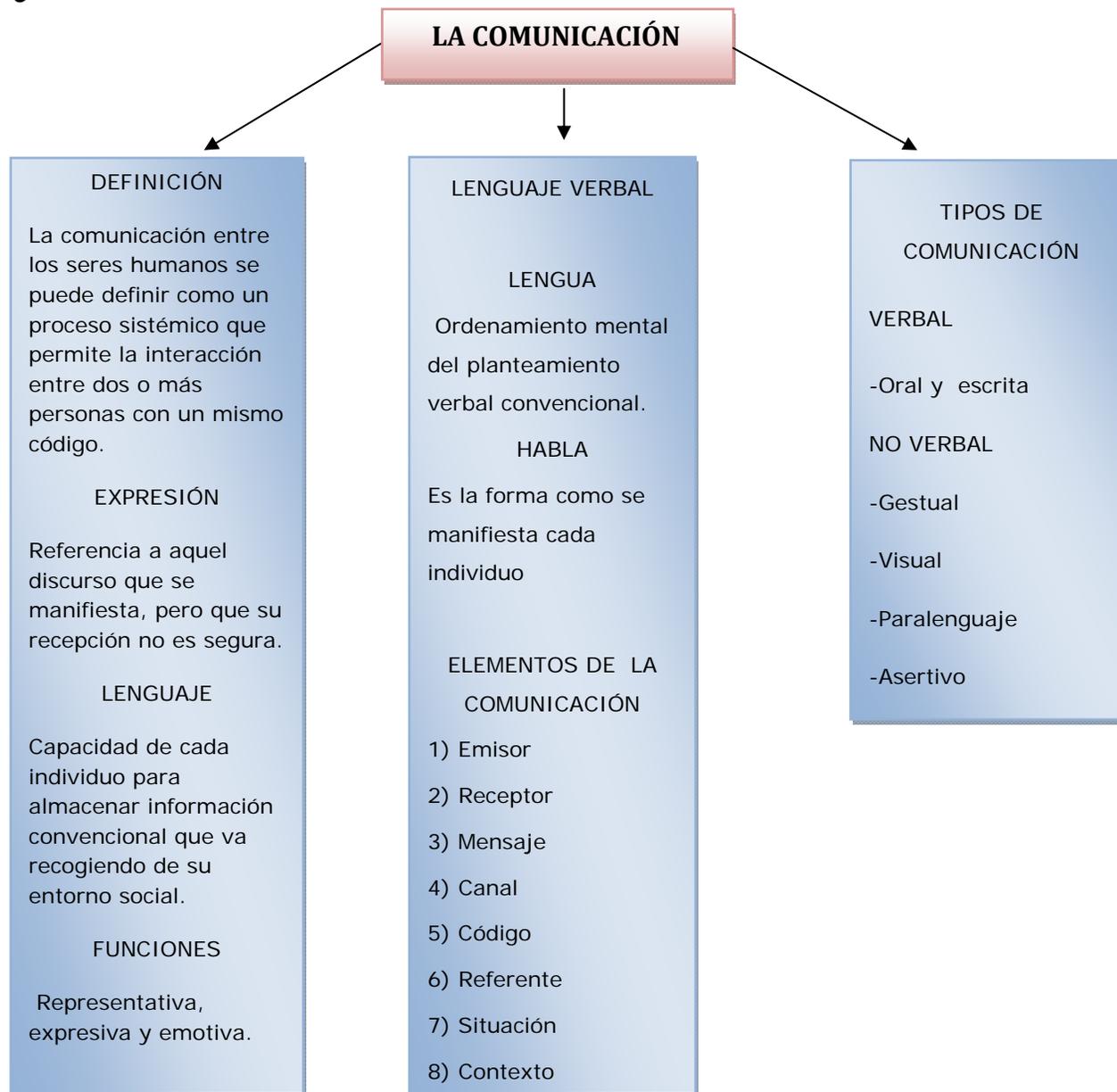
- "Me gustaría que..."
- "Te necesito para..."

Evitar disculparse con expresiones como

- "Siento tener que pedirte esto, pero..."
- "Si no te importase demasiado, me harías un favor si..."

Tomado de: <<http://www.retoricas.com/2009/05/el-lenguaje-asertivo.html>>.

V. ESQUEMA - RESUMEN





VI. EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

Ejercicio 1

Completar: a continuación, se le ofrecen algunas aseveraciones incompletas. Escriba en el espacio en blanco lo que se le solicita.

1. Tres necesidades de los seres humanos para que surja la comunicación entre ellos son las siguientes:

2. De acuerdo con el tema TIPOS DE COMUNICACIÓN, el llanto de un niño o el llanto de una persona pertenecen a la siguiente forma de comunicación:

3. Existe un tipo de lenguaje que involucra el afecto hacia otra u otras personas. Este tipo de lenguaje se denomina:



Existen dos formas de comunicación humana. Estas formas son las siguientes:

_____ y _____

4. Las miradas, los guiños, los gestos, ademanes en general constituyen el siguiente tipo de comunicación:

5. De acuerdo con el material didáctico, la información de los medios de comunicación colectiva no tiene un receptor seguro, por lo que se considera como:

Ejercicio 2

Respuesta corta: a continuación se le plantean algunas expresiones incompletas. Mediante respuesta breve, complételas.

1. La función del lenguaje denominada *representativa*, se caracteriza por lo siguiente:

2. Asimismo, la función del lenguaje denominada *expresiva*, se caracteriza por lo siguiente:

- 
3. La función del lenguaje denominada *apelativa*, se caracteriza por lo siguiente:

4. De acuerdo con el tema LENGUAJE, LENGUA Y HABLA, defina en pocas palabras cada uno de estos elementos:

Lenguaje:

Lengua:

Habla:



VII. RESPUESTA A LOS EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

Ejercicio 1

Completar:

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| 1) Contacto, lenguaje asertivo | 4) Verbal y no verbal |
| 2) Paralenguaje | 5) Lenguaje gestual y corporal |
| 3) Expansión, persuasión | 6) Expresión |

Ejercicio 2

- 1) Esta es la función por la cual el lenguaje llega a transmitir un contenido. Consiste en simbolizar con ideas su realidad.
- 2) La función expresiva es la que manifiesta el estado psíquico y anímico del hablante.
- 3) La función apelativa se evidencia en la intención del hablante, al tratar de persuadir al receptor de su mensaje.
- 4) El lenguaje es la capacidad de cada individuo para almacenar información convencional que va recogiendo de su entorno social.



Conforme el individuo crece y se desarrolla, se va enriqueciendo su volumen de conocimiento en distintas áreas competentes a la comunicación. Esto, gracias a las múltiples participaciones en el acontecer de su diario vivir: familia, comunidad, escuela reafirman dicho conocimiento, dentro de un grupo sociolingüístico determinado.

La lengua es el ordenamiento mental de los planteamientos verbales convencionales que permite la interacción con otros, por medio de los mensajes. Las estructuras lingüísticas, en esta etapa del proceso comunicativo mantienen un patrón general sistemático.

El habla es la parte psicofísica del proceso comunicativo. Es la parte concreta, tangible mediante algunos de los sentidos de los intervinientes en el proceso comunicativo. Es la forma de expresión de cada individuo.



Capítulo 2

COMUNICACIÓN ORAL



SUMARIO

Tema: El comunicador

- I. Papel del comunicador
- II. Funciones del comunicador
- III. Propósitos y obstáculos de la escucha
- IV. Habilidades para la comunicación oral
- V. Características de la voz
- VI. Actividades o experiencias orales
- VII. Esquema - resumen
- VIII. Ejercicios de autoevaluación
- IX. Respuesta a los ejercicios de autoevaluación



OBJETIVOS

Al finalizar el estudio de este capítulo, usted será capaz de:

1. Definir contexto cultural, a partir de las normas establecidas dentro de un contexto social.
2. Ejemplificar cada una de las funciones del comunicador, de acuerdo con la norma social.
3. Diferenciar los propósitos y los obstáculos de la escucha, dentro de un proceso comunicativo.
4. Detectar en casos reales, algunos elementos adicionales que intervienen en un proceso comunicativo oral: visuales, vocales, verbales.
5. Diferenciar, una de otra, las características propias de la voz: volumen, velocidad, tono, ritmo, pausa y énfasis.
6. Conocer algunas actividades orales que servirán como instrumento metodológico en el mundo profesional.



I. PAPEL DEL COMUNICADOR

Dentro de un contexto cultural, el grupo social correspondiente asegura su subsistencia estableciendo normas que los miembros deben respetar; sin embargo, existen actuaciones de algunos miembros que no corresponden a estas. Aquí se establecen, entonces, dos principios: los apegados a las normas estrictamente y los apegados a algunas de las normas, más actitudes fuera de las normas.

Fonseca y otros (2011), establecen que, dentro *del rol o papel* del miembro de un grupo social, pueden aparecer dos tipos de conducta: la asignada al “deber ser” y la relacionada con el “poder ser” (p.22).

En el primer caso, la conducta es la asignada por el grupo social y en el segundo, es la conducta que cada individuo sigue según su criterio, aunque no abandone totalmente las normas.



Veamos:

A. EJERCICIO 1

Para comentario en clase.

- a) De acuerdo con la norma social costarricense, ¿cuáles valores han destacado en la crianza de los hijos e hijas, a través de la historia?
- b) Dentro del concepto de “poder ser”, ¿estaremos ante conductas individuales o conductas que aglutinan subgrupos sociales?
- c) ¿Cuáles normas sociales son las que más se han deteriorado en nuestra sociedad actual?

II. FUNCIONES DEL COMUNICADOR

SOCIAL



SIMBÓLICA



LINGÜÍSTICA



ORGANIZATIVA



CULTURAL



Por la diversidad de las características y necesidades de un grupo social, la comunicación se puede dar de diferentes formas: verbales o no verbales; sin embargo, el eje común entre las distintas funciones del comunicador descansa en el lenguaje. Cualquier forma de comunicación humana tiene como referente, como ya se dijo en el primer capítulo, este elemento privativo del ser humano.



Fotografía: Carlos Álvarez Zúñiga

“Las funciones lingüísticas y simbólicas se derivan de la capacidad que tiene el hombre (*y la mujer*) (el destacado es nuestro) de producir lenguaje y simbolizar en diversas formas su realidad, para comunicar a otros sus ideas y sentimientos”. (Fonseca y otros, 2011, p.27).

III. PROPÓSITOS Y OBSTÁCULOS DE LA ESCUCHA

Todo proceso de comunicación oral implica la participación de un agente emisor del mensaje y de un sujeto que los escucha. Ambos son relevantes en este proceso, pues si no existe el uno, no tiene sentido la participación del otro.

Los propósitos de la escucha se logran cuando el mensaje llega en al destinatario y se capta la idea que el emisor pretende lograr.

Para Fonseca y otros, los propósitos para escuchar se logran cuando:

“Disfrutamos de lo escuchado; nos informamos de todo el acontecer académico, social, político y otros; empatizamos cuando respondemos al mismo nivel de sentimientos del sujeto emisor o evaluamos, cuando se establecen juicios, críticas o valoramos el mensaje recibido”. (Fonseca y otros, 2011, pp. 30-31).

SEMÁNTICA: Estudio de la significación de las palabras.

Real Academia Española de la Lengua (2001). *Diccionario de la Lengua Española*. XXII edición. Madrid. España. Espasa-Calpe.

Sin embargo, algunos obstáculos son posibles durante el proceso que marcarían una diferencia semántica entre la intención del emisor y el mensaje recibido.

Zacharis y Coleman (1987), citados por Fonseca y otros (2011, p. 31), indican que al escuchar se pueden presentar varios obstáculos en la comunicación, debido a diferencias entre emisor y receptor, entre las cuales encontramos principalmente:

-Diferencias en las percepciones: cada individuo tiene su propia forma de ver el mundo, es decir, experiencias, valores, principios y otros.

-Diferencias en la interpretación del mensaje: cada individuo tiene su propia forma de interpretar los mensajes.

-Diferencia en autoridad o estatus: el rol social influyen en la percepción del mensaje (p. 196).

EJERCICIO PRÁCTICO

Usted puede comprobar los obstáculos que se dan en la comunicación cuando desarrolla alguna actividad en la cual se repita lo que otra persona dijo.

Por ejemplo, la actividad llamada “Teléfono roto”. ¿En qué consiste?

Se reúnen en un círculo varias personas. Un coordinador o coordinadora inventa un mensaje corto y se lo transmite, al oído, a la persona que tiene a la par. Esta persona intentará transmitir el mensaje recibido, en forma fiel, al oído, a la persona que tiene a la par y así, sucesivamente. La última persona en recibirlo, lo dirá en voz alta y, en ese instante, se comprobará cuán exacto es el mensaje inicial, en relación con el mensaje final.

¡Inténtelo!



IV. HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN ORAL

A. HABILIDADES INNATAS Y HABILIDADES APRENDIDAS

Como en toda disciplina, para la comunicación oral existen personas con habilidades innatas, esto es, una capacidad natural para expresarse. Personas extrovertidas que no temen hablar en público. Sin embargo, hay quienes no gozan de estas aptitudes y necesitan, por cuestiones sociales o profesionales, aprender a comunicarse en forma oral.

Tanto los primeros (con habilidades innatas) como los segundos, deben tomar en cuenta tres aspectos que les permitirá mejorar o aprender a expresarse en público. Estos tres elementos son: visuales, vocales y verbales.

Elementos visuales: este tema está relacionado con la apariencia física del disertante u orador. La postura, su forma de vestir, sus gesticulaciones, sus ademanes, sus movimientos y otros elementos. Muchos de estos aspectos influyen para lograr la atención del auditorio.

Fonseca y otros (2011, p. 43) afirman: “Como una habilidad ligada a los factores de personalidad, manejamos estos elementos visuales como estímulo que enviamos al receptor o público, para provocar un impacto favorable en nuestra comunicación a través del contacto visual”.



Elementos vocales: los aspectos vocales se vinculan con todo lo relacionado con las articulaciones y modulaciones de la voz, tema que se ampliará en el apartado siguiente.

“son las modulaciones que percibimos en la voz, como la entonación, la velocidad, el volumen, el énfasis o la fuerza, el ritmo, la proyección y la resonancia” (Fonseca y otros, 2011, p. 43).

La voz se define estrictamente como la producción de sonidos por las cuerdas vocales, por un proceso de conversión de energía aerodinámica, la cual es generada en el tórax, el diafragma y la musculatura abdominal, a una energía acústica originada en la glotis. El principio fundamental en la producción de la voz es la vibración de las cuerdas vocales, debido a un acoplamiento y modulación del flujo de aire que pasa a través de ellas generando su movimiento. La eficacia en la transformación de energía está dada por la tensión y la configuración glótica. Hablar se definiría como el resultado del sonido generado en la laringe y modificado por la resonancia de las estructuras supraglóticas.
<<http://www.encolombia.com/medicina/otorrino/otorrinosupl31203-comoseproduce.htm>>.



GLOSARIO

abdominal. Relativo al vientre del hombre o de la mujer.

aerodinámica. Dicho de un cuerpo móvil que tiene la forma adecuada para disminuir la resistencia del aire.

diafragma. Membrana formada en su mayor parte por fibras musculares, que separa la cavidad torácica de la cavidad abdominal.

glotis. Orificio o abertura anterior a la laringe.

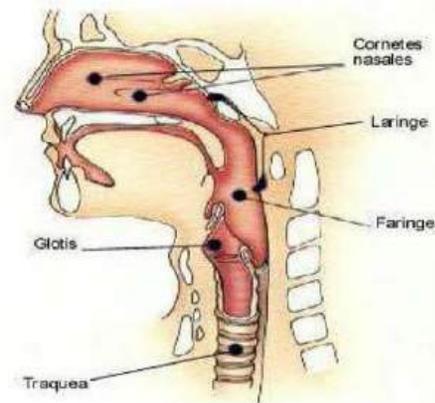
laringe. Órgano tubular, constituido por varios cartílagos, que por un lado comunica con la faringe y por otro por la tráquea.

supraglótica. Colocado encima de la glotis.

tórax. Cavidad formada por las vértebras y el esternón limitada en su parte inferior por el diafragma.

Real Academia Española de la Lengua (2001). *Diccionario de la Lengua Española*. (22.^a ed.) Madrid. España. Espasa-Calpe.

APARATO FONADOR



<<http://cuerpohumanocuerpo.blogspot.com/2009/04/dibujos-del-aparato-fonador.html>>

Elementos verbales: este aspecto se refiere esencialmente al discurso. Su estudio se proyecta tanto a la forma como al fondo de este.

Fonseca y otros (2011), señalan: “se refiere a todas las palabras y métodos lingüísticos que utilizamos para hablar, desde la forma de estructurar las ideas que formulamos, la selección del lenguaje y los términos que utilizamos, hasta el contenido o el significado que se obtiene del mensaje que transmitimos”. (p. 43).

V. CARACTERÍSTICAS DE LA VOZ

A. MODULACIONES

Velocidad, volumen, tono, ritmo, pausa y énfasis.

Como se aprecia en la ilustración del aparato fonador, la afluencia de la voz implica un recorrido del aire emanado de los pulmones, a través de distintas partes del aparato fonador: tráquea, glotis, faringe, laringe, alvéolos, paladar, lengua, dientes, cavidad nasal y otros. Esto permite darle forma a las distintas características de los sonidos que componen tanto las palabras como el discurso en general.

Si no se articulan debidamente estos elementos, se escucharía un sonido sin variaciones que conduciría a un discurso aburrido, tedioso, monótono.

Cruz (1995, p.31), en su obra *La voz y el habla* afirma: “Si la existencia de un solo matiz, de una sola forma, de un solo movimiento, de un solo sonido, nos conduce a la monotonía, ¿cómo es que hallamos personas que en su expresión oral son fieles representantes de este defecto?”



B. VELOCIDAD

Este aspecto hace alusión a la rapidez o lentitud con que se pronuncian las palabras en un período determinado.

Hernández (1999) sugiere: “el comunicador oral debe atender como punto de importancia la velocidad y el ritmo de su hablar. Ni tan rápido que fatigue, ni tan despacio que provoque monotonía.” (p.53).

C. VOLUMEN

El volumen está relacionado con la captación del sonido por medio del oído. Se le califica como fuerte, débil, suave, bajo. Estos calificativos están relacionados con la energía utilizada en la emisión de los sonidos.

El orador debe usar adecuadamente la intensidad de su voz. “hablar con intensidad suficiente para ser oído por todo el auditorio, pero no gritar. (Hernández, 1999, p. 54).



D. TONO

El tono se clasifica según la forma de hablar. Si decimos que una persona tiene una voz “gruesa”, es sinónimo de un tono grave, pero si la persona tiene una voz “menos gruesa”, corresponde a un tono agudo.

Para los efectos de un orador, debe aprender a manejar su voz, para que haya variaciones tonales para atraer al auditorio.

Fonseca y otros (2011), apuntan: “el comunicador necesita modularlo para dar a su mensaje mayor expresividad...” (p.53).

E. RITMO

La persona que diserta en forma oral, deberá hacer variaciones rítmicas en su discurso, según las pausas para respirar (en el discurso escrito corresponden a los signos de puntuación) o a la vehemencia con la cual expresen ciertas ideas de importancia. “Es la sensación de dinamismo que se genera por la combinación de la velocidad del sonido y la extensión de las pausas”. (Fonseca y otros, 2011, p. 53).



F. PAUSA

Como perteneciente a un proceso, la pausa está relacionada con los demás aspectos nombrados o por mencionar; sin embargo, está aún más relacionado con el anterior, pues permiten agrupar las palabras, de tal forma que el orador pueda tomar aire para continuar en su acto discursivo.

Hernández (1999, p.54) afirma: “el comunicador oral debe dejar el tiempo suficiente para que cada sonido, palabra o idea se perciban con claridad, en vez de amontonarlas o saturar el discurso, dispersar la información y evitar que los oyentes encuentren su núcleo”.

G. ÉNFASIS

Este aspecto recae sobre la fuerza que se pone en ciertas expresiones del discurso para resaltarlas. Si bien es cierto todas las partes del texto son importantes, algunas ideas sostienen el contenido o mensaje y sobre ellas recaerá el énfasis o fuerza expresiva.

Poner énfasis equivale a subrayar (como en los escritos); es dar más fuerza a aquellas sílabas, palabra (o ideas) con las que queremos llamar la atención de los que nos escuchan. (Fonseca y otros, 2011, p. 53)



Ejercicio 2

Escuche con atención la interpretación de la letra de una canción e identifique con su tutor o tutora, cada una de las características de la voz. Luego haga el comentario respectivo.

VI. ACTIVIDADES O EXPERIENCIAS ORALES

El mundo profesional demanda una preparación estratégica para enfrentar los retos que el campo laboral demanda. En todas las áreas del conocimiento se necesitará, sin lugar a dudas, una relación explícita ante sus semejantes, la cual, en la mayoría de los casos es de orden verbal.

En este capítulo, se estudiarán algunas actividades competentes a la comunicación oral, que permitirán al futuro profesional utilizarlas para lograr sus objetivos del proceso enseñanza y aprendizaje.

Para enriquecer las actividades orales que propone el libro, se describirán las siguientes experiencias: charla, conferencia, entrevista, mesa redonda, panel, simposio, debate.



ACTIVIDAD 1

A. CHARLA

La charla consiste en una reunión en la que un expositor proporciona información acerca de un tema y dialoga con el resto de personas Y cuyo objetivo es transmitir un punto de vista. Dentro de las características se destacan:

1. El charlista puede ser presentado al público o autopresentarse.
2. En algunas oportunidades, el público tiene conocimiento del tema.
3. Informalidad de la exposición que es de tono conversacional.
4. La metodología permite que se interrumpa al charlista para hacerle preguntas o dejarlas para el final de la exposición.
5. El disertante puede, además, hacerle preguntas al público.
6. El expositor puede estar de pie o sentado: no existe preferencia.
7. La charla no requiere preparación escrita, ya que el auditorio puede guiarla con las preguntas.
8. La duración debe ser menor a una hora.



ACTIVIDAD 2

B. CONFERENCIA

La conferencia consiste en una disertación de un conferencista frente a un auditorio que escucha la información proporcionada por el expositor. Esta técnica presenta las siguientes características:

1. Se expone información directa y con formalidad.
2. Propone información especializada.
3. El expositor debe preparar la información.
4. El auditorio, muchas veces, no posee suficiente información con respecto al tema en exposición.
5. El expositor debe motivar al auditorio con un contenido interesante.
6. La conferencia está dirigida a grupos grandes.
7. La comunicación en este caso se da en una sola dirección: conferencista-auditorio.
8. El auditorio puede plantear preguntas o hacer comentarios, únicamente al finalizar la exposición.
9. El conferencista tiene la posibilidad de utilizar recursos audiovisuales durante el desarrollo.
10. El expositor puede estar de pie o sentado: no existe preferencia.
11. El tiempo de la exposición no debe ser mayor de una hora.

ACTIVIDAD 3

C. ENTREVISTA

La entrevista es una forma de comunicación oral que puede darse de persona a persona o de un entrevistador con varios entrevistados. Se requiere, indiscutiblemente, la presencia de los entrevistados. Esta técnica presenta las siguientes características:

1. Los temas son preparados cuidadosamente.
2. El fin de la entrevista es obtener información sobre algún tema de interés.
3. Las preguntas se preparan con antelación.
4. Se incentiva al entrevistado para que exponga su posición respecto de un tema determinado.
5. Debe prevalecer un ambiente de armonía y de respeto hacia el entrevistado.
6. Repetir o parafrasear al entrevistado para demostrarle que le estamos entendiendo.
7. La entrevista puede servir para sustentar un trabajo de investigación u optar por puesto de trabajo.



ACTIVIDAD 4

D. MESA REDONDA

La mesa redonda consiste en la exposición formal de diversos puntos de vista sobre un tema determinado, por parte de varios especialistas, dirigidos por un moderador o coordinador. El número de expositores oscila entre tres y seis participantes. Se recomienda que no dure más de cincuenta minutos para permitir la participación del auditorio al finalizar dicha actividad. De acuerdo con la página del grupo ice.com, la organización y las recomendaciones para una mesa redonda deben ser las siguientes:

Organización de la actividad

El moderador hace una reunión previa con los expositores para coordinar todos los aspectos relacionados con la actividad: desarrollo, tiempo y orden de la exposición, temas y subtemas por considerar.

Los participantes se sitúan detrás de una mesa, generalmente el coordinador se sienta en el centro y los expositores a su derecha e izquierda formando los respectivos bandos de opinión.

El coordinador abre la sesión, menciona el tema por tratar y presenta a los expositores. Comunica al auditorio que podrá hacer preguntas al final, y ofrece la palabra al primer expositor.



Cada expositor hará uso de la palabra durante diez minutos aproximadamente. Si el orador se excede en el uso de la palabra, el coordinador se lo hace notar con prudencia.

Finalizadas las exposiciones de los participantes, el coordinador hace un breve resumen de las ideas principales. El coordinador invita al auditorio a efectuar preguntas a la mesa sobre las ideas expuestas.

Recomendaciones

Además de la reunión previa, es conveniente que los miembros se reúnan para intercambiar ideas unos minutos antes de comenzar la mesa redonda.

Deben sentarse en semicírculo.

El coordinador debe ser imparcial y objetivo en sus intervenciones, resúmenes y conclusiones; y tener agilidad mental, capacidad de síntesis, y prudencia en el tiempo que tome para su participación.

Las preguntas del público no han de ser exposiciones sobre el tema, una vez contestadas no deben llevar a la discusión.

Cuando el coordinador no es el mismo organizador, corresponde que este haga la presentación de aquel al auditorio.



Debe evitarse hacer discursos. No se debe salir del tema que se presenta. Los expositores deben prepararse con anterioridad. No se debe establecer discusión entre el auditorio y la mesa.

ACTIVIDAD 5

E. PANEL

En la actividad oral llamada panel, se presenta un grupo de expertos (entre tres y seis) que intercambian ideas entre sí, mediante el diálogo. Esto se hace frente a un auditorio.

Primero, se escogen cuatro o cinco personas, con conocimiento del tema por desarrollar, para que lo discutan ante un público interesado en la materia.

Los panelistas (personas que participan en la conversación), estarán reunidos alrededor de una mesa. El diálogo será dirigido por un coordinador. Los participantes, se colocarán en frente del panel de manera que puedan estar atentos al debate. Las funciones del coordinador deben ser las siguientes: hacer la presentación de los panelistas, dejar ver la libertad de expresión del participante, dirigir la conversación, interrumpir con comentarios o preguntas pertinentes, llevar el control del tiempo, intervenir para que las preguntas o comentarios del auditorio lleguen a la mesa, conceder la palabra a los miembros del auditorio, hacer las conclusiones pertinentes y procurar que la actividad no sobrepase los 60 minutos.



ACTIVIDAD 6

F. SIMPOSIO

El simposio consiste en la exposición, por parte de un grupo de expertos, de distintos puntos de un solo tema, dirigidos por un coordinador. Por ejemplo, si se realiza un simposio sobre la relevancia del Parque Nacional Santa Rosa, se deben hacer enfoques de índole histórico, social, cultural, ambiental y otros, de esta riqueza patrimonial. Así, cada participante podrá escoger el aspecto que mejor conozca.

Las características sobresalientes de esta actividad oral son las siguientes:

1. Al igual que en el panel, los invitados al simposio pueden ser entre tres y seis.
2. Cada participante puede enfocar un tema de su especialidad.
3. Cada expositor tendrá un máximo de quince minutos para exponer.
4. El tiempo máximo del simposio es de una hora.
5. Antes de las exposiciones, habrá una reunión previa con los participantes para evitar repetición de temas.

- 
6. El coordinador inicia la sesión, aclarando el tema por tratar y la metodología de la actividad. Además, cede la palabra a los participantes.
 7. El coordinador cierra el simposio con un resumen de lo presentado por los expositores.

ACTIVIDAD 7

G. DEBATE

El debate es una actividad oral que promueve una controversia sobre diversos puntos de vista de los participantes. Se pretende imponer el criterio a los demás, para demostrar su superioridad. Se recomienda revisar el siguiente documento:

<http://www.grupoice.com/esp/cencon/pdf/desarrollo/tecnicas_comunicacion.pdf>.

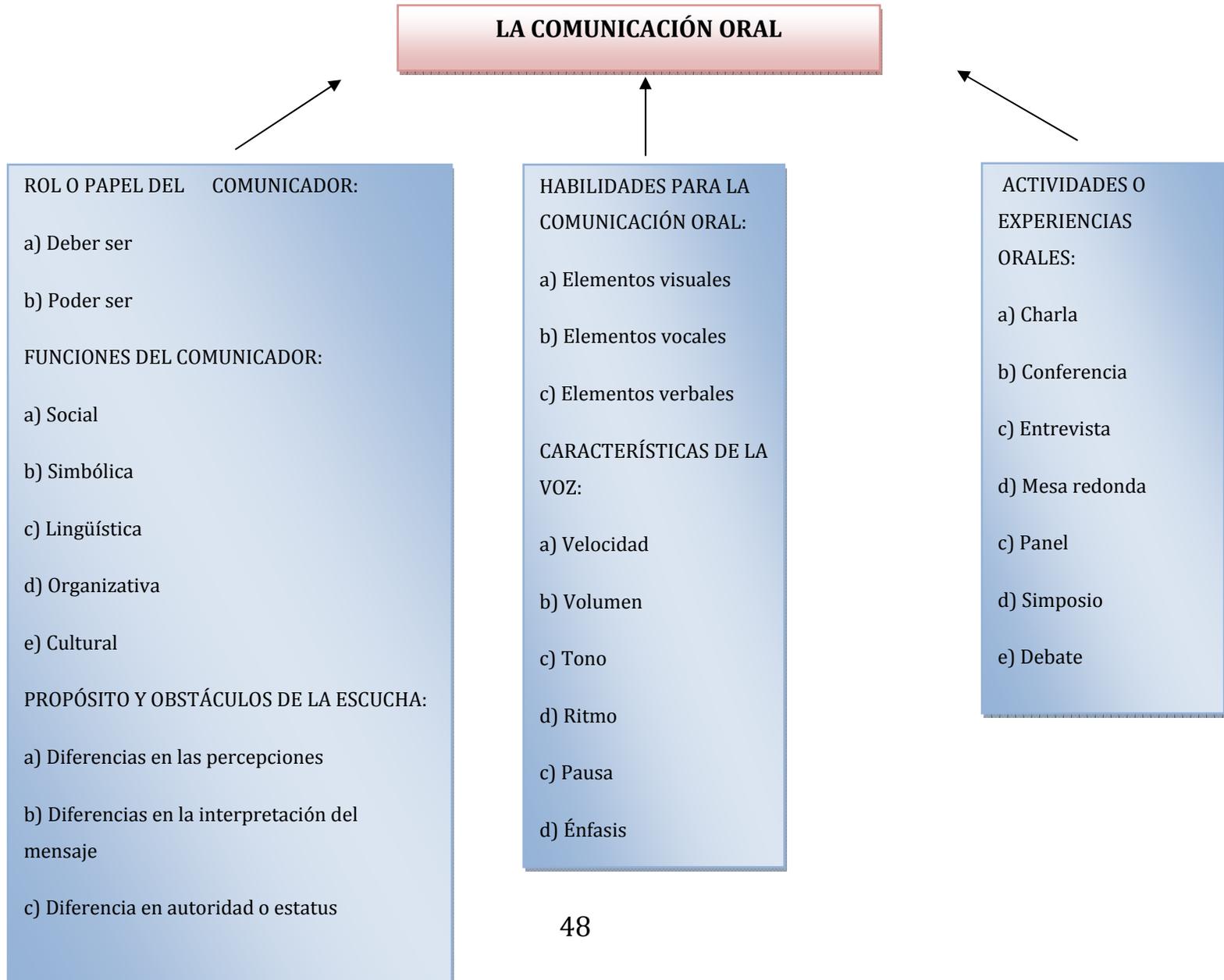
Según el documento mencionado, el debate es competitivo, pero formal. Es decir, las personas sostienen su punto de vista hasta el final; sin embargo, un coordinador establece las reglas de participación, en cuanto a respeto hacia los otros u otras participantes, lineamientos de la discusión y el tiempo.

Se busca, a través del debate, una solución mediante la argumentación y la persuasión.

La organización del debate requiere de los siguientes pasos:

- 
1. Los participantes deben someterse a la reglamentación de un coordinador.
 2. El coordinador controla el tiempo, la exposición (que no se salgan del tema) y los temas tratados.
 3. Los participantes deben colocarse frente al auditorio, sin dar la espalda al coordinador.
 4. El inicio de la participación debe rifarse antes del inicio del debate.
 5. El coordinador presenta a los participantes, expone el tema, establece las normas en cuanto a tiempo de exposición, discusión de cada participante.
 6. Se establece un período para que los participantes puedan plantearse preguntas entre ellos.
 7. El coordinador hará el cierre de la actividad, con un resumen de lo expuesto.

VII. ESQUEMA - RESUMEN



VIII. EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

Ejercicio 1

A continuación se le ofrece un crucigrama. Escriba las respuestas a las indicaciones planteadas tanto en la columna de verticales como en la de horizontales.

1)			2)						3)	
4)	5)	6)						7)		8)
9)					10)	11)				
		12)						13)		
14)									15)	
			16)							
	17)	18)								
19)				20)	21)					
	22)									
23)				24)						



HORIZONTAL

- 2) Cavidad del cuerpo humano que sirve como caja de resonancia.
- 4) Órgano principal que permite la escucha.
- 7) Iniciales de Bernardo Robles Espinoza.
- 9) Según La Biblia, hermano de Abel.
- 10) Elemento de la habilidad para comunicarse relacionado con la apariencia física del disertante.
- 12) Producción de sonidos por las cuerdas vocales.
- 13) Iniciales de Su Voluntad.
- 14) Sinónimo de dueña.
- 15) Pronombre personal. Tercera persona singular.
- 16) Membranas que al vibrar con el aire de los pulmones, producen sonidos.
- 17) Privado de libertad.
- 19) Elemento de la habilidad para comunicarse relacionado con las costumbres y los valores de un grupo social.
- 22) Orificio o abertura anterior a la laringe.
- 23) Impresión que no es bonita.
- 24) Pronombre personal. Primera persona singular.

VERTICAL

- 1) Función del comunicador en relación con el contacto con la gente.
- 2) Característica de la voz.
- 3) Se dice cuando la voz es gruesa o ronca (plural).
- 5) Abreviatura de Instituto Americano.
- 6) Artista del mundo del espectáculo (femenino)
- 7) Medio de transporte.
- 8) Pronombre personal. Tercera persona singular.
- 11) Habilidades para comunicarse que se trae desde el nacimiento.
- 16) Sinónimo de sufragio.
- 17) Sonido que produce el león.
- 18) Pronombre personal. Tercera persona singular, femenina.
- 20) Iniciales de Unión de Tratados de Yemen.
- 21) Desplazamiento de agua caudalosa.



Ejercicio 2

Complete correctamente los siguientes ejercicios, según cada planteamiento.

1. Explique los tres obstáculos del proceso de escucha.

a) _____

b) _____

c) _____

2. Dé el significado de las siguientes partes del aparato fonador:

Abdominal: _____

Aerodinámica: _____

Diafragma: _____

Glotis: _____

Laringe: _____

Supraglótica: _____

Tórax: _____

IX. RESPUESTA A LOS EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

Ejercicio 1

1) S			2) T	O	R	A	X		3) G	
4) O	5) I	6) D	O					7) B	R	8) E
9) C	A	I	N		10) V	11) I	S	U	A	L
I		12) V	O	Z		N		13) S	V	
14) A	M	A				N			15) E	L
L			16) V	O	C	A	L	E	S	
	17) R	18) E	O			T				
19) C	U	L	T	20) U	21) R	A	L			
	22) G	L	O	T	I	S				
23) F	E	A		24) Y	O					



Ejercicio 2

1. Obstáculos del proceso de escucha
 - a) Diferencias en las percepciones: cada individuo tiene su propia forma de ver el mundo; es decir, experiencias, valores, principios y otros.
 - b) Diferencias en la interpretación del mensaje: cada individuo tiene su propia forma de interpretar los mensajes.
 - c) Diferencia en autoridad o estatus: el rol social influyen en la percepción del mensaje.”

2. Partes del aparato fonador.

Abdominal: relativo al vientre del hombre o de la mujer.

Aerodinámica: dicho de un cuerpo móvil que tiene la forma adecuada para disminuir la resistencia del aire.

Diafragma: membrana formada en su mayor parte por fibras musculares, que separa la cavidad torácica de la cavidad abdominal.

Glottis: orificio o abertura anterior a la laringe.

Laringe: órgano tubular, constituidos por varios cartílagos, que por un lado comunica con la faringe y por otro por la tráquea.

Supraglótica: colocado encima de la glottis.

Tórax: cavidad formada por las vértebras y el esternón limitada en su parte inferior por el diafragma.



CAPÍTULO 3 COMUNICACIÓN ESCRITA



SUMARIO

Tema 1. Comunicación escrita

- I. Aspectos ortográficos: su importancia
- II. La corrección como criterio
- III. Vicios del idioma
- IV. El párrafo
- V. Esquema- resumen
- VI. Ejercicios de autoevaluación
- VII. Respuesta a los ejercicios de autoevaluación



OBJETIVOS

Al finalizar el estudio de este capítulo, usted será capaz de:

1. Utilizar correctamente los diferentes aspectos ortográficos, como parte de la forma del discurso que lleva a un contenido coherente.
2. Corregir en el texto escrito diferentes vicios del lenguaje, para clarificar el significado del discurso.
3. Conocer las nuevas disposiciones de forma, que enriquecen la redacción comercial moderna.
4. Identificar en el texto los principios de la coherencia y la cohesión.
5. Reconocer un párrafo, a partir de sus características de forma y contenido: idea principal, ideas secundarias.
6. Identificar los tipos de párrafos, a partir de la colocación de la idea principal o frase tópica: deductivo o inductivo.
7. Diferenciar distintos tipos de párrafos, según la intención del escritor: descriptivos, narrativos, expositivos.

I. COMUNICACIÓN ESCRITA

A. ASPECTOS ORTOGRÁFICOS: SU IMPORTANCIA

La palabra ortografía proviene del griego *orthos* (“correcto”) y *grafos* (“grabar/escribir”); significa, por lo tanto, “escritura correcta”. Generalmente, este término lleva al estudio de signos gráficos, con los cuales se representan los fonemas, que son los elementos más simples de la lengua.

La ortografía es el conjunto de normas de la lengua que regula la escritura, el uso de ciertas letras que generalmente se prestan a confusión, se incluyen en ese conjunto de normas.

También, bajo el término “ortografía” se enseña la utilización de los signos que indican las pausas, el acento y la entonación, entre otros aspectos.

“Actualmente, cuando los sistemas comunicativos y de información en el nivel mundial han alcanzado su máximo desarrollo, es muy importante que la persona se exprese con mensajes claros, precisos y correctamente escritos. En esto radica la importancia de la ortografía”. (Pacheco y Loría, 2010, p. 41).



II. LA CORRECCIÓN COMO CRITERIO

Para hablar de ortografía, se deben tomar en cuenta dos posiciones. La primera refuta cualquier intento de normar la forma de escribir las palabras, aduciendo que el criterio de corrección es totalmente subjetivo y que la ortografía es “una representación gráfica convencional de un idioma específico” (Chavarría, 1988, p. 14); es decir, la parte escrita se somete, sin más explicaciones, a reglas que deben ser aprendidas, sin mediar ninguna explicación del porqué. Una segunda posición advierte la necesidad de reglamentar el idioma en el registro escrito para darle al discurso un solo sentido o significado, y que no presente ambigüedades o confusiones.

Sin embargo, para lograr un punto medio entre el caos que puede generar la primera posición y la rigidez ocasionada por la segunda, se considera necesario echar mano a la interrelación de diferentes instancias, con el fin de fertilizar este campo del lenguaje, darle funcionalidad a su aprendizaje y, por ende, a su aplicación. Estas instancias son un estudio diacrónico (según su evolución histórica), la memoria visual (mediante la lectura y práctica) y la mnemotecnia o memoria simple (retención del conocimiento).

Es conveniente respetar las normas ortográficas establecidas por las autoridades del lenguaje y el desarrollo histórico, porque permiten elaborar un discurso unívoco (con un solo sentido), en el caso del texto no literario. Sin embargo, el texto literario debe ajustarse también a dichas normas,



porque aunque es interpretativo, si se escribe con libertad ortográfica, puede caer en un texto confuso e ininterpretable. Por supuesto, se debe abonar coherencia en el texto, para que la suma de forma (estructuración del discurso) y contenido (desarrollo de las ideas) produzca un mensaje preciso. (Chavarría, 1988, p. 42).

Asimismo, los signos de puntuación son elementos auxiliares de la forma, que coadyuvan para darle coherencia del discurso y, consecuentemente, sentido.

Cuando se escribe un texto, se debe tener cuidado de que la puntuación sea acertada; de lo contrario, se puede prestar para una interpretación, que no es la deseada por el autor.

Suazo en su obra *Nueva Ortografía Práctica* expresa:

“Los signos de puntuación son necesarios en la escritura, sin ellos puede ser dudoso o ambiguo el significado de muchas frases; y, además, la lectura sería mucho más lenta y torpe porque la función de los signos de puntuación es marcarnos las pausas parciales o totales(...)” (Suazo, 2002, p.187).



Recientemente, el autor de esta guía recibió un correo de la compañera Yossel Piedra Orozco con el mensaje que a continuación se expone. Léalo, es importante.

NOTA CURIOSA

Este fragmento de poema con mucho sentido del humor, da un repaso a las dificultades idiomáticas del castellano.

EL IDIOMA CASTELLANO (FRAGMENTO)

“¿Me quieren decir por qué
en tamaño y en esencia,
hay esa diferencia
entre un buque y un buqué?
¿Por el acento? Pues yo,
por esa insignificancia
no concibo la distancia
de presidio a presidió.
Ni de tomas a Tomás,
ni de topo al que topó,
de un paleta* a un paletó**,
ni de colas a Colás.

Mas, dejemos el acento,
que convierte como ves,
las ingles en un inglés,
y vamos con otro cuento.”

(Melitón González, *El humor en la lírica castellana*)

<<http://palabrasdepoeta-lemoinestar.blogspot.com/2008/05/el-idioma-castellano-pablo-parellada.html>>.



SIMPLEMENTE. GENIAL

EL VALOR DE UNA COMA

Delante, detrás, en medio, es necesaria. ¿En dónde la pondré? y ¿tendrá algún cambio en la oración?

Julio Cortázar escribía: 'La coma, esa puerta giratoria del pensamiento'.

Lea y analice la siguiente frase:

“Si el hombre supiera realmente el valor que tiene la mujer andaría en cuatro patas en su búsqueda.”

Si usted es mujer, con toda seguridad coloca la coma después de la palabra "mujer".

Si usted es varón, con toda seguridad coloca la coma después de la palabra "tiene".

¿Está de acuerdo? Pruebe y vuelva a leer, y dígame: ¿Tiene valor una coma en nuestro idioma?

mundoculturalhispano.com/article.php3?id_article=2118

IGUAL SUCEDE CON LOS SIGNOS DE ENTONACIÓN. OBSÉRVELO.

En una oportunidad, un rey fue a pedir consejo a su hechicero, para ver si debía ir a la guerra. El hechicero, creyendo que el rey era invencible, le escribió el siguiente mensaje:

—Irás a la guerra. ¿Morirás? ¡Nunca! ¡Volverás a tu reino!

Pero por esas cosas del destino, el rey murió en combate. Cuando la familia real le fue a reclamar al hechicero, este astutamente le cambió los signos de puntuación al texto.

—Irás a la guerra. ¡Morirás! ¡Nunca volverás a tu reino!

No es lo mismo, “señor muerto, esta tarde llegamos” que “señor, muerto está, tarde llegamos”.

III. VICIOS DEL IDIOMA

Al hablar o al escribir, se cometen errores de distinta naturaleza consistentes en el empleo inadecuado de un vocablo o en el cambio, supresión o adición en una palabra. La lengua es el instrumento con el cual el hombre se relaciona con sus semejantes dando a conocer sus pensamientos, deseos, necesidades, conocimientos, sentimientos, anécdotas. Por eso, es necesario que cada expresión sea dicha o escrita de forma correcta, de modo que el mensaje sea emitido de manera clara y precisa, y así evitar interpretaciones erróneas por parte del interlocutor.



Para el escritor Bolívar Bolaños (2002, p. 133), “Los vicios de dicción se constituyen en los posibles errores o distorsiones que cometen el hablante cuando habla o cuando hace uso escrito de la lengua”.

Asimismo, Sobrino (2008, p. 5), en su obra *Vicios de Dicción*, en relación con este tema, afirma lo siguiente:

“Toda aquella forma incorrecta e impropia de construcción o empleo del vocablo de manera inadecuada, que muchas veces pueden llegar a ser difíciles de interpretar dando origen a que la idea original se pierda.”

En otras palabras los vicios de dicción son aquellas:

- Faltas de redacción que estropean la prosa
- Rompen el hilo semántico
- Atentan contra la gramática
- Provocan ambigüedad

Algunos de estos vicios son: barbarismos, solecismos, redundancias, anfibologías (ambigüedades).

A. LOS BARBARISMOS

Según el DRAE (2001, p. 194), los barbarismos se pueden definir como vicios del lenguaje que consisten en utilizar voces impropias en el idioma, pronunciar o escribir mal las palabras o equivocar el concepto de los vocablos.

B. LOS EXTRANJERISMOS

Son vocablos de otros idiomas que no son necesarios en el español, pues este último posee un término apropiado. Algunos de estos ya han sido aceptados por la Real Academia de la Lengua; sin embargo, es conveniente usar el término castizo para no desvirtuar el idioma. Algunos de ellos son:

Extranjerismo	Vocablo en español
<i>Coffee break</i>	descanso o refrigerio
<i>Diet</i>	Dietético
<i>Jockey</i>	Jinete
<i>Mouse</i>	ratón (computación)

1. *Palabras con concepto equivocado*

Es común usar palabras con un significado diferente al que da el diccionario. En estos casos, no existe una opción escrita en forma correcta y otra incorrecta, más bien el error se produce cuando se confunde el significado de una palabra por la otra.

Veamos los siguientes ejemplos:

Erróneamente se usa esta palabra:	Significado	Por	Esta otra palabra	Significado
Apercollar	coger por el cuello	por	Abrazar	rodear con los brazos
esquivar	Evitar	por	Estibar	colocar un objeto sobre otro
adolecer	padecer	por	Carecer	no tener

2. *Palabras que se pronuncian o escriben mal*

Por influencia del habla popular, algunos vocablos no se pronuncian de la manera correcta, y esto suele traducirse en la escritura. Veamos los siguientes ejemplos:

INCORRECTO

Adversión

Cera

Carie

Diabetis

Financea

CORRECTO

Aversión

Acera

Caries

Diabetes

Financia



3. *Barbarismos por alteración de lugar de letra o sílaba*

También es común encontrar en el habla popular, ciertas palabras que sufren alteraciones por cambios en el lugar de una sílaba o letra, como en los ejemplos que ofrecemos a continuación.

INCORRECTO

Dentrífico

Culeca

Pachotada

Mallugado

CORRECTO

Dentífrico

Clueca

Patochada

Magullado

C. SOLECISMOS

Este vicio de dicción se produce cuando se rompe con la concordancia gramatical o se altera el orden lógico de la oración, produciendo una modificación en el sentido de esta. Por tanto, se pueden dar dos tipos de solecismos: por concordancia o por construcción.

1. *Solecismos por concordancia*

INCORRECTO

La señora compró una enagua de **tono rojiza**.

La maestra **le** compró confites a **los niños**.

Aquí llegaron los **hombres** de **quien** les habló.

Por favor, traiga **dos hojas cualesquiera**.

CORRECTO

La señora compró una enagua de **tono rojizo**.

La maestra **les** compró confites a **los niños**.

Aquí llegaron los **hombres** de **quienes** les habló.

Por favor, traiga **dos hojas cualesquiera**.

2. *Solecismos por construcción*

INCORRECTO

La niña se sentó **en** la mesa. (al lado)

Aquí venden medias para mujeres de seda.

Por fortuna huyó **al** peligro.

El carro chocó **con** una vaca.

CORRECTO

La niña se sentó **a** la mesa. (al lado)

Aquí venden medias de seda para mujeres.

Por fortuna huyó **del** peligro.

El carro chocó **contra** una vaca.



D. REDUNDANCIAS

La redundancia se produce cuando se reitera en el contenido de una expresión innecesariamente.

“Cierta repetición de la información contenida en un mensaje” (DRAE, 2001, p. 1305).

INCORRECTO

La gente le dio un lapso **de tiempo** oportuno.

El niño subió **para arriba**.

Sufrió una hemorragia de sangre.

Para destacar, subrayó **debajo** el texto.

La madre **volvió a reiterar** su consejo.

CORRECTO

La gente le dio un lapso oportuno.

El niño subió.

Sufrió una hemorragia.

Para destacar, subrayó el texto.

La madre **reiteró** su consejo.

E. ANFIBOLOGÍA (AMBIGÜEDAD)

La anfibología o ambigüedad se produce cuando en la redacción de un texto se expresan dos o más ideas.

Bolaños (2002, p. 200), expresa: “distorsión del lenguaje que poseen las expresiones que pueden entenderse de varios modos, o bien, que admiten distintas interpretaciones.”



Algunos ejemplos son los siguientes:

- Se necesita empleada para cocinar a tres personas.
- Saprissa jugó contra Alajuela en su estadio (¿En el estadio de cuál equipo?).
- Tenemos descuentos en juguetería, zapatos, damas y niños.
- Juan compró un reloj a su tío. (¿El tío le vendió el reloj o Juan lo compró en la joyería para dárselo a su tío?)

IV. EL PÁRRAFO

Se define párrafo como la estructura del discurso escrito que se caracteriza por contener una sola idea principal o frase tópica, la cual se puede hacer acompañar por ideas secundarias que la sustentan. Estructuralmente, termina en punto y aparte.

“Hacía mucho tiempo que no hablábamos para el público con nuestro querido y talentoso colaborador el doctor Clodomiro Picado. Diferentes contratiempos nos habían privado del gusto de escuchar y transcribir a nuestros lectores las autorizadas palabras de este ilustre compatriota. Sin embargo, ayer fuimos a buscarlo al laboratorio del Hospital San Juan de Dios para preguntarle sobre las leyes de carácter económico que está en estudio en el congreso” (*Diario de Costa Rica*. 3 de marzo de 1933)



A. IDEA PRINCIPAL O FRASE TÓPICA

Se considera frase tópica a la idea principal a aquella oración contenedora del significado o sentido del mensaje que el párrafo pretende transmitir. Es la expresión que se convierte en el eje central de esta estructura. Según su colocación, se dará un tipo de párrafo deductivo o inductivo.

El párrafo deductivo es aquel párrafo que contiene la frase tópica al inicio. Por ejemplo:

La vida es una interesante caja de sorpresas. A veces, nos da alegrías; en otras ocasiones, tristezas. Sin embargo, debemos disfrutar sus manifestaciones, porque se vive esta una sola vez.

El párrafo inductivo es el que presenta la idea principal en el centro o al final del párrafo. Ejemplo:

“Hay rosas, claveles y lirios rojos. Las calas, las gardenias y las azucenas son blancas. La guaria y las violetas son moradas. *Las flores presentan una gama infinita de colores*”. (Hernández, 1999, p. 193)

“La mayoría de las personas muchas veces se une por afinidad o intereses. No obstante, *no todos los humanos aceptan convivir en pareja o en grupo*. Los ermitaños se alejan de la civilización para vivir en soledad” (Hernández, 1999, p. 193).



B. TIPOS DE PÁRRAFOS

1. *Párrafo descriptivo*

Este tipo de párrafo presenta características de un sujeto u objeto observados.

“El conde Manuel, aunque pequeño de estatura, poseía grandes habilidades físicas. Su tez morena semejaba un lugareño de Santa María; sin embargo, era de la zona del Tulipán, lugar céntrico de la ciudad de Partenón”. (Loría, R. 2011).

2. *Párrafo narrativo*

Este tipo de párrafo cuenta o narra una situación en particular.

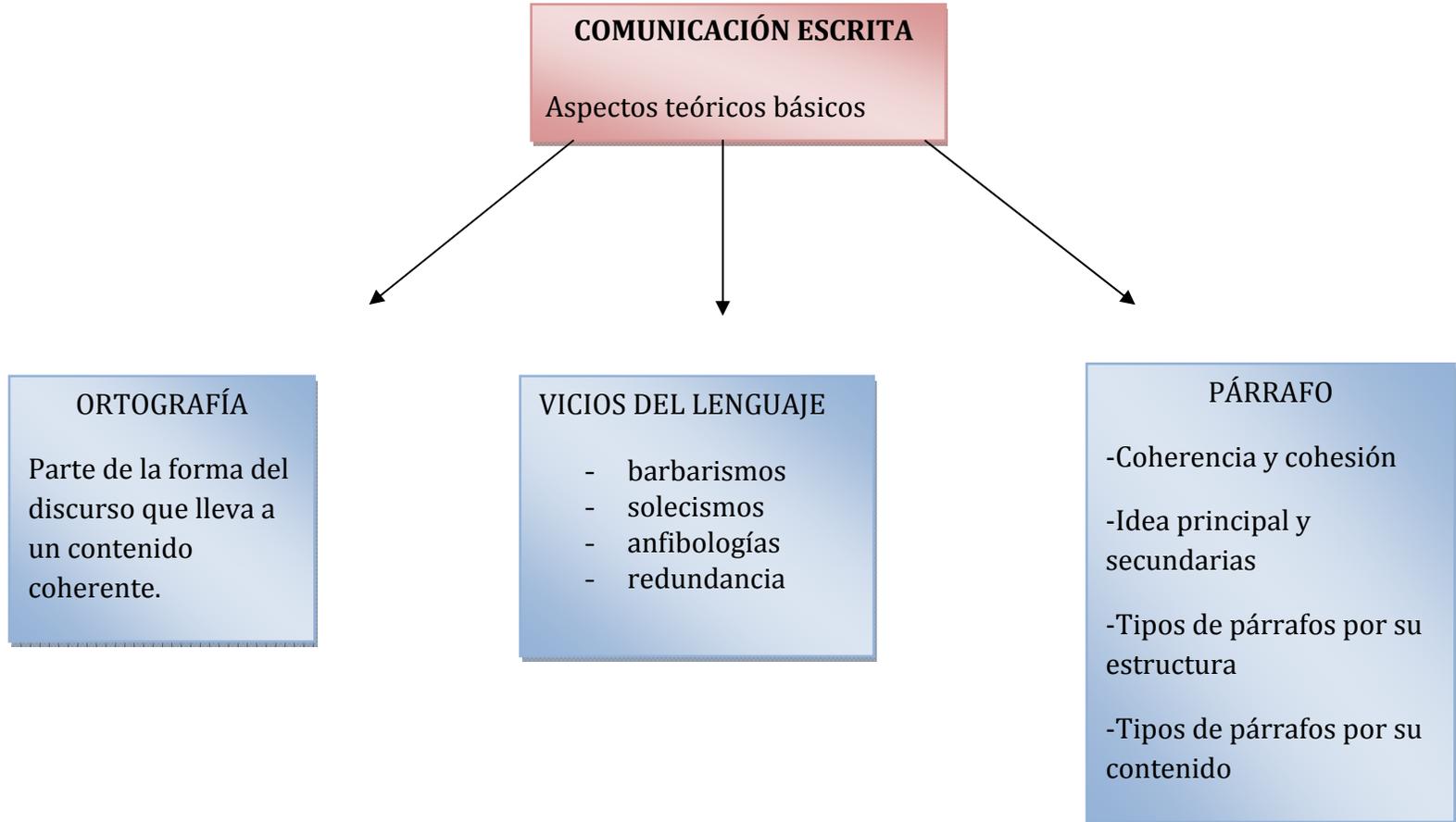
“La gente llegó a la ciudad a las 6 pm; sin embargo, parecía ser muy tarde. Se reunieron en el salón parroquial y tomaron la decisión de participar en la marcha del día siguiente”. (Loría, R. 2011).

3. *Párrafo expositivo*

Este tipo de párrafo expresa el pensamiento o cúmulo de ideas de un escritor.

“La nación es, en primer lugar, un hecho vital y, en consecuencia, histórico. Es, además, un fenómeno social, político y económico. Estos tres últimos aspectos lo externo y cambiante han sido hasta ahora las rutas principales del historiador, que olvida, en su preocupación documental, el plano profundo de la vida o lo capta únicamente de modo fragmentario en las biografías o en períodos aislados de la existencia de los pueblos”. (Bonilla, en Fernández, 2000, p.48).

V. ESQUEMA RESUMEN





VI. EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

Ejercicio 1

A continuación, se presentan algunas oraciones que contienen vicios de dicción. Escriba correctamente cada una de ellas.

a) En la tienda venden sombreros para niños de plástico.

b) Los encargados prepararon previamente los discursos de hoy.

c) En ese período de tiempo, los niños jugaron con sus amigos.

d) La directora le ofreció a los profesores y profesoras un plan de trabajo.

e) Esas son las personas de quien hablé ayer.



f) La canción causó pasión entre la afición del salón.

g) El carro golpeó al transeúnte y fue a parar al zanjón.

Ejercicio 2

A continuación se le muestran varios párrafos. Escriba en el espacio correspondiente lo que se le solicita de cada uno de ellos. Ejemplo:

a) “Es un hombre ni alto ni bajo, ni delgado ni grueso, ni rubio ni moreno; puede tener treinta años, y puede tener cincuenta. Pablo es un hombre fuera de lo común. No anda bien vestido, pero tampoco es un desarrapado”:

Tipo de párrafo: inductivo

Justificación: la frase tópica está en medio del texto

Frase tópica: Pablo es un hombre fuera de lo común.

Características del párrafo: descriptivo

- 
- b. “No debe confundir estudiar con aprender de memoria en forma mecánica, sin comprender las ideas. Estudiar es analizar, reconocer los ejes centrales de un texto, organizar esquemas sencillos y comprensibles”.

Tipo de párrafo: _____

Justificación: _____

Frase tópica: _____

Características del párrafo: _____

- c. Cantón entró por la puerta trasera para sorprender a los invitados. Una vez adentro, observó a sus amigos y se deslizó silencioso por la entrada de la cocina. Cuando estuvo seguro de que nadie lo había visto, ingresó de improviso y gritó: -¡sorpresa!-”

Tipo de párrafo: _____

Justificación: _____

Frase tópica: _____

Características del párrafo: _____

VII. RESPUESTA A LOS EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

Ejercicio 1

- a) En la tienda venden sombreros **de plástico** para niños.
- b) Los encargados prepararon los discursos de hoy.
- c) En ese período, los niños jugaron con sus amigos.
- d) La directora **les** ofreció a los profesores y profesoras un plan de trabajo.
- e) Esas son las personas de quienes **hablé** ayer.
- f) La canción causó **euforia** entre los **asistentes** del salón.
- g) El carro golpeó al transeúnte y **el primero** fue a parar al zanjón.
- h) El carro golpeó al transeúnte y **el segundo** fue a parar al zanjón.



Ejercicio 2

- a) “Es un hombre ni alto ni bajo, ni delgado ni grueso, ni rubio ni moreno; puede tener treinta años, y puede tener cincuenta. Pablo es un hombre fuera de lo común. No anda bien vestido, pero tampoco es un desarrapado”:

Tipo de párrafo: inductivo

Justificación: la frase tópica está en medio del texto

Frase tópica: Pablo es un hombre fuera de lo común

Características del párrafo: descriptivo

- b) “No debe confundir estudiar con aprender de memoria en forma mecánica, sin comprender las ideas. Estudiar es analizar, reconocer los ejes centrales de un texto, organizar esquemas sencillos y comprensibles”.

Tipo de párrafo: deductivo.

Justificación: la frase tópica está al inicio del párrafo

Frase tópica: “No debe confundir estudiar con aprender de memoria en forma mecánica, sin comprender las ideas.”



Características del párrafo: expositivo

- c) “Cantón entró por la puerta trasera para sorprender a los invitados. Una vez adentro, observó a sus amigos y se deslizó silencioso por la entrada de la cocina. Cuando estuvo seguro de que nadie lo había visto, ingresó de improviso y gritó: -¡sorpresa!-”

Tipo de párrafo: deductivo

Justificación: la frase tópica está al inicio del texto

Frase tópica: Cantón entró por la puerta trasera para sorprender a los invitados.

Características del párrafo: narrativo

Tipo de párrafo: deductivo

Justificación: la frase tópica está al inicio del texto

Frase tópica: “El propósito de este libro es inducir a un modelo práctico de enseñanza.”

CAPÍTULO 4

PRODUCCIÓN

ESCRITA



SUMARIO

Tema. Producción escrita

- I. Elementos de forma de la carta comercial: membrete, fecha, destinatario, saludo, cuerpo de la carta, despedida, firma, nombre, cargo e iniciales
- II. Diferentes estilos de presentación de la carta: bloque extremo y bloque modificado
- III. Distintos tipos de puntuación de la carta: abierta, mixta y cerrada
- IV. Características de construcción de diversos escritos de estructura externa: solicitud de empleo, carta de recomendación, currículum vitae, solicitud de permiso, acta, constancia
- V. Escritos de manera creativa, autónoma y consciente
- VI. Esquema-resumen
- VII. Ejercicios de autoevaluación
- VIII. Respuestas a los ejercicios de autoevaluación
- IX. Fuentes bibliográficas según lo establecido por la *American Psychological Association* (APA, por sus siglas en inglés)



OBJETIVOS

Al finalizar el estudio de este tema usted será capaz de:

1. Distribuir correctamente los elementos de forma de la carta comercial: membrete, fecha, destinatario, saludo, cuerpo de la carta, despedida, firma, nombre, cargo e iniciales.
2. Discriminar los diferentes estilos de presentación de la carta: bloque extremo y bloque modificado.
3. Utilizar correctamente los distintos tipos de puntuación de la carta: abierta, mixta y cerrada.
4. Distinguir las características de construcción de diversos escritos de estructura externa: solicitud de empleo, carta de recomendación, currículum vitae, solicitud de permiso, acta, constancia.
5. Elaborar escritos de manera creativa, autónoma y consciente.
6. Referenciar correctamente las fuentes bibliográficas, según la *American Psychological Association* (APA, por sus siglas en inglés).

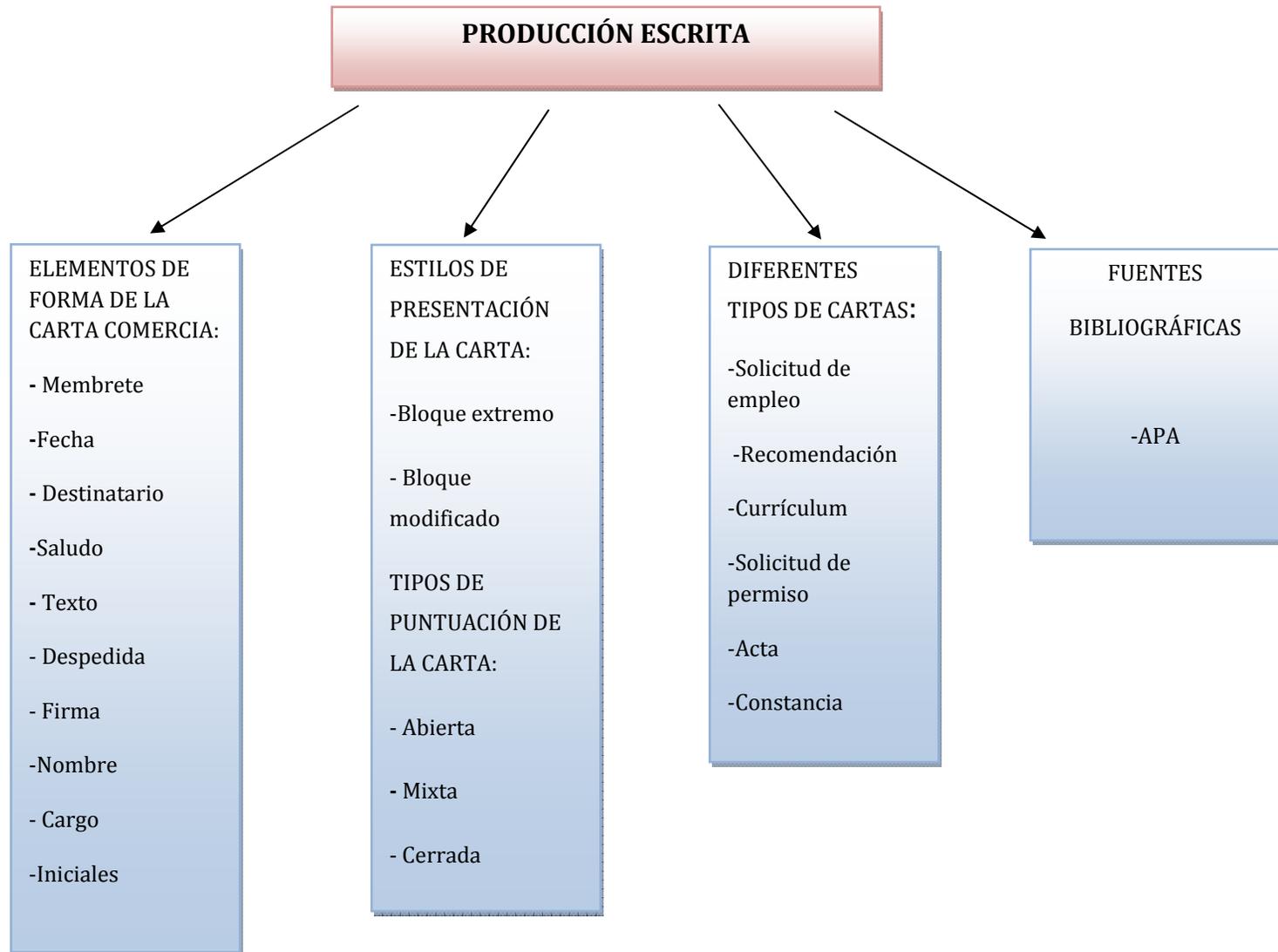


I. ENLACE AL MATERIAL COMPLEMENTARIO

Usted podrá encontrar los contenidos desarrollados para este capítulo con sus respectivos ejercicios de autoevaluación, ingresando al siguiente enlace:

<http://www.uned.ac.cr/sociales/catedras/literatura/default.shtml>.

II. ESQUEMA - RESUMEN



III. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguila, Y. (s.f.) *La comunicación en la vida cotidiana*. En Boletín Electrónico AEG. Recuperado de <http://aeg.pucp.edu.pe/boletinaeg/articulosinteres/44/aguila.pdf>

Ander-Egg, E. y Aguilar, M. (2009). *Hablar en Público*. San José: EUNED.

Bolaños, B. (1997). *Comunicación Escrita*. San José: EUNED.

Cerebro humano es más pequeño que hace 30000 años. (2011). Recuperado de http://www.rumbos.net/rastroria/rastroria09/Clarín_.htm
2011/divulgacion/historia/cerebro-humano-es-mas-pequeno-que-hace-30-mil-anos

Chavarría, O. (1988). *La ortografía en perspectiva*. Cartago: Editorial Tecnológica.

Cruz, L. (1995). *La voz y el habla*. San José: EUNED.

D'Alton, C. (1990). *Lengua y Literatura. Ensayos Didácticos*. San José: EUNED.

Dibujos del aparato fonador. (2009). Recuperado de <http://cuerpohumanocuerpo.blogspot.com/2009/04/dibujos-del-aparato-fonador.html>

Fonseca, S; Correa, A; Pineda, M. y Lemus, F. (2011). *Comunicación oral y escrita*. México: Pearson Educación.

Hernández, R. (1999). *Comunicación oral y escrita*. San José: EUNED.

La comunicación asertiva. (2009) Recuperado de <http://www.retoricas.com/2009/05/el-lenguaje-asertivo.html>

Loría R. (2011). *El Conde*. Inédito.

Muñoz, A. (2009). *El lenguaje del cuerpo*. Centro de psicología Cepvi. Recuperado de <http://www.cepvi.com>.

Pacheco, V. y Álvarez, A. (2008) *Comunicación Escrita y Oral*. San José: Impresos de Costa Rica.

Pacheco, V. y Loría, R. (2010). *Gramática Castellana*. San José: EUNED.

Poyatos, F. (1994). *La Comunicación no verbal*. Barcelona: Cultura, lenguaje y conversación.

Real Academia Española de la Lengua. (2001). *Diccionario de la lengua española*. Madrid: Espasa-Calpe.

Rodino, A. y Ross, R. (1985). *Problemas de expresión escrita*. San José: EUNED.

Ross, R. (1982). *Sintaxis Española*. San José: EUNED.

Selles, J. (2008) *Propuestas Antropologías para el S XX*. Navarra: EUNSA Ediciones.

Sobrino, P. (2008). *Vicios de Dicción. Taller de comunicación oral y escrita*. Perú.

Suazo, G. (2001). *Nueva Ortografía Práctica*. Madrid:EDAF.

Técnicas de grupo. (s.f.) Recuperado de

<http://www.gerza.com/tecnicas_grupo/todas_tecnicas/mesa_redonda.html>.

<http://www.grupoice.com/esp/cencon/pdf/desarrollo/tecnicas_comunicacion.pdf>.