



ÍNDICE

DEDICATORIA

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. Objeto de estudio	9
2. Conceptos	10
2.1. Cortesía verbal	10
2.1.1. Pragmática	10
2.1.2. EL Significado	11
2.1.3. Contexto	12
2.1.4. Los actos de habla	14
2.1.5. Las máximas de Grice	15
2.1.6. Teoría de la pertinencia	18
2.1.7. Las explicaturas	20
2.1.8. Las metáforas	21
2.1.9. Cortesía verbal	23
2.1.9.1. Reglas de Robin Lakoff	23
2.1.9.2. Teoría de Brown y Levinson	24
2.2. Expresión oral	25
2.2.1. Expresión oral	25
2.2.2. Condiciones psicointelectuales	29
2.2.2.1. Dominio de sí mismo	30
2.2.2.2. Concentración	31
2.2.2.3. Empatía	31
2.2.2.4. Dominio del tema	32
2.2.3. Condiciones psicofísicas	34
2.2.3.1. Léxico adecuado	34
2.2.3.2. Pronunciación	34
2.2.3.3. Entonación	36

2.2.3.4. Volumen de la voz y su importancia	37
2.2.3.5. Los gestos	37
2.2.3.6. La mímica	39
2.2.3.7. Desplazamiento y gestualización	39
2.2.3.8. Importancia de la mirada	41
2.2.4. Formas de la expresión oral	42
2.2.4.1. El diálogo	42
2.2.4.2. El informe oral	42
2.2.4.3. La conferencia	43
2.2.4.4. Simposio	43
2.2.4.5. Mesa redonda	44
2.2.5. Prosodia	45
2.2.5.1. El acento	46
2.2.5.2. El ritmo	48
2.2.5.3. La entonación	49
2.2.5.4. La velocidad de la elocución	50
2.2.5.5. Las pausas	50
2.2.5.6. Intensidad	51
3. Antecedentes de la investigación	51
4. Hipótesis, variables e indicadores	54
4.1. Hipótesis	54
4.2. Variables e indicadores	55

CAPÍTULO II

DISEÑO TÉCNICO Y EJECUCIÓN DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

1. Técnicas e instrumentos de verificación	56
1.1. Técnicas	56
1.2. Instrumentos	56
2. Campo de verificación	56
2.1. Ámbito geográfico	56
2.2. Unidades de estudio	57
2.3. Ubicación temporal	57
3. Estrategias de recolección de datos	57

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. Resultados: Cortesía verbal	58
2. Resultados: Expresión oral	67
3. Relación entre las variables de estudio: cortesía verbal y expresión oral	76

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS



RESUMEN

Para el desarrollo de esta investigación, acerca de la cortesía verbal y la expresión oral, se aplicó la encuesta, por tanto, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, el mismo que fue dirigido a los estudiantes del primer año de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú, Locumba, Tacna, que pertenecen a la promoción “Excelencia”.

Los objetivos de la investigación se orientan a: Determinar la relación entre cortesía verbal de los docentes y la expresión oral de los estudiantes del primer año de la Escuela Técnico Superior Policía Nacional del Perú de Locumba; analizar la cortesía verbal de los docentes del primer año de la Escuela Técnico Superior Policía Nacional del Perú de Locumba, y analizar la expresión oral de los estudiantes del primer año de la Escuela Técnico Superior Policía Nacional del Perú de Locumba. En tanto que la hipótesis sostiene: Dado que la cortesía verbal es el acto con el que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene una persona por otra y esto se evidencia a través de la expresión oral en toda relación humana, es probable que en la formación policial, por su carácter castrense y por responder a usos y costumbres imperativos, la cortesía verbal tenga poca relación significativa con la expresión oral de los estudiantes de la Escuela Técnico Superior Policía Nacional del Perú de Locumba –Tacna.

Finalmente, los resultados de la investigación demostraron que existe relación entre la cortesía verbal docente y la expresión oral de los alumnos del primer año de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú Locumba. Asimismo, se aprecia que los estudiantes están ‘de acuerdo’ con la cortesía verbal de sus docentes y los mismos alumnos se ven a sí mismos con una expresión oral también ‘de acuerdo’.

ABSTRACT

For the development of this research, about politeness and speaking, the survey was applied, thus the instrument of data collection was the questionnaire, it was targeted at first year students of the School superior of the National Police of Peru, Locumba, Tacna, belonging to promoting "Excellence."

The research objectives are to: determine the relationship between politeness and teachers speaking students of the first year of the Higher Technical School National Police of Peru Locumba; analyze politeness of teachers in the first year of the Higher Technical School National Police of Peru Locumba, and analyze the oral expression of students in the first year of the Higher Technical School National Police of Peru Locumba. While the hypothesis holds: Since politeness is the act by which the attention, respect or affection for one person by another is expressed and this is evidenced through oral expression in all human relationships, it is likely that in police training for his military character and respond to imperatives uses and customs, politeness has little significant relationship with the oral expression of students in Higher Technical School National Police of Peru Locumba -Tacna.

Finally, the results of the investigation showed that there is a relationship between teaching politeness, and language skills of students in the first year of the School of the National Police of Peru Locumba. Also shown that students are 'agree' with the politeness of their teachers and the students themselves are themselves also speaking with 'agree'.

INTRODUCCIÓN

Señores miembros del jurado: la presente investigación titulada: **Relación entre cortesía verbal docente y expresión oral de los alumnos del primer año de la Escuela Técnica Superior Policía Nacional del Perú Locumba, Tacna – 2014**, es un trabajo en el que se relacionó dos variables: la cortesía verbal docente con la expresión oral del alumno; porque es común encontrarse con personas que pese a pertenecer a niveles académicos superiores, expresan un uso inadecuado de sus modales y léxico frente a sus interlocutores, en tal sentido se quiso dar una mirada acerca del tema en un contexto castrense, para notar alguna particularidad en ese contexto policial. Se llevó a cabo mediante la aplicación de un instrumento para la recolección de datos.

La presente investigación está compuesta por tres capítulos:

En el primer capítulo, denominado planteamiento teórico, se ubica el objeto de estudio, planteado para poder desarrollar la investigación; asimismo, se encuentra el enunciado, la justificación del trabajo de investigación así como los objetivos. Además, están los conceptos básicos de la cortesía verbal que es la disciplina parte de la pragmática desde donde se enfoca el estudio de la cortesía. Igualmente, en este capítulo se tiene en cuenta los antecedentes de la investigación, las hipótesis y las variables de estudio.

En el segundo capítulo, denominado diseño técnico y ejecución de recolección de datos, se tiene en cuenta todo cuanto se refiere a la técnica e instrumentos utilizados, como también al ámbito geográfico donde se realizó la presente investigación, y las estrategias utilizadas a fin de acceder a los datos.

En el tercer capítulo, denominado resultados de la investigación, están los aspectos finales: los resultados, las interpretaciones de las tablas y la relación de las variables de estudio.

Finalmente, se presentan las conclusiones, sugerencias, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. Objeto de estudio

La investigación que se ha desarrollado tiene como enunciado: relación entre la cortesía verbal de los docentes y la expresión oral de los estudiantes del primer año de la Escuela Técnico Superior Policía Nacional del Perú de Locumba –Tacna.

Presenta como variables: Independiente: Cortesía verbal de los docentes, y cuyos indicadores son: metodología de enseñanza y aprendizaje, desarrollo interactivo, funciones comunicativas y condiciones psico-intelectuales; dependiente: la expresión oral del alumno, con sus indicadores: formas de expresión oral, expresión corporal, capacidad dialógica y entonación.

Las interrogantes para la siguiente investigación fueron: ¿Cómo es la cortesía verbal docente en la Escuela Técnico Superior Policía Nacional del Perú de Locumba-Tacna?, ¿Cómo es la expresión oral de los alumnos en la Escuela Técnico Superior Policía Nacional del Perú de Locumba-Tacna? y ¿Cuál es la relación entre cortesía verbal docente y la expresión oral de los alumnos en la Escuela Técnico Superior Policía Nacional del Perú de Locumba-Tacna?

Los objetivos planteados fueron: Analizar la cortesía verbal de los docentes en el primer año de la Escuela Técnico Superior Policía Nacional del Perú de Locumba, analizar la expresión oral de los estudiantes del primer año de la Escuela Técnico Superior Policía Nacional del Perú de Locumba y determinar la relación entre cortesía verbal de los docentes y la expresión oral de los estudiantes del primer año de la Escuela Técnico Superior Policía Nacional del Perú de Locumba.

2. Conceptos básicos

2.1. Cortesía verbal

2.1.1. Pragmática

Desde que se introdujo el término pragmática (Charles Morris, 1938), han sido muchos los intentos para definirla. Varios han logrado algunos alcances, unos la compararon con un cajón de sastre¹ y otros con un cesto de deshechos², pues la lingüística al no poder con algunos problemas de semántica y de sintaxis las pasa al cubo de la pragmática.

El campo de estudio de la pragmática se dirige a los ámbitos extralingüísticos, aunque hay muchos que consideran si debe ser o no considerado como una subdisciplina lingüística o una ciencia social diferente de la lingüística. Sin embargo, hay que decir que es una subdisciplina lingüística que se abre camino con nutrido conceptos y reflexiones de filósofos y lingüistas.

Hoy, la pragmática, todavía es un conjunto de investigaciones algo dificultoso de organizar puesto que existen un conjunto de condiciones (sociales, políticos, culturales, históricos, psicológicos) que determinan el uso del lenguaje.

El objeto de estudio es el lenguaje en uso, cuya influencia en la expresión y comprensión oral es fundamental. Así, por ejemplo, si se hace una pregunta como:

¿Me puedes pasar la sal?

No es tal pregunta, sino una forma cortés de pedir a alguien que nos haga un favor. La Pragmática influye, sin duda, en la forma de construir oraciones, por lo que los elementos extralingüísticos desempeñan un papel importante dentro de lo lingüístico. Otro caso, por ejemplo, es el de la ironía. ¿Podemos acaso dar forma gramatical a la ironía? ¿Cómo reconocemos una oración irónica frente a otra que no lo es? Por el contexto, pero nuevamente tenemos como referente un elemento extralingüístico.³

¹ Cf. Ferrara. y otros. (1998). **Textos clásicos de pragmática**. p. 7.

² Cf. Reyes G. (2011). **El abecé de la pragmática**. p. 23.

³ Frías, X. (2001). **Introducción a la pragmática**. Revista Filosófica Románica. <http://www.romaniaminor.net/ianua/sup/sup05.pdf> p. 3.

2.1.2. EL Significado

En pragmática hay que distinguir el significado convencional del significado del hablante. El primero es el significado literal de un enunciado, que será estudiado por la semántica, es el significado que poseen las palabras por convención, es el que comparte toda la comunidad de hablantes y generalmente está en la gramática y en los diccionarios; mientras que el segundo es un significado distinto del que se percibe superficialmente, es intencional y depende del acto en el que se produzca el acto de la palabra, dado por el contexto y este es el significado que ahora interesa por ser uno de los pilares teóricos de la pragmática.

A la pragmática le corresponde explicar el significado intencional y para eso se vale de muchos elementos que intervienen en la comunicación, teniendo en cuenta las circunstancias en el que se produce el acto de la palabra.

En este ambiente es importante distinguir entre decir, querer decir y decir sin querer. Así, lo que se dice tiene un significado que depende de las expresiones usadas, mientras que lo que se quiere decir tiene fuerza pragmática y bajo sus principios se interpreta. Lo que se dice sin querer queda ajeno a la disciplina.

Ante cualquier palabra o enunciado no solo se presta atención a los significados de las palabras, sino también a la intención con la que las dice. Por ejemplo, si alguien dice qué frío hace aquí, se interpreta que no solo es el significado literal de esas palabras, sino la fuerza que llevan consigo y la intención con las que pronunció, y que provoca en el otro a cerrar la ventana. Pues lo importante siempre es que el interlocutor interprete correctamente la intención del hablante, lo que el hablante quiere decir con tal o cual palabra o enunciado. Interpretar lo que otro dice es reconocerle la intención comunicativa.

Para mejor comprensión:

1. Lo que se dice realmente Lo que se diga está sujeto a las condiciones de que se pruebe que es verdad o no: Aquí hace frío (puede ser verdad o no. Pero no pretendemos que se cierre una ventana)

2. Lo que queremos decir Tiene una fuerza pragmática y es la pragmática la que permita interpretar la fuerza: Hace frío (y como estoy una habitación con la ventana abierta, pido a una persona que cierre la ventana)
3. Lo que decimos sin querer Queda fuera de la lingüística, pero no es ajeno a la pragmática. Es más propio de la psicolingüística (se incluyen los lapsus linguae). Tal vez se quería decir: Tengo una gripe que no me tengo y este frío me perjudica

El significado que no se dice pero se infiere de un enunciado es una implicatura.⁴ Esta disciplina lingüística estudia cómo las personas interpretan los enunciados en diferentes contextos.

2.1.3. Contexto

El contexto es un concepto bastante amplio, puesto que se pueden distinguir varios tipos, dependiendo del emisor y el receptor. Considérese que el contexto es uno de los elementos que forman parte del acto de comunicación junto con el emisor, receptor, mensaje, canal y código.

Generalmente se entiende por contexto, el conjunto de conocimientos y creencias compartidos por los interlocutores de un intercambio verbal y que son importantes para emitir e interpretar significados.

Se puede clasificar en:

a) **Contexto sociocultural:** Procede de regulaciones sociales y culturales, es aquel que es propio de un grupo social y sólo se comprende dentro de dicho grupo, por ejemplo:

⁴ Cf. FRIAS CONDE, Xavier. (2001). O. c. p.14.

En Asturias se llama "culín" a un vaso con sidra.

Por tanto, en dicha región es normal ofrecer a un amigo o visitante un "culín" :

A: Venga, vamos a tomar un culín.

B: Vamos, vamos.

Fuera de este contexto, alguien podría ignorar qué es un culín y se sentiría incómodo oyendo esta palabra.

b) **Contexto situacional:** Es aquel que pertenece a un <aquí-ahora> que saben el emisor y el receptor. En una conversación telefónica, si solo se oye a uno de los locutores, no se entiende buena parte de la conversación, cuando se oye elementos como: sí; claro; no lo sé; cuando quieras; depende; ella, etc.

[A y B están junto a la puerta abierta]

A: ¿Puedes cerrar la puerta?

c) **Contexto lingüístico:** Se le conoce también con el nombre de cotexto, y se refiere al material que precede o sigue a un enunciado. Se encuentra en expresiones del tipo la verdad es que...; francamente, etc.

El contexto social es un campo en que la pragmática y la sociolingüística se encuentran.⁵

En pragmática el contexto cobra una relevancia especial, puesto que hace comprender infinidad de enunciados que de otra manera serían incomprensibles

La importancia de los valores contextuales e intencionales en comunicación es de gran magnitud, pues nótese cómo puede cambiar la lectura que se da en contextos diferentes: si alguien le dice a su mayordomo hace frío, el mayordomo cerrará la ventana al entenderla como una orden; pero si dijera una madre de familia, hace frío, como respuesta a su hijo que le pide permiso para jugar en el campo, es una negativa; pero si se lo dijera la misma madre al mismo niño que sale al colegio sería un consejo o una advertencia para que se abrigue. La misma frase cogería tono de

⁵ Cf. FRIAS CONDE, Xavier. (2001). O. c. p. 6.

lamento si fuera que un turista se lo dijera a su amigo a quien le comenta por teléfono acerca de sus vacaciones.

2.1.4. Los actos de habla

Es un concepto propuesto por el filósofo del lenguaje J. Austin en 1962 y desarrollado por J.R.Searle en 1969.

Un acto de habla es una acción del lenguaje que produce efectos en lo que rodea, según se quiera informar, pedir, felicitar o preguntar.

Esto se da de la siguiente manera: si un padre de familia le dice a su hijo “mañana te compro zapatos nuevos”, esa acción hizo que el padre se comprometiera y su efecto en el niño es la alegría; donde el acto de decir es un acto locutivo, el hecho de comprometerse es el acto ilocutivo y el efecto suscitado, la alegría, es el acto perlocutivo.

Cada vez que un hablante dice algo está transmitiendo un mensaje, puede ser con intención de comunicar directamente algo a alguien o puede ser una expresión indirecta; según esto cada vez que un receptor capta un mensaje le produce un efecto que produce un cambio de la realidad, crea una nueva situación. Así, cada vez que se emite un mensaje se da lugar a un acto de habla produciendo un cambio en el estado de las cosas.

Por actos del habla se refieren a los momentos en los que los enunciados se producen en el acto comunicativo, dentro de un contexto dado.

Ahora, conviene acercarse a la clasificación de los actos de habla; una primera clasificación, según su definición:

- **Acto locutivo.** Es el acto que se realiza al decir algo, es la misma locución: Mi mamá me dijo cocina.
- **Acto ilocutivo.** Se refiere a la intención del enunciado, ésta tiene una fuerza que la percibe el receptor y por lo mismo producirá un efecto. Ej. Mi mamá me ordenó que cocinara.
- **Acto perlocutivo.** Se trata del efecto que produce el enunciado en el receptor, es la reacción o consecuencia de lo que se ha dicho. Ej. Mi mamá consiguió que cocinara.

También hay otra clasificación de los actos del habla, esta vez según la intención del hablante:

- **Actos directos.** Es aquel acto de habla en la que el emisor manifiesta su intención de manera clara e explícita. Ej. ¿Me prestas tus apuntes? Quiero fotocopiarlas.

- **Actos indirectos.** Es aquel acto en el que la intención no queda claro y el receptor debe interpretar lo que quiso decir el emisor. Ej. Dice: "Amigo me falta material para el examen". Cuando quiso decir: " ¿Amigo me prestas tus hojas? Quiero fotocopiarlos tus apuntes y estudiar para el examen.

Por último, hay una tercera clasificación según su finalidad:

- **Actos asertivos o constativos:** describen un hecho por medio de un enunciado asertivo (que puede ser afirmativo o negativo). Ej.

a. Está amaneciendo.

b. No hace calor.

-**Expresivos:** Aquí el acto de habla expresa un estado interior del hablante, emocional o físico. Ej. "No tengo ganas de ir a la fiesta".

- **Directivos o apelativos.** El emisor busca obtener una reacción determinada del receptor, hacerlo actuar de una manera, convencerlo de una idea o lograr que entregue una información. Generalmente cuando se hace una pregunta, una solicitud o cuando se da una orden. Ej. "Por favor anda a mirar, es tu turno".

- **Compromisorios:** El hablante se compromete a hacer algo. Obliga al hablante a realizar una acción. Se caracteriza por prometer, jurar, ofrecer, garantizar. Ej. "Mañana te pago"

- **Declarativos:** Se da en una declaración o sentencia, al **generar un cambio en la realidad**. Normalmente, el hablante tendrá algún grado de autoridad que le otorga el poder de hacer algo oficial por medio de su acto de habla. Cambia el estado de alguna cosa. Ej. "Desde este momento eres hijo de Dios y parte de esta Iglesia".

1.2.1.5. Las máximas de Grice

Para H. Paul Grice en todo enunciado se dan una serie de principios de cooperación, que son como principios que regulan el acto comunicativo y que no pueden ser violados por los participantes en dicho acto.

Según esto, entre los hablantes existe un acuerdo previo, tácito, de colaboración en la función de comunicarse mutuamente; esto es propiamente el principio de

cooperación. Pues, en la conversación normalmente hay un esfuerzo por colaborar con el interlocutor, generalmente porque tienen algún propósito común y tratan de lograrlo. Esto mismo Grice lo formulaba de esta manera: “Su aporte a la conversación debe ser, en cada etapa de esta, tal como lo exija la finalidad o la dirección de intercambio verbal aceptada por ambas partes”.

Tales principios se manifiestan como máximas, conocidas en la pragmática como máximas de Grice. Son cuatro y tienen también su submáximas.

a). **Máxima de cantidad.**

1. Que su contribución sea todo lo informativa que requiera el propósito de la conversación.
2. Que su contribución no sea más informativa de lo requerido

Se invita a proveer la cantidad de información necesaria, ni más ni menos. Ante la pregunta: ¿Hay alguna panadería cerca?, se espera una respuesta parecida:

Sí, hay una a doscientos metros de aquí. No es esperable otro tipo de informaciones como: Es una panadería fundada en 1987, su propietario se llama Joaquín, tuvo algún problemilla con Hacienda.

b). **Máxima de calidad.**

1. No diga nada que crea falso
2. No diga nada de cuya verdad no tenga pruebas.

Diremos tan sólo aquello que consideremos que es verdad. No añadiremos nada de lo que no tengamos pruebas de su veracidad.

c). **Máxima de pertinencia.** Hablaremos siguiendo un tema, sin saltar de tema en tema sin profundizar mínimamente en ninguno. En otras palabras, hablar de lo que viene a cuento

d). **Máxima de manera.**

1. Evite la oscuridad de la expresión.
2. Evite la ambigüedad.
3. Sea breve, evite ser prolijo innecesariamente.
4. Sea ordenado.

Procuremos ser claros y precisos en nuestros enunciados. Evitemos la ambigüedad y seamos metódicos.

Tratamiento de las máximas

Puede ocurrir que haya distintos comportamientos del emisor respecto a las máximas anteriores. Grice propone los siguientes casos

A). Obediencia a las máximas

Necesitan menos cálculos por parte del oyente. Se entiende que hay total colaboración por parte del oyente ante una implicatura que hace el hablante. Por ejemplo:

[Dos jugadores de tenis coinciden en el vestuario. A se percata de que su raqueta está a punto de romperse]

A: Vaya, mi raqueta se está descomponiendo...

B: Yo tengo la mía de repuesto en mi taquilla.

Se está atendiendo a la máxima de cooperación. La implicatura es: "yo tengo una raqueta de más y te la puedo prestar".

b). Violación aparente de una máxima

En ocasiones parece que el hablante se salta alguna de las máximas. La implicatura parece que se salta la máxima de dar la mayor cantidad posible de información, pero de hecho lo que se está haciendo es atender a la máxima de colaboración.

[En una reunión de negocios, el director de mercadotecnia de una empresa tiene la obligación de presentar un producto a un cliente potencial, pero él mismo no está seguro de que sea un buen producto]

A: Este nuevo champú es barato y tiene un envase muy atractivo...

[Sin embargo no dice si el champú es bueno o no]

c). Choque entre máximas

Es la situación en que por no saber una información requerida, el emisor da una información aproximada, violando la máxima de la cantidad para no violar la de la calidad que le pide que sea cooperativo.

[A pregunta a B por una dirección. B no la sabe]
A: ¿Sabe dónde está la calle X?
B: Está por aquí cerca, en esa dirección seguramente.

d). Violación de una máxima de forma ostentosa

Es la típica reacción de alguien que quiere mostrar su enojo.

[En un taller mecánico, el cliente A no para de preguntar al mecánico B cuando le tendrá listo el coche. Finalmente, el mecánico, harto de oír tanto tiempo la misma pregunta, le responde]
A: Bueno, ¿tardará mucho con eso?
B: [irónico] Tranquilo, cuando estas tuercas me hayan destrozado los dedos, cuando me haya tragado todo el aceite que gotea y cuando me haya clavado toda esa chapa, hombre...

El objetivo es que A infiera de las palabras de B su estado anímico.⁶

2.1.6. Teoría de la pertinencia

- El concepto de pertinencia

Se trata de la teoría de Sperber y Wilson, que dentro de la pragmática se preocuparon del concepto de relevancia (este es un término más cercano al original: pertinencia). Esta teoría entiende que el motivo por el cual los hablantes son cooperativos es debido a la intención de ganancia, buscan enriquecerse del conocimiento del mundo. Así la relevancia de un enunciado depende de sus efectos cognoscitivos. Todo acto lingüístico intencional tiene garantías de relevancia.

Esta garantía permite contar con que, si un hablante produce un estímulo verbal deliberado, ese estímulo merece nuestra atención y el esfuerzo de interpretarlo puesto que produce los efectos cognoscitivos que nos interesan.

Asimismo, toda la información que se recibe debe producir efectos contextuales para ser relevante; es decir, los cambios en el contexto del oyente, y este efecto contextual puede añadir una suposición nueva al contexto del oyente, reforzar una suposición o debilitar una suposición.

Existen tres casos en el que una información no produce cambios en el contexto:

⁶ Cf. FRIAS CONDE, Xavier. (2001). O. c. p. 17 y 18.

- Cuando la información es nueva, pero de tal naturaleza que no permite ninguna clase de interacción con la información previa.
- Cuando la información ya se conocía y el nuevo supuesto no modifica la fuerza de los supuestos anteriores.
- Cuando la información es a todas luces incoherente con respecto al contexto y además, su fuerza es tan débil que no lo modifica.

En cambio puede ocurrir que una nueva información puede tener efectos contextuales de dos maneras:

- La información nueva permite reforzar la información ya existente en la memoria.
- La información nueva contradice o debilita la información anterior.

Para medir la relevancia de un enunciado se debe calcular la relación entre los efectos contextuales y el costo del procesamiento. La relevancia puede representarse como una fracción:

$$\text{RELEVANCIA} = \frac{\text{Efectos cognoscitivos}}{\text{Esfuerzo de procesamiento}}$$

La teoría de la relevancia está determinado de lo que quiere decir el hablante, es decir, de su intención de querer ser relevante y por otro lado, cuenta la interpretación del oyente y éste tiene la particularidad de la presunción de que lo que se le dice es relevante.

El principio de relevancia es suficiente para explicar la comunicación lingüística, este principio, a diferencia las máximas de Grice, no pueden ser violadas por más que así lo quieran y tampoco tiene que conocerlo ni comprenderlo; pues se aplica a todo acto de comunicación intencional.

Este principio, por tanto, es cognoscitivo y, asimismo universal. Con él, la cooperación se da por entendida. En su funcionamiento intervienen algunos de los elementos como el contexto y la inferencia.

Por ejemplo:

A: Me he quedado sin gas en el mechero

B: A mí no me fían en la tienda.

Aparentemente B se salta el principio de relevancia; A está hablando de mechero, pero B sale con que no le fían. En realidad no se viola el principio en cuestión. A construye un contexto que B más o menos se esperaba al ver que el mechero ya no enciende. A saca la implicatura de que B no va a comprar otro mechero porque no tiene dinero y en la tienda ya no le fían porque debe bastante dinero.

El contexto, por tanto, está compuesto por un conjunto de premisas, en el que se encuentran, entre otros, los conocimientos que A tiene de B. Si la respuesta de B en el ejemplo anterior hubiese sido:

A: Me he quedado sin gas en el mechero
B: Pues yo no tengo mechero

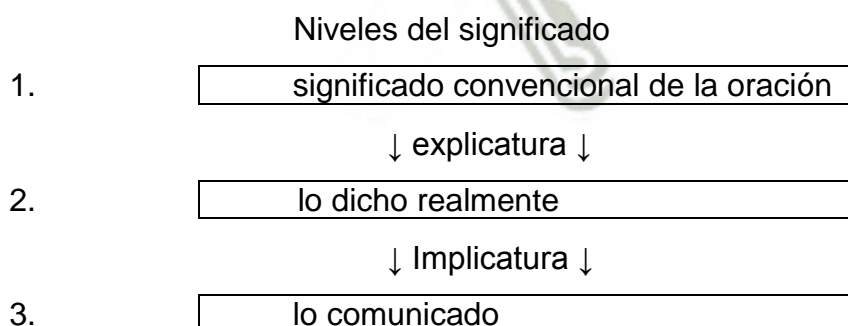
habría sido menos rica.⁷

2.1.7. Las explicaturas

Paul Grice distinguió entre lo dicho y lo que se transmite mediante implicaturas. Lo dicho, es la parte de la comunicación que puede evaluarse según el criterio de verdad, el resto es implícito. Por ejemplo: Le ruego que es vaya de aquí.

En este ejemplo, el uso de usted puede implicar que el hablante desea poner cierta distancia con la persona con la que habla.

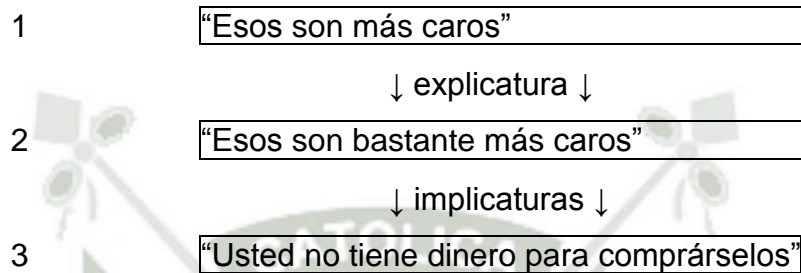
En la teoría de la relevancia, de manera más clara que en las máximas de Grice, se entiende que lo dicho está formado no solo por los significados convencionales, sino por otros significados:



⁷ cf. FRIAS CONDE, Xavier. (2001). **O. c.** p. 21.

Así, la teoría de la relevancia intenta explicar cómo se llega a interpretar el segundo nivel, lo dicho, proponiendo que el paso del primer nivel al segundo se cumple mediante un proceso inferencial semejante al requerido para el paso de lo dicho a lo comunicado. En esta teoría, lo dicho es la explicatura del enunciado, es decir, la proposición completa que dice el hablante.

Por ejemplo:



Una explicatura no implica una implicatura ni viceversa.

Por lo tanto, la explicatura de un enunciado es la proposición que resulta de lo expresado convencionalmente y de los procesos de desambiguación, enriquecimiento, y asignación de referencia.

Así, este análisis amplía el campo de la pragmática para comprender lo explícito, aplicando el mismo principio de relevancia que se aplica para inferir las implicaturas.

2.1.8. Las metáforas

Desde antiguo se entiende que la metáfora es aquella que utiliza las palabras para designar una realidad distinta a la que convencionalmente representa; es decir, se trata del uso de un signo por otro.

Existe la comprensión, clásicamente, que la metáfora es una comparación y la interpretación de la metáfora pasa necesariamente por la reconstrucción de la comparación. Se trata de una comparación entre dos elementos: uno real y otro imaginario; donde los dos términos son similares o se parecen, según quien emplee la metáfora.

Una de las versiones más conocidas es aquella que inicia distinguiendo tres tipos de metáforas:

1. Metáfora nominal o atributiva: Ser (x,y), donde x es el término real e y es el término metafórico.
2. Metáfora predicativa: G (x), donde G representa un predicado metafórico y x es un término real.
3. Metáfora relacional: G (y), donde G es un predicado e y es un argumento, ambos metafóricos.

Además, la metáfora sirve para estructurar unos conceptos a partir de otros, donde lo abstracto se hace perceptible. Lakoff y Johnson distinguen tres tipos de metáforas:

1. Metáforas orientacionales
2. Metáforas ontológicas
3. Metáforas estructurales

Donde las primeras están organizadas con conceptos de otro sistema, especialmente de tipo espacial y que hacen que algunos conceptos sean más visuales en el espacio físico, por ejemplo:

Lo bueno suele estar arriba y lo malo abajo: índices económicos suben, los productos son de baja calidad.

Por su parte, las metáforas ontológicas, consisten en fenómenos que se considera como una sustancia, un recipiente, una persona, por ejemplo:

La mente humana es un recipiente: No me cabe en la cabeza; no me entra la lección; tener algo en mente; o tener la mente vacía; métete esto en la cabeza.

Finalmente, las metáforas estructurales, consisten en una actividad o una experiencia que se estructura en términos de otra, por ejemplo:

El fútbol es como una guerra

La política es un zoológico

La carrera ciclista es como un cuerpo

Finalmente, cabe señalar que muchas metáforas ya están lexicalizadas, como cuando una persona dice a otra: Eres un monstruo para los negocios, donde

"monstruo" tiene ya el significado de "persona especialmente hábil" que puede incluso aparecer en el diccionario.

En otros casos, las metáforas surgen espontáneamente y el oyente tiene que interpretarlas. Con las ironías se transmiten implicaturas de distintos rangos. Véase:

[En la cola del cine, llega un señor muy gordo y se cuela descaradamente en la cola]

A: Mira el cachalote este como se aprovecha...

Aquí, el lenguaje figurado exige mayor esfuerzo inferencial, pero lo compensa con más efectos cognitivos (amplía los conocimientos).

2.1.9. Cortesía verbal

Según la RAE la cortesía es la demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene una persona a otra.

Por su parte la cortesía verbal se percibe de diferentes maneras, dependiendo de la cultura y del origen del hablante. Así por ejemplo, para los orientales la cortesía verbal no se manifiesta a través de un conjunto de normas flexibles sino por su propio sistema de jerarquía social. En cambio para los occidentales, la cortesía verbal depende de cada situación que se plantea.

Aunque es una reflexión joven, pero hay avances para la cortesía verbal; pues su importancia reside en el contrato conversacional, que determina los deberes y derechos de los hablantes, haciendo que aparezcan bellas las palabras pronunciadas: aparecen más amables, más gentil, de respeto.

2.1.9.1. Reglas de Robin Lakoff

El presente autor escribe su obra: *The logic politeness (1973)*, con el que da un impulso al estudio de la cortesía. Postula que así como existen reglas en la gramática para el buen funcionamiento de la misma, así también hay otras reglas que determinan si una oración es pragmáticamente aceptable. Así, la cortesía es una manera de comportamiento regido por principios racionales que garantizan la armonía en la sociedad.

Lakoff la postulado dos reglas básicas:

- Sea claro
- Sea cortés

Estas reglas son las que dan pie a avanzar en la reflexión de la cortesía. En el primer caso parte del conocido postulado de Paul Grice y sus máximas de cooperación. De esa manera, en su “sea claro” postula lo mismo que Grice y va dirigida básicamente a una transmisión eficaz de la información.

La segunda regla, es como un mecanismo que intenta reducir las tensiones creadas por las interacciones verbales, de manera que cuide el equilibrio social entre el hablante y el oyente.

Por su lado, la regla “sea cortés” presenta tres principios para ser tenidos en cuenta:

- No es impongá
- Ofrezca opciones
- Refuerce la camaradería, sea amigable.

Lo interesante de todo esto es que se plantea como estrategia que permite el equilibrio en las relaciones sociales.

2.1.9.2. Teoría de Brown y Levinson

Esta teoría fue planteada por Penelope Brown y Stephen C. Levinson, ambos explicaron los motivos del funcionamiento de la cortesía en las lenguas. Ellos parten del supuesto de que toda sociedad tiene que controlar la agresividad de sus miembros, a la vez intenta canalizar ese potencial de agresividad como instrumento de control interno y como fuerza de la que servirse en las relaciones competitivas con otros grupos sociales.⁸

Según esta teoría no solo se habla para transmitir una información sino también para establecer una relación apropiada entre hablante y oyente. De esta manera, es una herramienta buena para enseñar la conversación a fin de relacionarse socialmente con los demás.

En esta teoría existen dos conceptos básicos:

⁸ Cf. ESCANDELL VIDAL, María V. (2011). **Introducción a la pragmática**. Barcelona. Ariel. p. 154.

- Racionalidad
- Imagen

El primero se refiere a la disponibilidad que posee el hablante de razonar para conseguir sus fines a través de unos determinados determinados medios y una de las características de la racionalidad es la habilidad de tantear los diversos medios para un fin y elegir aquel que mejor satisfaga su objetivo.

Respecto al segundo, la imagen, es donde se detiene la teoría de Brown y Levinson, definiéndola como la imagen pública y privada que cada individuo desea para sí mismo.

Se entiende que la imagen pública o privada debe salvaguardarse y esta imagen tiene dos vertientes:

- Imagen negativa
- Imagen positiva

Donde la primera consiste en la necesidad que siente cualquier individuo adulto a tener libertad de acción, y que sus necesidades no se vean perturbadas por los demás.

Con respecto al segundo, imagen positiva, es la necesidad de toda persona a ser apreciado y que los demás compartan sus necesidades y deseos.

Tanto la imagen positiva cuanto la negativa, constituyen necesidades diferentes que influyen en el modo de comunicarse de las personas.

2.2. Expresión oral

2.2.1. Expresión oral

Es de vital importancia la lengua oral para el éxito escolar del estudiante, para poder conseguir un perfeccionamiento progresivo en el lenguaje escrito y también para su formación integral como ser social. De ahí la necesidad que tienen los maestros de conocer y emplear recursos educativos y metodológicos que garanticen su proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula.

La experiencia dice que tales recursos escasean en la práctica habitual, aunque

aparezcan reseñados y comentados en la mayor parte de los tratados de didáctica general y de la lengua en particular. Pero también es verdad que en la mayoría de las ocasiones lo que precisan los profesores son actividades diseñadas o formas claras y determinadas de cómo llevarlas a la práctica. Por eso suelen asistir con tanta asiduidad a cursos o cursillos de reciclaje que, bajo el reclamo de "eminentemente práctico", o señuelo similar, no pueden en muchos casos atender la habitual y considerable demanda.

La mayoría de los entendidos en el tema insisten en los múltiples y variados medios que tradicionalmente se vienen utilizando en las clases para perfeccionar la expresión y la comprensión oral de los alumnos, a los que añaden otros de carácter más actual y con tecnología más moderna.





Entre ellos son habituales la conversación, el debate, la redacción oral, la dramatización, y menos usual el juego dramático, el torbellino de ideas, la entrevista, la descripción oral, etc. A manera de orientación, se recoge la clasificación de Arsenio SÁNCHEZ⁹ que parece muy útil, por su claridad, sencillez, fácil visualización y porque comprende todas las técnicas fundamentales conocidas.

En el cuadro se observa cómo entre las técnicas del diálogo aparece en primer lugar la conversación que, en pura teoría, se diferencia de la discusión o debate y de

⁹ cf. SÁNCHEZ, A., (1983). **Una metodología de la lengua oral**, Madrid, Ed. Escuela Española. p. 152.

"preguntas y respuestas". Sin embargo, en la práctica docente habitual, hemos podido comprobar que las tres modalidades se entremezclan o se confunden, porque raramente se consigue una actividad conversacional escolar sobre algún tema en el ciclo superior, en la que no se produzca discusión, debate o polémica sobre alguna cuestión, o en la que no se establezcan preguntas y respuestas alternativas. "*En toda comunicación en grupo, un elemento común: la discusión*".¹⁰

Más aun, se debe afirmar que esas variaciones pragmáticas enriquecen la técnica de la conversación, concediéndole un carácter más dinámico, pues la dota de fluidez, flexibilidad, interés y mayor espontaneidad, a la vez que amplía su campo y sus posibilidades de buena escucha y producción de correctos discursos orales.

Conviene ver las diferentes opiniones acerca de la conversación, puesto que es la manera más usada en la expresión oral; además, es la que acompaña a toda persona a lo largo de la vida.

Para A. Sánchez,¹¹ (1983; p. 154) la conversación tiene como objeto la comunicación con los demás para intercambiar opiniones, emociones, sentimientos, informaciones, ideas, proyectos, etc., en un clima "*de libertad e igualdad*". Se distingue entre conversación y diálogo, aunque la lengua común los identifique, señalando que la conversación didáctica es la que tiene lugar en los centros docentes y tiene por objeto tanto la información como el solaz y la corroboración personal, así como lo que se podría denominar la impregnación mutua en ese diálogo de los inconscientes.

La conversación es la forma más espontánea y frecuente de la lengua hablada, en la que se da un intercambio informal de opiniones o ideas en torno a un tema y que, precisamente por ese carácter espontáneo es una de las actividades más asequibles. Por su parte, Norma B. D. de Ossanna¹² comenta que resulta imposible establecer un modelo práctico y universal para esta actividad y que debemos ver la conversación como una situación comunicativa, inserta en un contexto extraverbal. Benjamín Sánchez¹³ señala que la verdadera conversación es amena sin dejar de ser instructiva, a la vez que menciona como uno de sus objetivos el lograr que los alumnos se interesen por leer temas de diferentes materiales del programa, con el

¹⁰ Cf. RANGEL H., M. (1977). **Comunicación oral**, México, Ed. Trillas. p. p. 37.

¹¹ Cf. SÁNCHEZ, A., (1983) **O.c.** p. 154.

¹² Cf. OSSANNA, Norma B.D. de, (1977). **La lengua oral**, Buenos Aires, Kepelusz. p.37.

¹³ Cf. SÁNCHEZ, B., (1971). **Lenguaje oral**, Buenos Aires, Kepelusz. p. 20.

objeto de poder conversar con cierta autoridad en relación a dichos temas.

Al respecto de la lengua oral en clase, indica M. Najt Rajtlemsky citado por Padrino y Medinac: "El docente, -dice- debe facilitar la comunicación a través de conversaciones; debe destacar su valor social y aprovechar su utilidad educativa (...). En la conversación, la interacción que se produce permite modificar, superar o readaptar los enfoques personales, no sólo por lo que el otro dice, sino por las aportaciones nuevas que debemos hacer al argumentar y exponer nuestras razones. Sin embargo, (y éste es un matiz muy coherente con la realidad escolar) por causa del exceso de alumnos o de programas excesivamente cargados de contenidos culturalistas, entre otros motivos, el profesor desaprovecha esta posibilidad fructífera".¹⁴

Ahora bien, la propuesta para llevar a la práctica la conversación escolar, presenta ciertas modificaciones respecto al procedimiento un tanto rígido que generalmente se muestra en pura teoría, ya que se deben a la necesidad de adaptarlo a lo que el propio niño va reclamando en todo momento, así como a conseguir una mayor eficacia pragmática en la escuela actual.

Es entendible que la conversación no puede responder de manera rígida a un modelo concreto, sino que desde nuestro punto de vista, es hasta conveniente que se vayan introduciendo aspectos de otras técnicas que la conviertan en una forma más completa para perfeccionar el lenguaje oral.

Ello confirma la teoría pedagógica que propicia el que cada maestro lleve a cabo innovaciones metodológicas de acuerdo con las características de sus alumnos y del contexto en que se desarrolla el proceso enseñanza-aprendizaje. Dicho con otras palabras, se manifiesta un principio general de la didáctica; que el método está al servicio del profesor y de los intereses de sus alumnos, y no que sean los educandos y el educador quienes se esclavicen a él.

2.2.2. Condiciones psicointelectuales

Son aquellas condiciones que exigen, de un lado, una buena preparación académico-intelectual sobre el tema, y de otro, el conocimiento y uso de recursos

¹⁴ Cf. NAJT RAJTLEMSKY, M. "La adquisición del vocabulario", en GARCÍA PADRINO, J. y MEDINA, A., (1988). *Didáctica de la Lengua y la Literatura*. Madrid, Anaya, p. 248.

expresivos para matizar nuestra exposición. Todas ellas han de contribuir a darnos mayor seguridad y firmeza.

Aquí se pondrá especial énfasis en la disertación con público, puesto que, en la expresión oral, ésta es la que más dificultades causa a los estudiantes y a las personas en general. Dentro de estas condiciones consideramos:

2.2.2.1. Dominio de sí mismo

Es conveniente tener presente ciertos consejos, más aun cuando no hay hábito de dirigirse a un determinado auditorio con numerosas personas. De antemano, siéntase seguro de que conoce el tema más que el público que se dará cita para escucharlo. Sea optimista. Piense positivamente en culminar con éxito su objetivo, su empresa. Adopte una resuelta y efectiva determinación de responsabilidad. Destierre todo vestigio de pensamiento negativo.

Tener dominio de sí mismo al exponer ante un público implica actuar con aplomo y seguridad. Quien hubiera tomado en cuenta los principios elocutivos básicos, en la etapa de preparación de su disertación temática, tendría un caudal considerable de recursos a su favor, no sólo para defenderse de las inquietas intervenciones del auditorio, sino para ofrecer algo y colmar las expectativas de quienes invierten parte de su tiempo en escucharlo. En consecuencia, la seguridad, el autodomínio, es producto de una buena preparación: saber qué se va a decir y cómo decirlo.

La timidez y el complejo de inferioridad son superables. La timidez, el miedo, el temor son fenómenos psicológicos inherentes al ser humano; se manifiestan en lo físico, por la palidez del rostro, ardor del estómago. Turbación, sudor frío, etc.

Todos sienten temor en alguna circunstancia. Más aún quienes tienen que hablar en público. Por eso, cuando note que su pulso y su respiración se aceleran, no se alarme. Réstele importancia a su timidez y a su temor. Nuestro organismo, siempre altera a los estímulos externos, se prepara para entrar en acción. Por lo tanto, regule su respiración: inspire profundamente, varias veces, hasta alcanzar un ritmo respiratorio equilibrado. Téngase en cuenta que la respiración normal es de 18 veces por minuto. Enfréntese a su auditorio hablando pausadamente, dosificando el gasto del aire pulmonar.

Si su timidez, su temor, más que una cuestión natural (primera vez que habla ante el público, por ejemplo), fuera por desconocimiento del tema, no se presente, absténgase. Sepa que generalmente “el miedo es hijo de la ignorancia y la inseguridad”.

2.2.2.2. Concentración

Esto implica centrar todo el foco de nuestra atención, sobre todas y cada una de las partes del tema. Es tener puestos, como la mayoría de educadores recomiendan, los cinco sentidos en lo que se va a exponer.

Existirá una buena concentración cuando se siga, paso a paso, en forma ordenada, el plan elocutivo. Una buena concentración exige excluir cualquier asunto o inquietud motivo de distracción, so pena de realizar una elocución caótica, digna de comentarios negativos: “comenzó sin saber qué diría y finalizó sin saber qué había dicho”.

Por consiguiente, téngase en cuenta estos consejos. Antes de comenzar con su disertación, respire profundamente, mantenga la cabeza erguida, la mirada firme, concéntrese. Empiece a exponer sin apresuramientos, pausadamente.

2.2.2.3. Empatía

Resulta elemental desde el inicio establecer ese nexo que exige la empatía, esa identificación afectiva: orador, texto del discurso y público. Esto lo va a lograr si se ha preparado convenientemente. Téngase en cuenta que el auditorio es siempre gentío -afirma Angel Majorana- y que acude a oírle porque esperan llevarse una idea, consejo, enseñanza o información de valor.

Siéntase entusiasmado por su tema. Demuestre a sus oyentes que lo que usted expone es muy importante para ellos. Transmita su entusiasmo por la fuerza de la palabra. Ilumine las mentes de los oyentes, con esa luz interior del pensamiento: la inspiración.

Si los motivos para hablar son múltiples, los escenarios en los cuales nos desenvolvemos van en estrecha correlación; de tal suerte que nuestro mensaje queda condicionado en cierta medida por el contexto ambiental: público, lugar, espacio físico, hora, costumbres, etc.; por eso, los disertantes (sobre todo en los discursos más formales: charlas, conferencias, etc.) plantean algunas preguntas sobre este para mayor seguridad; así:

¿Para quién es? (estudiantes, profesionales: especialistas, no especialistas; clase media, alta, baja; público mixto; etc.).

¿Dónde? (ciudad, campo; bajo techo, intemperie; lugar famoso, no famoso; con asientos, sin asientos; con amplificador, sin amplificador; etc.)

¿Hora? (apropiada, inapropiada; en el día, en la noche; etc.).

Los profesionales de voz minuciosos, que cuidan su prestigio personal, no sólo se conforman con saber sobre el público, lugar y hora, sino que indagan mucho más: arquitectura del ambiente, distribución de los objetos, iluminación, sonidos, colores, variedades lingüísticas, etc.

2.2.2.4. Dominio del tema

Acerca del dominio del tema se adolece en gran medida, sobre todo en las conversaciones cotidianas. Se puede notar que muchos creen ser conocedores de grandes saberes; sin embargo, luego hacen notar la carencia de profundidad en tal o cual tema. Por eso de la gama de temas existentes, para nuestras prácticas elocutivas, debemos seleccionar aquél o aquéllos que más nos complazcan. Disertar, por ejemplo, sobre “el mejor mantel para mesa”, no creo que nos entusiasme a alumnos y profesores de educación superior; en cambio sí les agradaría a las amas de casa (al menos a un buen porcentaje), porque es parte de su trabajo cotidiano.

La selección del tema no es todo. Hay que delimitarlo:

- a.1 “El aparato fonador”
- a.2 “La fonación”
- a.3 “Órganos de la fonación”
- b.1 “Mis vacaciones”
- b.2 “Mis vacaciones 1982”
- b.3 “Mis vacaciones de 1982 en Tacna”
- b.4 “Un día de mis vacaciones de 1982 en Tacna”

De los temas expuestos seleccionaríamos a a.3 y b.4 (a pesar de que se pueden delimitar aún más), por ser los más específicos.

Una vez elegido el tema, se continuará con el acopio de datos (hechos, argumento, evidencias), los cuales serán seleccionados de acuerdo con el esquema y la idea central; para ellos se hará uso de un refinado tacto de discernimiento que apuntan a citas más importantes, sucesos de mayor trascendencia, frases originales, vocabulario apropiado, etc. Todo ello, con miras a dar gracia, claridad y precisión a los pensamientos; armonía que ha de lograrse con sencillez y sutileza, sin caer en la ramplonería y lo rutinario. Pongamos en juego nuestra imaginación.

Luego de haber escogido y delimitado el asunto, tema o guion, hay que compenetrarse profundamente en él. Esto solamente se logrará investigando todos sus aspectos. Mientras más información se reúna, mayor será la seguridad cognoscitiva. De allí las justificadas afirmaciones de Carnegie: “Reúna cien pensamientos sobre el tema, luego descarte noventa”. Esto equivale a un proceso selectivo mediante el análisis. Informarse implica leer mucho, escuchar a gente versada en la materia y sobre todo, meditar profundamente, a fin de que nuestra exposición sea fruto del estudio, análisis o de la propia experimentación.

La constante renovación de nuestra cultura específica nos dará mayor confianza y seguridad al hablar y, sobre todo, sabremos qué decir y qué ofrecer a nuestro auditorio. No prepararse es exponerse a cualquier consecuencia lamentable.

El dominio del tema específico es una garantía. Ampliar nuestro mundo cognoscitivo mediante la lectura y análisis de obras de interés social, económico, político,

histórico, nos ha de dar valiosísimas reservas que en cualquier circunstancia cobran vigencia como matiz o complemento del tema central.

Lo expuesto en el párrafo anterior exige documentar bien nuestra memoria. Constantemente hay algo que aprender. Evitemos la dispersión memorística concentrándonos en los que tiene valía para aumentar nuestro bagaje cultural. Mientras más se repita mentalmente una palabra, frase o idea, más queda en la memoria. No olvidemos que la memoria es frágil. A este respecto Lafuerza cita a Ebbinghaus en torno a las estadísticas del olvido: "... media hora después que hemos aprendido algo, olvidamos la mitad. Olvidamos mucho más en los primeros treinta minutos que en los treinta días subsiguientes a aquel en que hemos aprendido alguna cosa nueva".

En suma: el estudio, análisis y observación sobre cualquier aspecto de la cultura humana serán poderosas fuentes enriquecedoras de nuestra experiencia. Esto a la postre implicaría una mejor visión sobre las concepciones del mundo.

2.2.3. Condiciones psicofísicas

2.2.3.1. Léxico adecuado

Un lenguaje apropiado es aquel que utiliza un vocabulario acorde con el tema y el público. Nos acercaremos al léxico adecuado, siempre y cuando nos dejemos entender por la totalidad o al menos por la mayoría de los oyentes.

Debe saberse que, por lo general, los auditorios están compuestos de personas ocupadas que quieren escuchar un lenguaje directo, claro y preciso. El uso de fraseologías recargadas de tecnicismos son muchas veces signo de petulancia o pedantería que, en vez de atraer a los oyentes, los ahuyenta, ó en el peor de los casos, crean un cisma: orador/público. El público aprecia la humildad; rechaza el exhibicionismo y la presunción. Reflejemos mediante el timbre de nuestra voz, sinceridad y honestidad. Demostremos la más extremada simpatía por el público. Usemos el "nosotros" en vez del "ellos" o "ustedes".

2.2.3.2. Pronunciación

Si se habla (o lee) detenidamente, exagerado si fuera posible la pronunciación de cada palabra de nuestro discurso, poniendo énfasis, sobre todo, en las palabras que

queremos destacar, de seguro que llegaremos con suma claridad al público; de lo contrario, escucharemos pronunciaciones como ésta: estrodinario en vez de extraordinario, por una tendencia casi generalizada de hablar de prisa, dejando caer las letras, mayormente al final de una frase.

Al lado del máximo cuidado en la pronunciación, esforcémonos por hablar con diferentes tonalidades, con variados matices, para romper con la monotonía y la forma rutinaria. Hablemos con naturalidad, no contraigamos la garganta, tengamos siempre presente que se requiere soltura muscular para producir tonos agradables, atractivos y vigorosos. Hagamos silencios (pausas) prudentes, lo que nos va a permitir reagrupar nuestras ideas y al auditorio “digerir” lo que ha escuchado.

Al hablar reflejamos mediante nuestra expresión características básicas de nuestra personalidad. Revelamos el grado de organización y competencia que poseemos. Como expositores necesariamente nos corresponde informar, proponer, recomendar, sugerir, indicar; es decir, sentamos nuestra posición; comprometemos nuestro ser. En buena cuenta, pues, a través de la palabra, se perfila nuestra sensibilidad y se pone de manifiesto nuestro potencial psíquico.

Cabe agregar que (se sobrentiende) seremos evaluados por el público con muestras de simpatía y antipatía, de atracción o repulsión, de confianza o desconfianza. De allí la extraordinaria importancia de saber qué decir y cómo decirlo. Muchas veces en el dominio de la expresión oral (cómo decirlo) radica la llave del éxito. Los conocimientos sobre el tema por sí solos no bastan; necesitan calor, vitalidad, entusiasmo en la dicción.

Una buena dicción no debe descuidar, entre otros, tres aspectos fundamentales:

- * Pronunciación clara y limpia. Una buena elocución oral exige una voz agradable, limpia y vigorosa, la que ha de lograrse mediante la articulación pausada de las palabras, exagerando su pronunciación algunas veces, y, sobre todo a base de constantes ejercicios elocutivos.
- * Expresión concisa y llena de imágenes. Los auditorios gustan de una expresión lógica y concreta, exenta de toda vaguedad, con un vocabulario acorde con el tema y

los oyentes. Se sienten impresionados por las palabras llenas de imágenes, especialmente, las visuales: “Dorar el oro, pintar el lirio, perfumar a la violeta”; “A caballo de comedor cabestro corto”; “Astuto como un zorro”; “Veloz como una saeta”. Que las palabras tengan un vigor expresivo.

* Destacar las palabras importantes dentro de la frase. Resaltar la articulación de determinadas palabras o sílabas dentro de una frase nos va a permitir subrayar las partes más importantes del discurso. El énfasis articulatorio, asociado básicamente a los gestos y movimientos, así como al torbellino emocional que bulle en nuestro interior, ha de configurar el perfil armónico que buscamos.

2.2.3.3. Entonación

La línea melódica en las oraciones afirmativas se caracteriza principalmente porque ésta concluye con descenso absoluto de la voz (fonema de cadencia). Este descenso es mayor, cuanto más enfática es la afirmación. Siempre el tercer tiempo del grupo melódico (tono descendente) alcanza una nota más grave que el inicio del primer tiempo (tono ascendente). Su esquema:

Hay una tendencia general a destacar la palabra más importante dentro de cada afirmación, para ello se eleva un poco la voz en la sílaba acentuada de ésta.

Las oraciones interrogativas terminan con entonación ascendente a partir de la última sílaba. La voz ha de alcanzar mayor altura mientras más vivo (enfático) sea el interés que inspira la pregunta. Su esquema: cabe anotar que la pregunta con la respuesta forman una unidad de entonación, donde se combinan ascenso y descenso.

El tono en las oraciones exclamativas es virtualmente el de las afirmativas, con la diferencia que las primeras (exclamativas) enfatizan la intensidad acentual en una sílaba de una palabra y concluyen con un descenso más profundo.

2.2.3.4. Volumen de la voz y su importancia

Por principio, para alcanzar éxito en la elocución oral, se necesita buen volumen de voz, que debe acomodarse a la capacidad del ambiente o graduarse de acuerdo al número de oyentes. Las personas del auditorio deben escuchar los mensajes sin hacer el menor esfuerzo.

Es indispensable para todo hablante la impostación vocal. Impostación (proviene del italiano *impostare*, que significa “colocar”, “poner”) es la correcta colocación de la voz para alcanzar la “máxima resonancia, flexibilidad y pureza de los sonidos, con gran naturalidad y sin esfuerzo alguno, visible”

Es un gran problema disertar con una voz apenas audible; más aún si ésta es chillona, monótona, excesivamente grave o extremadamente aguda. Hay necesidad de impostarla para evitar la fatiga vocal y hacerla más agradable.

2.2.3.5. Los gestos

Es muy importante (sobre todo para los oradores) saber relajar el aparato vocal y todo el cuerpo para poder hablar con un tono de voz agradable, amplio, sonoro y atractivo. Las tensiones nerviosas, las impresiones fuertes, el enojo, la depresión, contraen inútilmente las mandíbulas, tensas los labios, exageran el esfuerzo de la garganta, inducen a movimientos mecánicos de manos y brazos, que es necesario corregir.

Lafuerza nos aconseja: “En sus conversaciones diarias hable sin esfuerzo en la garganta, no gesticule, no mueva innecesariamente los brazos, no contraiga el tórax y los hombros, evite la vehemencia y excitación indebida, en síntesis: no se disipe en gestos y esfuerzos estériles que sólo conducen a un estado agotador y aun perjudicial”. El autor aludido también nos recomienda, los siguientes ejercicios:

a) Todos los días, al levantarse, y antes de acostarse, de pie, estírese con el máximo de expansión, pero con gusto y ánimo de soltar el cuerpo. Haga este ejercicio no menos de diez veces.

b) Siéntese luego en un sillón, y con los brazos bien sueltos estire las piernas elevándolas unos diez centímetros sobre el suelo alargando los pies lo más posibles, de modo que los dedos proyecten hacia delante, y a continuación deje que las piernas caigan con el máximo de soltura. Repita diez veces.

c) Sentado, y con el cuerpo erecto, estire el cuello hacia arriba, luego arrugue y afloje la frente, y acto seguida abra la boca, con exageración y ciérrela con naturalidad. Estos tres ejercicios deben repetirse diez veces, simultáneamente... sin precipitación y con gran sentido de aflojamiento.

El gesto está dado por la expresión del rostro acompañado de movimientos. Mediante los movimientos de la boca, los ojos, las cejas y el matiz de expresividad de la cara se reflejan los estados de ánimo, la vida interior.

Por la frecuencia con que apoyan al lenguaje oral, los gestos más comunes son los faciales y visuales.

a) Faciales. En el rostro se conjugan todas las expresiones de los sentimientos y sus matices. La cara traduce esas vibraciones de alegría, de dolor, cólera o tristeza; por lo tanto habrá gestos de alegría, de cólera, de miedo, de sueño, de sorpresa.

b) Visuales. El movimiento y expresividad de los ojos, conjuntamente con otros órganos, complementan la significación de los gestos faciales y, por ende, la expresión del rostro.

He aquí algunas posiciones visuales y sus probables interpretaciones:

- * Los ojos fijos y de frente pueden ser interpretados como sinceridad y aplomo.
- * Los ojos elevados: súplica, piedad éxtasis.
- * Los ojos inclinados hacia abajo: dolor, tristeza, humildad, incertidumbre, sencillez, pudor.
- * Cambio súbito o de desvío de dirección de los ojos: desprecio;
- * Si los ojos se abren desorbitadamente, las cejas se elevan, la boca se abre de improviso: gesto de susto.

Tengamos siempre presente que el movimiento de los ojos debe acompañar a otros, entre ellos, el de los brazos y manos.

La exageración de los gestos constituyen las muecas. Estas se pueden corregir, disertando temas acompañados de las gesticulaciones pertinentes, frente a un espejo. Cada tema necesita de gestos específicos.

Así como hay silencios expresivos, también hay gestos que dicen más que las palabras.

2.2.3.6. La mímica

Es la disposición natural que todos tenemos de imitar o representar las manifestaciones externas de otros seres humanos. Se puede imitar expresiones puramente físicos o aquellas que reflejen los estados de ánimo.

La mímica complementa mediante gestos y movimientos corporales el efecto de la palabra; despierta sentimientos y produce emociones.

La mímica puede ser perfeccionada a fin de que refleje cada vez más la realidad tal cual es. Para ello, los gestos han de ser más expresivos y los ademanes moderados, que guarden armonía con el desplazamiento del ponente, su tema y su dicción.

2.2.3.7. Desplazamiento y gestualización

Está dado por el conjunto de movimientos sincronizados que ejecuta el expositor frente a su auditorio, en el proceso de su disertación.

El desplazamiento corporal puede ser:

- a. Simple. Cuando el expositor se encuentra sentado en una silla, sillón o banca y tiene un escritorio o mesa delante en qué apoyarse o está de pie detrás de una cátedra; es decir, siempre se ubica en un lugar fijo y desde allí apoyará su elocución oral con el movimiento de las manos, la cabeza, la mímica, los gestos.

b. Complejo. Implica desplazamiento; por lo consiguiente, se pondrá énfasis en su sincronización. Los pasos que se den al frente, atrás, a los costados, se ejecutarán metódicamente, para no caer en el mecanismo monótono. Si se poseyera material didáctico, se usará en su oportunidad.

c. Mixto. Cuando se combinan los desplazamientos simple y complejo.

Una vez que se cuenta con lo indispensable para una disertación, conviene ensayar 2, 3 o más veces disciplinadamente, para romper con la timidez y la inhibición, por algo se tiene 4 o 5 días o una semana como mínimos de anticipación para prepararse antes de afrontar el compromiso.

En los ensayos ha de evaluarse tanto la organización temática, el uso del material didáctico, la emisión vocal (vocalización-pronunciación, entonación, pausas, ritmo respiratorio, volumen de voz, etc.) como la duración del discurso, la posición corporal (frente erguida, pecho saliente), la ubicación de la mirada.

Puede realizarse estos ensayos ante grupos de personas conocidas o amigos. Las críticas, sugerencias o cualquier inquietud las harán llegar preferentemente al final de la exposición, para evitar la interrupción. A falta de oyentes –nos sugiere gente versada en la materia- se puede ensayar con los ojos cerrados o con una grabadora.

Los movimientos de la cabeza cumplen un papel muy importante dentro del gesto. Los movimientos de la cabeza no deben ser continuos, sino, lo estrictamente necesarios para dar armonía a la palabra o frase que la requiera.

La cabeza debe mantenerse lo suficientemente erguida lo cual contiene un aire de dignidad. Si la cabeza se inclina hacia el pecho, en la generalidad de los casos, es para manifestar humildad, dolor o tristeza; si se la llevara algo hacia atrás sería muestra de arrogancia o superioridad. De hecho, cada movimiento deliberado puede tener una significación específica.

Los movimientos de las manos tienen un profundo significado; y de hecho constituyen los elementos expresivos por excelencia. Todos nuestros sentimientos y emociones pueden ser expresados con las manos. Muchas veces, basta un solo movimiento de éstas para comunicar una idea, una inquietud.

Extender las manos con naturalidad hacia delante puede ser para pedir silencio y atención. Juntar las dos manos con los dedos hacia arriba será para implorar súplica, piedad. Las manos pueden señalar la proximidad o lejanía de los seres; así como tiene la propiedad de subrayar el significado de las palabras.

Señalemos algunos defectos que deben evitarse:

- Exageración (exceso de movimientos);
- Estatismo (escasez de movimientos o tendencia a dejar las manos en un mismo lugar por un tiempo prolongado).

Procúrese que exista una correlación estrecha entre la palabra y las manos. De allí su importancia en la elocución oral.

2.2.3.8. Importancia de la mirada

La mirada constituye la primera impresión de lo que ha de decir el hablante. Hay necesidad de ubicarla de frente al público, a fin de que el orador, de un solo “golpe de vista”, se adueñe del auditorio.

Cuando se dirige la palabra a un grupo simple (pequeño), conviene pasear la mirada por todos los integrantes en cambio, cuando el grupo es complejo (numeroso) la mirada debe ubicarse, fundamentalmente, en la parte posterior y media del auditorio (mayor alcance de la voz) y de vez en cuando por la parte anterior. La distribución de la mirada, tanto para el primer y segundo casos, debe efectuarse metódicamente.

Es necesario sostener constantemente la mirada ante el público, para no desconcentrarse o dejarse influenciar por alguna circunstancia.

Tómese muy en cuenta la forma de mirar, por la significación que puede representar: una mirada firme significa dominio de sí mismo, seguridad; una mirada imprecisa: duda, temor; una mirada vaga y misteriosa: nostalgia o lejanía; una mirada tierna y dulce: amor, comprensión.

En consecuencia, hay que mirar con serenidad y optimismo al auditorio en su conjunto y no a un solo lugar o persona. Una mirada seria es conveniente sin llegar a la exageración.

2.2.4. Formas de la expresión oral

2.2.4.1. El diálogo

Es el proceso de intercambio de información, a través de la comunicación oral, entre dos interlocutores que constantemente intercambian sus roles: el oyente se convierte en hablantes y éste en oyente. Tanto el hablante como el oyente pueden ser uno o múltiples. Uno, por ejemplo, la conversación por el hilo telefónico entre A y B personas; múltiple, verbigracia, un coro de vocalistas que cantan para un conglomerado de auditores.

2.2.4.2. El informe oral

El informe oral es un resumen pormenorizado de hechos o actitudes pasadas o presentes comprobables. Se limita a exponer 3, 4 o 5 ideas esenciales, donde se cuentan sólo los hechos y no las opiniones. Las ideas centrales, siempre que sea posible, se apuntalan con material auxiliar (gráficas, planos, láminas, mapas). Generalmente consta de tres partes:

Introducción. Comprende la presentación del tema y sus secciones, base para el examen analítico de los hechos que suscitan el interés. Algunas veces suelen preceder a la presentación del tema, la narración de una anécdota, la formulación de una pregunta o un breve preámbulo que destaque la importancia de éste.

Cuerpo de la discusión. Se da a través de la exposición ordenada de los hechos que se han de ilustrar con ejemplos seleccionados.

Conclusión. Se expresa mediante un resumen bien meditado y elaborado, con el cual se confirma el propósito alcanzado o por alcanzar.

2.2.4.3. La conferencia

Es una comunicación oral establecida por un solo emisor, sobre un tema, para un público receptor.

Toda conferencia proyecta un propósito: aumentar el caudal de conocimientos de los oyentes sobre algún aspecto del saber. Su duración no debe extenderse más de una hora (aconsejable 45´).

Tiene un moderador o presidente de la conferencia, quien estará puntualmente en el auditorio, para agradecer la asistencia del público y presentar en forma breve al conferenciante (quién es, dónde labora, cuáles son sus antecedentes académicos o profesionales).

La conferencia, así como otros modelos elocutivos, consta de tres partes:

- a) Exordio. El disertante apertura su intervención con unas cuantas palabras para agradecer la presentación, saludar al auditorio, anticipar el tema de la conferencia.
- b) Exposición. Tiende a ser profunda, con amplificaciones precisas. Aparte de los ejemplos, si la naturaleza temática lo exige, debe utilizarse un material ilustrativo conveniente, para establecer comparaciones, analogías o contrastes.
- c) Conclusiones. El ponente resume lo expuesto y exhorta al auditorio para que realice alguna actividad específica.

Terminada la conferencia, el disertante se retira del auditorio; algunos permiten un breve debate.

2.2.4.4. Simposio

Es una discusión pública ofrecida por una institución para un público especializado en alguna rama del saber (medicina, abogacía, lingüística). Los ponentes que se presentan son gente experta en una especialidad o parte de ella, invitados preferentemente para hablar sobre un asunto o problema concreto.

El simposio dura generalmente una semana. Para cada día se especifica: relator, hora, ponente, tema, tanto para las sesiones de comisiones, cuanto para las sesiones plenarias. A lo manifestado agregaremos algunas características:

- a) Los expertos se van sucediendo, uno a continuación de otros, a medida que enfocan el tema según su punto de vista.
- b) El público se limita a escuchar y puede, al término de la disertación, preguntar al ponente.
- c) El experto puede distribuir algún material impreso (separata) sobre la disertación, en el momento que considere oportuno.

2.2.4.5. Mesa redonda

La disertación ante un auditorio (especializado o no), sobre un mismo tema, por tres o cuatro expertos, se denomina mesa redonda. La mesa redonda tiene cierta similitud con el simposio y el panel. Precisemos las características más importantes:

- a) Presencia de un moderador, quien apertura y cierra el evento, se encarga de presentar a cada expositor, fija el tiempo de duración de las intervenciones que ha de tener cada experto, establece el orden de prioridades, resume las ideas y conceptos vertidos por éstos, organiza la intervención del público, llama la atención a quien cometa indisciplina.
- b) La mesa redonda puede durar un día o varios.
- c) El público interviene oportunamente (al final) para preguntar, pedir aclaraciones o mayores explicaciones a un ponente o a todos, etc.

En suma: aparte de los cinco modelos elocutivos de los cuales nos hemos ocupado sintéticamente, existen otros como el seminario, el forum, el conversatorio, la dinámica de grupos, etc.; todos tienen un propósito general: aumentar el bagaje cultural del público.

2.2.5. Prosodia

Es parte de la gramática que enseña la correcta pronunciación y acentuación de las palabras (RAE). Las primeras aproximaciones a la prosodia están en la antigua Grecia, la consideraban parte de la gramática normativa y se orientaba al estudio de los acentos. Así, de esa manera eran conscientes de la musicalidad de la lengua, pues no solo se trata de conocer sus estructuras morfológicas y sintácticas. La acentuación, el ritmo y la entonación son cualidades de esa 'música' que la persona emite al hablar.

El hablar no es solo articular adecuadamente los sonidos, sino también consiste en asignarle a esos sonidos la melodía proporcionada, de manera que el mensaje que se emite sea comprendido en cada intención discursiva por los interlocutores. De esa manera, los sonidos producidos por las cualidades de la voz es la responsable también de dar el significado a los mensajes transmitidos; las cualidades de la voz, agradable o no, estridente o grave, se debe a los rasgos prosódicos que se articula al hablar y estos permiten expresar hasta significados extralingüísticos.

El estudio de esta disciplina tiene a su aliado que es la pragmática por ocuparse, esta última, del estudio del habla espontáneo, del lenguaje en el uso cotidiano. En lo tocante a la expresión se destaca la sustancia de la expresión, conformada por los sonidos y fonos que la cavidad del órgano fonador puede producir; y también se destaca la forma de la expresión, conformado por las unidades llamadas fonemas que configuran a esos fonos. Así, de la expresión interesa el estudio de la expresión, puesto que en ella se encuentran los sonidos y fonos que se describen según las cualidades físicas.

En la producción del acto de habla intervienen fundamentalmente: las cavidades infra glóticas que están conformadas por órganos que permiten el correr del aire como son: los pulmones, diafragma, tráquea y musculatura torácica y abdominal. Asimismo, interviene la cavidad laríngea, que son los órganos relacionados con la producción de los sonidos, que son esencialmente las cuerdas vocales; estas vibran y se dice que el sonido es sonoro y si no vibra es sordo; por otra parte, dependiendo del número de vibraciones por unidad de tiempo se tiene el tono del sonido que puede ser agudo (siempre que haya mayor número de vibraciones) o grave (si hay

menor número de vibraciones de las cuerdas vocales. Por último, las cavidades supraglóticas conformada por la lengua, faringe, fosas nasales, paladar; que son órganos responsables de la articulación y resonancia del sonido originado por la laringe, donde el sonido adquiere su timbre específico.

Es mejor ver de cerca la prosodia, para eso conviene ver a cada uno de **los elementos: la entonación**, el acento, las pausas, el tono, la intensidad, la velocidad de elocución y el ritmo.

2.2.5.1. El acento

“El acento pone de relieve una sílaba con respecto a las restantes sílabas de una palabra o de un grupo acentual”.¹⁵

Según la DRAE, es el relieve que en la pronunciación se da a una sílaba de la palabra distinguiéndola de las demás por una mayor intensidad o por un tono más alto. Y al revisar la etimología hace notar que viene del latín *accentus*, que significaría ‘canto acorde con’. Si se recurre al griego, el acento era denominado *tónos* y se definía como tensión, tono, modo musical. En ambos casos se refiere al relieve melódico.

Los griegos clasificaban en tres tipos de acento: agudo, grave y circunflejo; en latín el agudo griego *oxús* era el *accutus* y lo representaban ortográficamente con el signo (´) e indicaba, tal cual, agudo, puntiagudo, filoso, chirriante que hacía perceptible al oído por una significativa elevación del tono. Por su parte el acento grave (*gravis* en latín y *barús* en griego antiguo) estaba asociado con el sonido grave, bajo, profundo, hondo que indicaba una elevación menor, leve del tono y su representación ortográfica era (`) y su uso era de naturaleza secundaria.

En español para remarcar una sílaba acentuada se utiliza la intensidad, esto quiere decir la sílaba marcada por un acento se pronuncia con mayor fuerza respiratoria que el resto.

El acento es reconocido por su característica fónica que permite resaltar una sílaba con respecto a otras, mediante el contraste entre unidades tónicas, sílabas

¹⁵ Cf. ALCOBA, Santiago. (2000). **La expresión oral**. Barcelona. Editorial Ariel S.A. p. 93

acentuadas, y unidades átonas, sílabas no acentuadas; esto afecta a la unidad lingüística. Las palabras átonas son pocas pero son de mucho uso como son: los artículos (el, la, lo, los...), adjetivos posesivos (mí, tu, su...), Pronombres personales que hacen de complementos sin preposición (me, nos, te...), los relativos (que, cuanto, quien...), los adverbios con funciones no interrogativas o exclamativas (donde, cuando...), el adverbio tan, las conjunciones (y, o, que, si pues, aunque...), las preposiciones (de, con, a...), entre otros. Y las palabras tónicas están entre los sustantivos, adjetivos, pronombres tónicos, los indefinidos, los adjetivos o pronombres, los pronombres posesivos, los numerales, los verbos y las palabras interrogativas.

Respecto a las palabras según el lugar del acento, existen cuatro tipos de palabras: las agudas, que representan el 17,68% según Quilis (1981, p. 336) citado por Gallardo y Asuaje¹⁶ y llevan el acento sobre la última sílaba. Todas las palabras agudas que terminan en vocal *n* o *s* llevan marcado el acento ortográfico o tilde; aquellas que no terminan en vocal *n* o *s* no se acentúan, aunque mantienen su acento prosódico.

Las palabras graves o llanas, cuyo acento se ubica sobre la penúltima sílaba (ej. **libro**, **difícil**), representan el 79% del esquema acentual del español. Las palabras graves que terminan en vocal, *n* o *s* no se acentúan; por el contrario, las que terminan en otras grafías siempre se acentúan ortográficamente.

Las palabras esdrújulas, llevan la tilde en la antepenúltima sílaba (ej. **préstamo**, **íntegra**) y siempre se acentúan ortográficamente. Constituyen el 2,76% del esquema acentual del español.

Las palabras sobreesdrújulas, que por lo general son palabras compuestas y siempre llevan al acento ortográfico antes de la antepenúltima sílaba (ej. **Búscamelo**) 0,06% del esquema acentual del español.

¹⁶ Cf. MORA, Elsa y ASUAJE, Rosa A. (2009). **El canto de la palabra: Una iniciación al estudio de la prosodia**. Mérida. El portatítulo C.A. p. 44.

En español aparece tres categorías de acento: el léxico, el nuclear o acento de grupo y el acento enfático.

El acento léxico es esencial en español por la movilidad dentro de las palabras, pues originan un cambio de significación, Por ejemplo, *Médico*, *medico*, *medicó*. Es así como el acento da otro sentido a las palabras como consecuencia de la ubicación en el interior de las palabras.

El acento de grupo o nuclear, es aquel que rige la unidad entonativa, la sílaba acentuada de la última palabra acentuada de la oración recibe el nombre de nuclear. De esa manera, el núcleo del grupo se centrará en la sílaba más prominente de la última palabra acentuada sin alterar su estructura acentual.

El acento enfático, es aquella que permite realzar la sílaba acentuada o no acentuada; se destaca la significación de una palabra con una prominencia acústica con fines pragmáticos.

2.2.5.2. El ritmo

Desde siempre el ritmo estuvo relacionado con la música, y en su etimología está relacionado con el término número y el verbo fluir; los griegos usaban la palabra *rythmós* que expresaba ideas como el movimiento regulado por tiempos, medida, cadencia, proporción o acorde.

Este recurso prosódico está condicionado por otros rasgos como la intensidad, el acento, o la velocidad de la elocución; con el tiempo, que hace que no suceda todo a la vez. Así, todo lenguaje articulado se da obligatoriamente en un espacio temporal, todo constituye un orden; en el plano del habla ningún sonido pueda articularse sobre otro, más aun cuando los órganos articulatorios están acondicionados para producir un sonido. En consecuencia, también los mensajes orales que emitimos y recibimos los entendemos puesto que están organizados temporalmente, donde los sonidos lingüísticos se realizan y organizan sucesivamente en un tiempo determinado.

Además, se debe tener en cuenta que el ritmo es una capacidad del ser humano para configurar la información recibida, gracias a esa facultad que tiene la persona

puede estructurar internamente el ritmo, identificando la temporalidad de las acciones, como los enunciados. Esto lo efectúa mediante la acentuación, el timbre, la velocidad de la elocución y las pausas.

En tal caso, el ritmo es una periodicidad de los acontecimientos en el tiempo, esa periodicidad es percibida por los hablantes en la medida que altera el curso interior del tiempo, a través de elementos medibles como la sílaba, los acentos. La persona está capacitada para reconocer los cambios de esa periodicidad gracias a la organización rítmica, del mundo primario (ritmos semi inconscientes de la respiración, de las funciones orgánicas como los latidos y los derivados de los mecanismos neuro motrices y las variadas formas de locomoción) que pertenece al mundo físico.

El ritmo rige la relación entre los sonidos y los silencios en todos los enunciados y en toda situación comunicativa. El receptor se apoya en las pausas para identificar las diferentes unidades lingüísticas, para interpretar la velocidad del habla o para captar una situación comunicativa.

2.2.5.3. La entonación

El origen de la palabra, como se la conoce en estos días, está en el término latino *tonare*, que significa tronar o hacer sonar. El rasgo prosódico del más oímos hablar es la entonación, pero es la más difícil estudiar, debido a la complejidad de que existe al describir las fluctuaciones melódicas de la voz, debido a causa de la ausencia de criterios de contraste evidentes que permitan distinguir las curvas melódicas, y finalmente a la falta de un sistema de transcripción que se ajuste óptimamente a la descripción.

La entonación remite a la altura musical de los sonidos, y esto permite ordenar los sonidos en de grave a agudo y de agudo a grave. Así también, la entonación, está asociada a las vibraciones del tono laríngeo, este tono es producido por la vibración de las cuerdas vocales por la presión del aire que viene de los pulmones, a ese sonido se le conoce como tono, de allí su relación con la entonación, que contribuye a formar la curva melódica de la voz.

La entonación tiene tres niveles: el nivel fónico, que analiza el parámetro físico de frecuencia fundamental a lo largo de la emisión del sonido; el nivel fonológico, que intenta determinar las unidades melódicas; y el nivel semántico- pragmático, que marca los efectos significativos de las variaciones de la entonación en los enunciados.

2.2.5.4. La velocidad de la elocución

Es el tiempo de expresión, y está relacionado con la rapidez o lentitud con la que el hablante pronuncia un enunciado. Puede definirse como el número de sonidos que se realizan en una unidad de tiempo determinada.¹⁷ (Alcoba, 2000, P. 101).

Es importante ver el número de pausas que aparecen en el discurso; es decir, cuando algún hablante emite sonidos y hace pausas, en un determinado tiempo, puede notarse la lentitud o rapidez del discurso. Así también, en este punto hay que notar la velocidad de la elocución y la velocidad de la articulación; la velocidad elevada puede estar motivada por varios factores, como la ira u otros factores, y la velocidad lenta puede estar motivada por el desinterés o la inseguridad; por tanto, esta velocidad de la elocución hace notar las actitudes y las emociones.

La pronunciación, en lo posible, debe ser fluida no acelerada y finalmente, debe ser moderada no lenta.

2.2.5.5. Las pausas

Tener conciencia de las pausas es básico para alcanzar una buena expresión oral, tanto en el habla cuanto en la lectura. Según Alcoba¹⁸ (2000, p.102), se debe diferenciar las pausas silenciosas, llamadas también vacías, y las vocalizaciones (pausas sonoras, llenas o de vacilación); donde las primeras son detenciones en el decurso hablado y aparecen en el habla y en la lectura, mientras que la segunda solo se da en el habla no planificada, se da en el acto mismo de hablar.

Ciertas agrupaciones de palabras no admiten la presencia de pausa en su pronunciación. No debe aparecer silencio detrás de una palabra átona, ni entre elementos con un alto grado de cohesión sintáctica y semántica. Por ejemplo en: triste funcionario, acudieron pronto...

¹⁷ Cf. ALCOBA, Santiago. (2000). O.c. p. 101.

¹⁸ Cf. Ibid. p. 102.

2.2.5.6. Intensidad

Fundamentalmente se manifiesta en el habla por movimientos sucesivos de aumento y disminución de la energía del impulso respiratorio. Hay diferencias entre la intensidad de sonidos y entre las sílabas de una palabra, pero también puede haber intensidad en fragmentos largos del discurso con un valor pragmático.

Se debe considerar un problema que viene con la intensidad, y consiste en el valor relativo de las modificaciones de la intensidad, pues puede ser a causa de diferentes circunstancias, unas pueden ser psicológicas relacionadas al sentimiento particular que acompaña a cada caso de expresión, otras pueden ser lógicas por atribuirle mayor o menor importancia a la significación de la palabra; otras pueden ser físicas o fisiológicas, dependiendo de la naturaleza del sonido y la articulación; otras, rítmicas; otras históricas.

La intensidad tiene una función importante para conseguir una comunicación melódica de las unidades del habla, al formar grupos de intensidad del habla, definidos como conjunto de sílabas. Muchos problemas de inteligibilidad se deben a fallos en la intensidad de producción. La intensidad es dependiente de las características del medio de transmisión, por ejemplo una sala ruidosa requiere un aumento en la intensidad, mientras que otros escenarios requieren un descenso de la misma.

3. Antecedentes de la investigación

Las investigaciones al respecto son pocas, pero existen sobre todo en el plano internacional:

- Pragmática intercultural: el acto de habla del cumplido en las culturas españolas y coreana

Joo Choi, Hong (2008), sustenta en la Universidad Complutense de Madrid, su tesis para optar el grado académico de Doctor en Filología, entre una de sus conclusiones, tenemos:

“Ahora bien, lo que nos interesa destacar en cuanto a la cortesía, basándonos en el resultado obtenido, se puede resumir y acorar en dos líneas hermenéuticas: una, desde el punto de vista del significado de la cortesía y otra, desde el punto de vista

de su realización lingüística. Con relación a la percepción de la noción, queremos explicar el matiz 'moral' de la noción de cortesía, que hemos enfatizado en distintas ocasiones. Hemos insistido que, para comprender el significado de la cortesía y su codificación lingüística en la sociedad coreana, es necesario integrar el elemento de la cortesía y su codificación lingüística en la sociedad coreana, es necesario integrar el elemento ético y tradicional. Es cierto que tratar dichas cualidades espirituales o filosóficas no es precisamente la tarea de los lingüistas. Sin embargo, en ocasiones, es difícil separar aquellos principios morales de los que son estrictamente lingüísticos y pragmáticos...”.

- La cortesía verbal en lenguas checa y española: estudio pragmlingüístico contrastivo

Miroslav Slowik (2009), sustenta su tesis en el Departamento de Lenguas Románicas de la Universidad de Masaryk, en la República Checa, para optar el grado de Doctor en lingüística; entre sus conclusiones, tenemos:

La investigación se centró en el diálogo, fundamentalmente en los actos de habla expresivos, como son los saludos y despedidas. En tal sentido, el autor encontró concordancias de las formas checas y las españolas según las situaciones interpersonales de una y otra lengua. En el análisis descubrió que entre el checo y el español, en cuanto a saludos está la diferencia en que en español existe una libre elección de las formas de saludos lo que pragmáticamente no corresponde al comportamiento lingüístico en los hablantes checos.

En lo referente a las formas de despedidas no hay mayores diferencias, salvo las despedidas en el aspecto religioso, rasgos más presentes en las despedidas españolas.

Miroslav Slowik responde a las preguntas que se planteó en la hipótesis: ¿Puede calificarse la cultura checa de cultura con cortesía negativa? y ¿La cortesía verbal en checo tiende más a favorecer el distanciamiento interpersonal que mantener la solidaridad entre los interlocutores? Y responde que el comportamiento verbal checo acentúa el distanciamiento y es de cortesía negativa; mientras que el español permite más variabilidad y más libertad al hablante y por lo mismo elige ser más solidario.

Entre los antecedentes nacionales, mencionamos a algunos autores que investigaron temas relacionados con la pragmática:

- *La metáfora en el habla cotidiana: un signo semántico-pragmático*

Gutierrez Narrea, Giovana (2010). Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Cantuta.

Es una investigación cualitativa de tipo descriptivo, de corte heurístico cuya característica es registrar información a través de muestras con el propósito de registrar la significación de la variable uno (metáfora).

La conclusión general de la investigación indica que la metáfora en el habla cotidiana es una forma de expresión a base de comparaciones y textualizaciones para dar a entender alguna similitud entre ellos; asimismo, es un recurso lingüístico usado por los hablantes de una comunidad con la finalidad de que sus mensajes sea más efectivos y expresivos. Recomienda que el estudio de la metáfora es un tema que los profesores de comunicación deben tomar en cuenta para deslindar el uso denotativo del lenguaje respecto al uso connotativo.

- *Uso del triángulo semántico para el trabajo con el signo (estudio del significado).*

Malpartida Robles, Juan (2008) Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Cantuta.

Esta investigación cualitativa, de tipo expositiva-argumentativa que luego de las conclusiones propone: El cambio de orientación en los procesos enseñanza aprendizaje del área de comunicación, para que los docentes presten más atención al estudio del significado, la significación y el sentido. Asimismo propone que estudiar reconocer, y usar el signo en la comunicación es prioritario por la revolución de las comunicaciones y la cada vez más acelerada hegemonía en la imagen de la comunicación: una forma es utilizar el triángulo semántico.

- *Tradiciones discursivas y estrategias de cortesía en el discurso de vendedores de caramelos de los microbuses de Lima.*

Robertson Sotelo, Karem Lesly (2010), en su tesis: para optar el título de Licenciada en Lingüística, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, hace saber

acerca de estrategias usadas por vendedores de golosinas; entre sus conclusiones se destaca:

Que los vendedores de caramelos han logrado constituir algo así como toda una tradición discursiva que les permite identificarse con tal.

En cuanto al discurso inicial, es la presentación que le sirve para plasmar una imagen propia, que en la mayoría de los casos es de carencia o víctima; es toda una estrategia, de antesala para el posterior pedido de compra y esto último constituye el llamado núcleo exhortativo central.

Con incluir las estrategias de cortesía buscan, tales vendedores, las buenas relaciones sociales afirmando así la imagen positiva con la que se representan.

4. Hipótesis, variables e indicadores

4.1. Hipótesis

Dado que la cortesía verbal es el acto con el que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene una persona por otra y esto se evidencia a través de la expresión oral en toda relación humana, es probable que en la formación policial, por su carácter castrense y por responder a usos y costumbres imperativos, la cortesía verbal docente tenga mediana relación significativa con la expresión oral de los estudiantes de la Escuela Técnico Superior Policía Nacional del Perú de Locumba – Tacna.

4.2. Variables e indicadores

CUADRO DE ANÁLISIS DE VARIABLES

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
Variable 1: Cortesía verbal del docente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metodología de enseñanza y aprendizaje 2. Desarrollo interactivo 3. Funciones comunicativas 4. Condiciones psicointelectuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Realidad - Objeto - Contenidos - Experiencia - Medios didácticos - Materiales didácticos - Imagen color - Sencillo y claro - Comunicación oral - Comunicación gestual - Comunicación social - Comunicación cultural - Dominio del mismo - Concentración - Empatía - Descripción, percepción
Variable 2: Expresión oral del alumno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formas de expresión oral 2. Expresión corporal 3. Capacidad dialógica 4. La entonación 	<ul style="list-style-type: none"> - Diálogo - Debate - Mesa redonda - Entrevista - Cabeza y tronco - Manos - Dorso - Piernas y pies - Sentimientos y motivos. - Modos de mostrar cercanía o distancia. - Relación interpersonal - Formas verbales de comunicación - Entonación y ritmo - Acento - Pausa - Intensidad , elocución

CAPÍTULO II

DISEÑO TÉCNICO Y EJECUCIÓN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. Técnicas e instrumentos de verificación

1.1. Técnicas

La técnica que se utilizó para el estudio de la investigación fue la encuesta.

1.2. Instrumentos

Considerando la técnica de la encuesta, se usó como su instrumento: el cuestionario.

Variable	Indicadores	Técnica	Instrumento
VARIABLE 1: CORTEŚÍA VERBAL DEL DOCENTE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metodología de enseñanza y aprendizaje 2. Desarrollo interactivo. 3. Funciones comunicativas 4. Condiciones psicointelectuales 	Encuesta	Cuestionario
VARIABLE 2: EXPRESIÓN ORAL DEL ALUMNO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formas de expresión oral 2. Expresión corporal 3. Capacidad dialógica 4. La entonación 	Encuesta	Cuestionario

2. Campo de verificación

2.1. Ámbito geográfico

La investigación se llevará a cabo en las aulas de la Escuela Técnico Superior de la Policía Nacional del Perú, ubicada en la localidad de Locumba - Tacna, Perú.

2.2. Unidades de estudio

- Universo cualitativo

El universo está conformado por estudiantes, hombres y mujeres del primer año de la ETS PNP de Locumba –Tacna. La edad de los jóvenes está entre los 17 y 23 años.

- Universo cuantitativo

La Escuela Técnico Superior de la Policía Nacional del Perú en Locumba tiene 105 estudiantes del primer año de formación policial, de los cuales se tomó la encuesta a 53 estudiantes presentes en el momento de aplicar el cuestionario.

Cuadro de distribución de la población

SECCIÓN	CANTIDAD
Sección 1	27
Sección 2	26
TOTAL	53

2.3. Ubicación temporal

La investigación corresponde al año 2014.

3. Estrategias de recolección de datos

Se hizo la coordinación con el Coronel Director de la Escuela Técnico Superior de la Policía Nacional del Perú de Locumba, para la aplicación del instrumento.

Seguidamente se logró gestionar la autorización del Director del Departamento Académico (DACA) de la Escuela Técnico Superior Policía Nacional del Perú de Locumba, para determinar el día y la hora de aplicación del cuestionario.

Finalmente, con ayuda de los monitores de sección se logró aplicar la encuesta a los salones previamente seleccionados.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

1. Resultados: Cortesía verbal

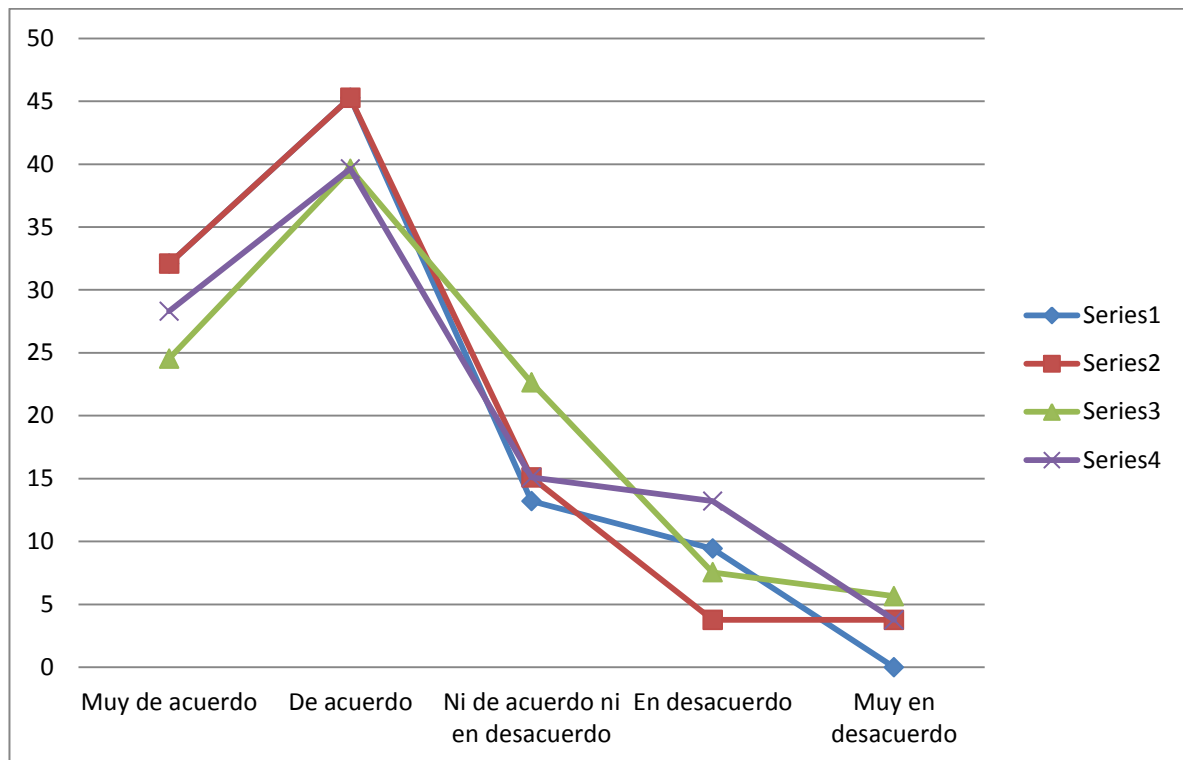
Estos resultados corresponden a la variable cortesía verbal, donde los estudiantes de la primera sección fueron 27 y los de la segunda sección 26.

TABLA Nº 1

CORTESÍA VERBAL EN LA METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

A. CORTESÍA VERBAL EN LA METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE	Muy de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Muy en desacuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. El docente hace referencia en algún momento acerca de la realidad de la cortesía verbal en la metodología de la enseñanza y aprendizaje.	17	32,08	24	45,28	7	13,21	5	9,43		0,00
2. El docente en algún momento hace referencia al objeto de la cortesía verbal como parte de la metodología de la enseñanza y aprendizaje.	17	32,08	24	45,28	8	15,09	2	3,77	2	3,77
3. El docente da conocer en ciertos momentos algunos contenidos de la cortesía verbal como funciones metodológicas de la enseñanza y aprendizaje.	13	24,53	21	39,62	12	22,64	4	7,55	3	5,66
4. El docente se muestra con alguna experiencia en el manejo de la cortesía verbal y en la metodología de enseñanza y aprendizaje.	15	28,30	21	39,62	8	15,09	7	13,21	2	3,77

GRÁFICO Nº 1



Con referencia sobre la realidad de la cortesía verbal en la metodología de enseñanza y aprendizaje, el 32.08 % está muy de acuerdo, 45.28% de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo 13.21%, en desacuerdo 9.43 % y muy en desacuerdo no tuvo resultado alguno.

De la misma forma, en si el docente hace referencia acerca del objeto de la cortesía verbal como parte de la metodología de la enseñanza aprendizaje, el 32.08 % está muy de acuerdo, 45.28 % de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo 15.09, en desacuerdo 13.77% y muy en desacuerdo también con el 13.77%.

Asimismo, en el docente en ciertos momentos presenta algunos contenidos de la cortesía verbal como funciones metodológicas de la enseñanza aprendizaje, el 24.53 % está muy de acuerdo, 39.62 % de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo 22.64 %, en desacuerdo 7.55% y muy en desacuerdo 5.66 %.

Por último, en el docente demuestra experiencia en el manejo de la metodología de la cortesía verbal, el 28.30 % está muy de acuerdo, 39.62 % de acuerdo, ni de

acuerdo ni en desacuerdo 15.09 %, en desacuerdo 13.21 % y muy en desacuerdo con el 3.77%.

Los porcentajes altos están concentrados en la alternativa de acuerdo y muy de acuerdo.

En tal sentido, cabe considerar que la cortesía verbal en la metodología de la enseñanza y aprendizaje es necesario tenerla en cuenta porque también lo cortés se aprende de la manera cómo los docentes se desenvuelven en el aula con sus alumnos.

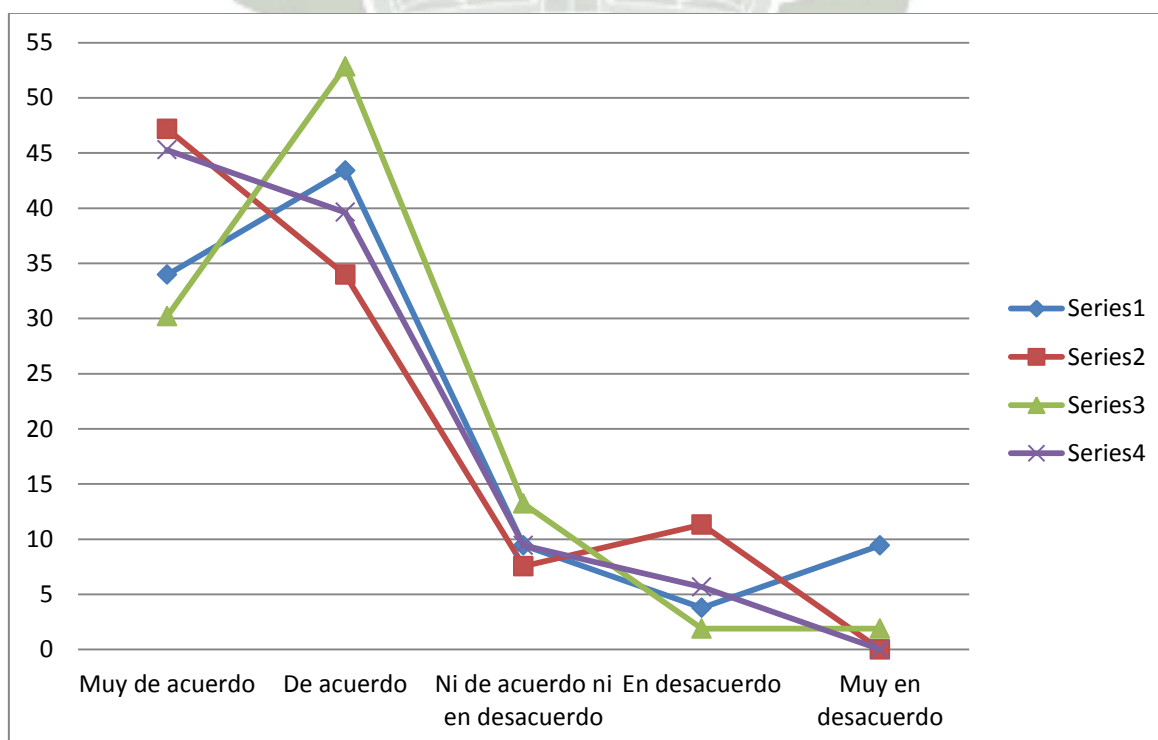


TABLA Nº 2

LA CORTESÍA VERBAL COMO DESARROLLO INTERACTIVO

B. LA CORTESÍA VERBAL COMO DESARROLLO INTERACTIVO	Muy de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Muy en desacuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
5. El docente utiliza medios didácticos (visuales, auditivos y audiovisuales) como desarrollo interactivo de la cortesía verbal.	18	33,96	23	43,40	5	9,43	2	3,77	5	9,43
6. El docente utiliza materiales didácticos (libros, guías, proyector...) como desarrollo interactivo de la cortesía verbal para la sesión de su clase.	25	47,17	18	33,96	4	7,55	6	11,32		0,00
7. El docente prepara su material didáctico utilizando imagen y color para fomentar el desarrollo interactivo de la cortesía verbal.	16	30,19	28	52,83	7	13,21	1	1,89	1	1,89
8. El docente como parte de la cortesía verbal y el desarrollo interactivo se expresa con un lenguaje sencillo y claro.	24	45,28	21	39,62	5	9,43	3	5,66		0,00

GRÁFICO Nº 2



En la tabla referida a medios didácticos (visuales, auditivos y audiovisuales) utilizada por el docente como desarrollo interactivo de la cortesía verbal, el 33.96 % está muy de acuerdo, 43.40 % de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo 9.43 %, en desacuerdo con 3.77%, y muy en desacuerdo 9.43%.

De la misma forma, en si el docente utiliza materiales didácticos (libros, guías, proyector...) como desarrollo interactivo de la cortesía verbal para la sesión de su clase, el 47.17 % está muy de acuerdo, 33.96 % de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo 7.55 %, en desacuerdo 11.32 % y muy en desacuerdo, sin respuesta.

Asimismo, en el docente prepara su material didáctico utilizando imagen y color para fomentar el desarrollo interactivo de la cortesía verbal el 30.19 % está muy de acuerdo, 52.83 % de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo 9.43 %, en desacuerdo 5.66% y muy en desacuerdo no tuvo respuesta.

Por último, en el docente como parte de la cortesía verbal y el desarrollo interactivo se expresa con un lenguaje sencillo y claro, el 45.28% está muy de acuerdo, 39.62% de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 9.43 %, desacuerdo 5.66 %.

La concentración de los porcentajes altos está en la alternativa de acuerdo y el de menor porcentaje es la última alternativa, muy en desacuerdo.

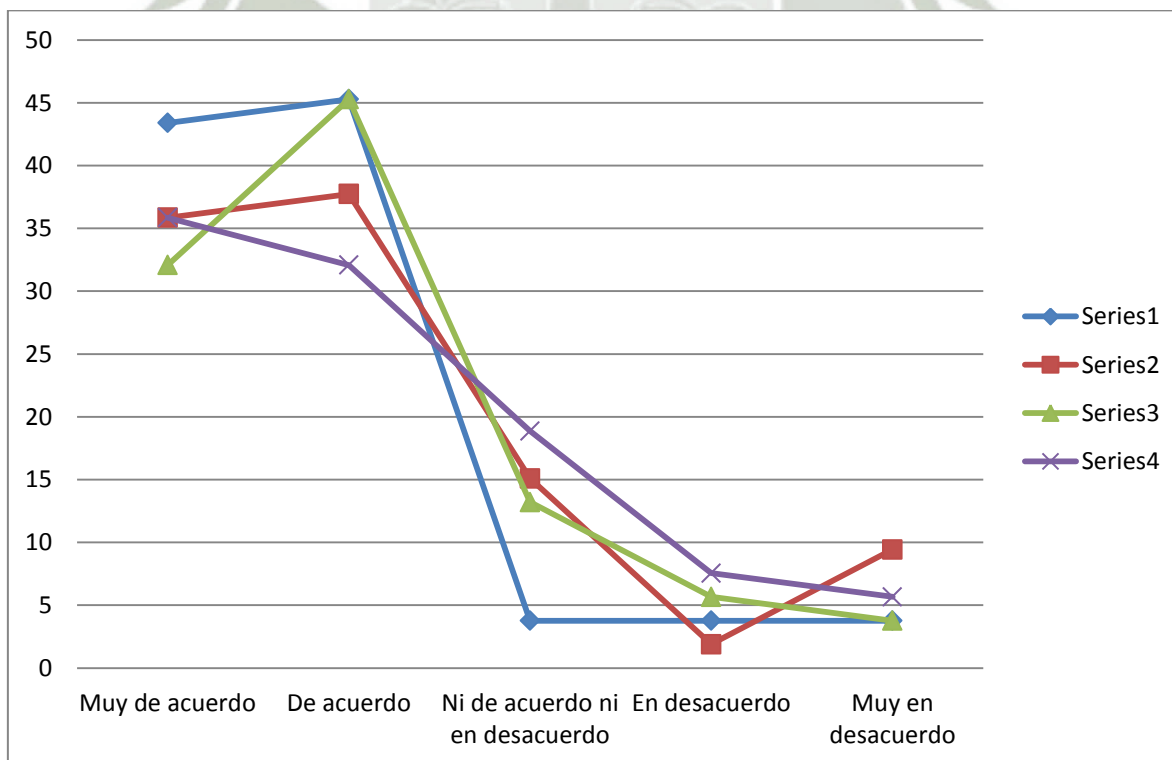
En ese sentido, la cortesía verbal como desarrollo interactivo es importante y es oportuno mencionar que el aprendizaje de la cortesía se da también en la interacción docente-alumno.

TABLA Nº 3

CORTESÍA VERBAL COMO LAS FORMULACIÓN DE LAS FUNCIONES COMUNICATIVAS

C. CORTESÍA VERBAL COMO LAS FORMULACIÓN DE LAS FUNCIONES COMUNICATIVAS	Muy de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Muy en desacuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
9. El docente utiliza la comunicación oral como parte de cortesía verbal dentro de las funciones comunicativas.	23	43,40	24	45,28	2	3,77	2	3,77	2	3,77
10. El docente utiliza la comunicación gestual como parte de cortesía verbal dentro de las funciones comunicativas.	19	35,85	20	37,74	8	15,09	1	1,89	5	9,43
11. El docente utiliza la comunicación social como parte de cortesía verbal dentro de las funciones comunicativas.	17	32,08	24	45,28	7	13,21	3	5,66	2	3,77
12. El docente utiliza la comunicación cultural como parte de cortesía verbal dentro de las funciones comunicativas.	19	35,85	17	32,08	10	18,87	4	7,55	3	5,66

GRÁFICO Nº 3



En la tabla 3, a la afirmación de: el docente utiliza la comunicación oral como parte de su comunicación comunicativa, el 43.40% está muy de acuerdo, el 45.28% de acuerdo, el 3,77% dice estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el mismo porcentaje dice que están en desacuerdo y muy en desacuerdo.

Mientras que a la afirmación si el docente utiliza la comunicación gestual, el 35.85% responde afirmativamente, manifestando que están muy de acuerdo, el 37.74 % de acuerdo, el 1509% ni de acuerdo ni en desacuerdo 1.89%, en desacuerdo y el 9.43% dice estar muy en desacuerdo.

Asimismo, ante el enunciado, si el docente utiliza la comunicación social, el 32.08 % manifiesta estar muy de acuerdo, el 45.28% de acuerdo, el 13.21% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.66% están en desacuerdo y el 3.77% muy en desacuerdo.

Finalmente, ante la afirmación de si el docente utiliza la comunicación cultural, el 35.85% optó por marcar muy de acuerdo, 32.08% de acuerdo, el 18.87% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7.55% en desacuerdo y la opción muy en desacuerdo 5.66%.

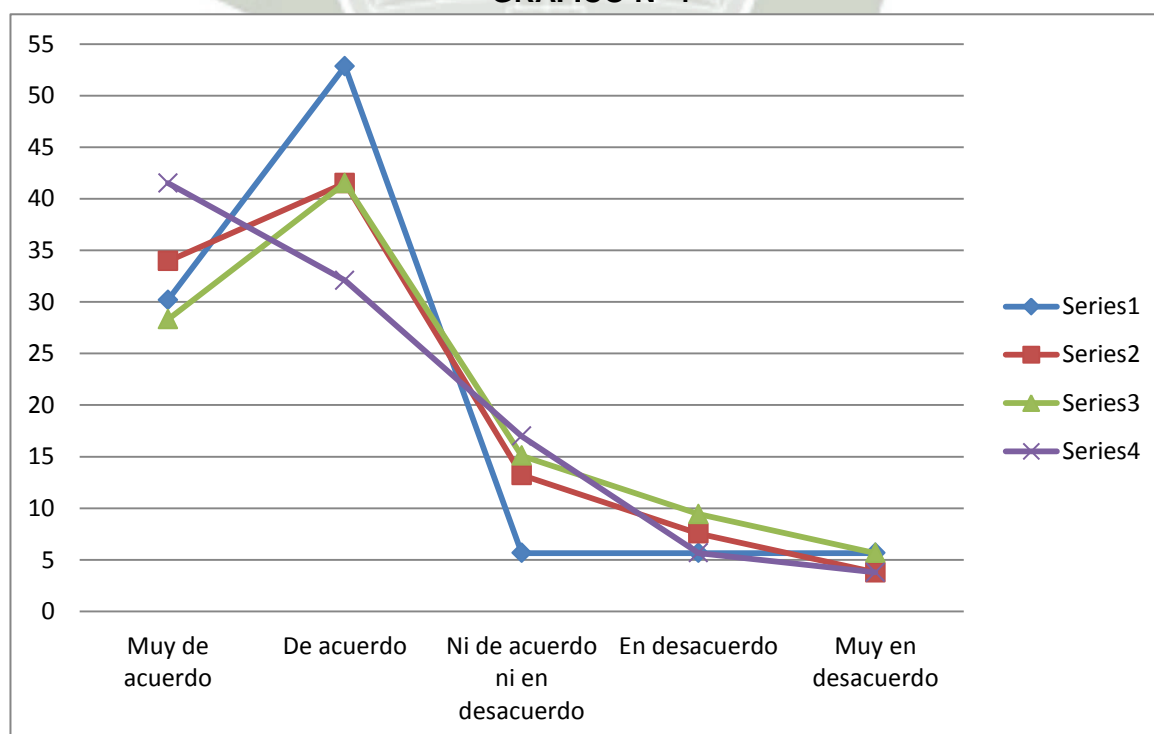
Es importante, la cortesía verbal como las formulación de las funciones comunicativas, porque el docente debe tener en cuenta la pluralidad de estudiantes, pues unos entienden como cortés o descortés ciertos gestos, y esos mismos gestos o palabras pueden ser corteses o descorteses para una grupo social o cultural. Determinado conocimiento de estos detalles ayuda al docente a ser cortés ante sus alumnos.

TABLA Nº 4

LA CORTESIA VERBAL COMO CONDICIONES PSICOINTECTUALES

D. LA CORTESIA VERBAL COMO CONDICIONES PSICOINTECTUALES	Muy de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Muy en desacuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
13. El docente se capacita y se actualiza para manejar un dominio de sí mismo.	16	30,19	28	52,83	3	5,66	3	5,66	3	5,66
14. El docente se concentra en el proceso de enseñanza y aprendizaje que es parte de las condiciones psicointelectuales de la cortesía verbal.	18	33,96	22	41,51	7	13,21	4	7,55	2	3,77
15. El docente busca empatía con sus alumnos en el proceso de enseñanza que es parte de las condiciones psicointelectuales de la cortesía verbal.	15	28,30	22	41,51	8	15,09	5	9,43	3	5,66
16. El docente utiliza la técnica de descripción, percepción y la observación en el proceso de enseñanza que es parte de las condiciones psicointelectuales de la cortesía verbal.	22	41,51	17	32,08	9	16,98	3	5,66	2	3,77

GRÁFICO Nº 4



En los resultados correspondientes a la variable cortesía verbal, respecto de las condiciones psicosociales, el 30.19% expresa estar muy de acuerdo con que los docentes se capacitan y actualizan en manejo y dominio de sí mismo. El 52.83% expresa que están de acuerdo, el 5.66% ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo el 5.66% y el 5.66% muy en desacuerdo. El porcentaje más alto el de acuerdo, sin dejar de lado el muy en desacuerdo.

Del mismo modo, en el indicador: el docente se concentra en el proceso de enseñanza y aprendizaje, el mayor porcentaje está en de acuerdo con el 41.51%, seguido de muy de acuerdo con el 33.96%, el 13.21% está en ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo el 47.55% y el muy en desacuerdo iguala con el 3.77%.

Por su parte, el indicador acerca de la búsqueda de la empatía del docente para con sus alumnos, el porcentaje más alto está en de acuerdo con el 41.51%, seguido de muy de acuerdo con el 28.30%, ni de acuerdo ni desacuerdo 15.09%, en desacuerdo tiene 9.43% y muy en desacuerdo con 5.66%.

Por último, en el indicador sobre la técnica de descripción, percepción y la observación, usada por el docente, el mayor porcentaje es muy de acuerdo con el 41.51%, el 32.08% de acuerdo, el 16.98% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 5.66 en desacuerdo y el 3.77 muy en desacuerdo.

Las condiciones psicointelectuales del docente son importantes porque en la medida que haya mayor conciencia de las condiciones psicológicas, en esa medida también mejorará la cortesía verbal del docente.

2. Resultados: Expresión oral

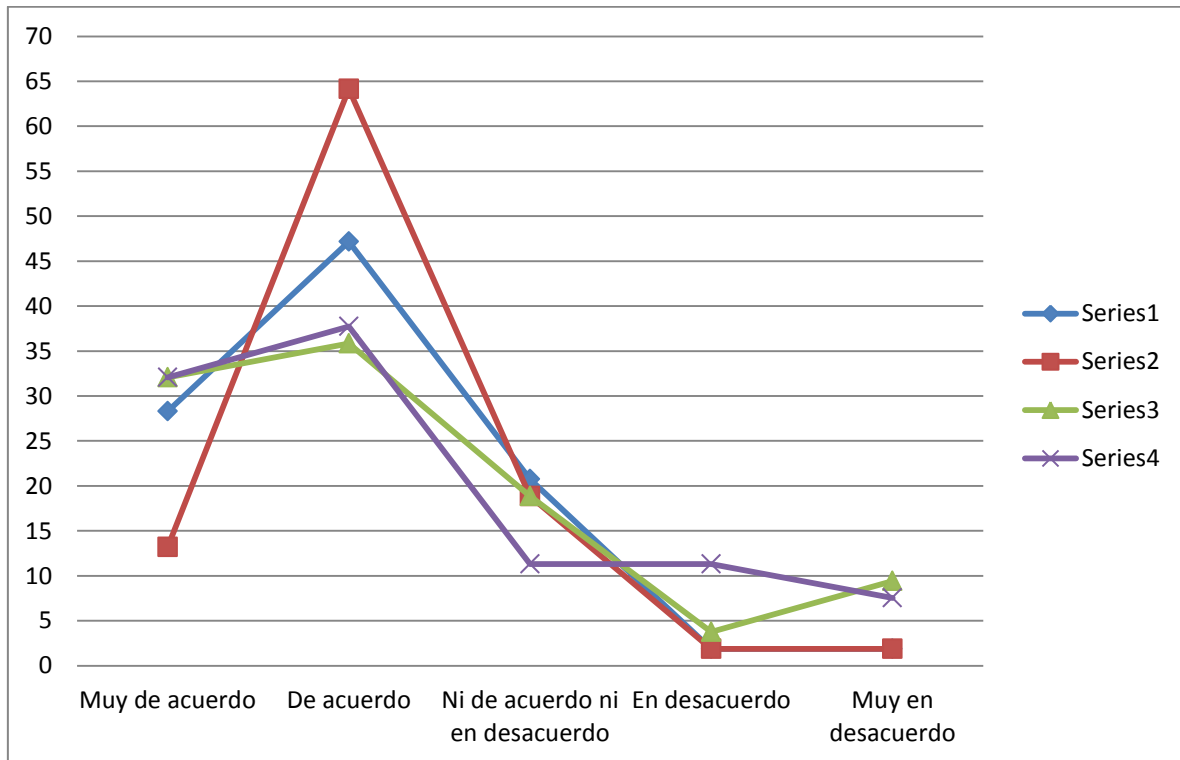
Resultados de la variable expresión oral, donde en la primera sección fueron 27 alumnos y 26 en la segunda sección.

TABLA Nº 5

FORMAS DE EXPRESIÓN ORAL

A. FORMAS DE EXPRESIÓN ORAL	Muy de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Muy en desacuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Hace uso del diálogo espontaneo y preparado como fortalecimiento del aprendizaje de la expresión oral.	15	28,30	25	47,17	11	20,75	1	1,89	1	1,89
2. Cuando existe opiniones diferentes recurre a la técnica del debate como fortalecimiento del aprendizaje de la expresión oral.	7	13,21	34	64,15	10	18,87	1	1,89	1	1,89
3. La técnica de la mesa redonda influye en el fortalecimiento del aprendizaje de la cortesía verbal y la expresión oral.	17	32,08	19	35,85	10	18,87	2	3,77	5	9,43
4. En situaciones formales acude a la técnica de la entrevista para fortalecer el conocimiento en la expresión oral.	17	32,08	20	37,74	6	11,32	6	11,32	4	7,55

GRÁFICO Nº 5



En lo que se refiere a la segunda variable: expresión oral, y en esta muestra acerca de las formas de expresión oral, los porcentajes son como siguen. Ante la muestra referida a si el alumno usa la técnica del diálogo el 28.30% está muy de acuerdo, de acuerdo 47.17%, mientras que el 20.75% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 1.89% en desacuerdo y muy en desacuerdo 1.89%.

Por su parte, en el uso de la técnica del debate el 13.21% contestó que está muy de acuerdo, el 64.15% de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 18.87%, en desacuerdo y muy en desacuerdo con el 1.89% cada uno.

Asimismo, la técnica de la mesa redonda influye en el fortalecimiento del aprendizaje de la expresión oral, el 32.08% respondió estar muy de acuerdo, el 35.85% de acuerdo, el 18.87% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.77% en desacuerdo y muy de acuerdo con el 9.43%.

Por último, acerca del uso de la técnica de la entrevista el 32.08% expresó estar muy de acuerdo, el 37.74% de acuerdo, el 11.32% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11.32% en desacuerdo y el 7.55% muy en desacuerdo.

En esta tabla sobresale el porcentaje referido a la relación del fortalecimiento de la técnica del debate, donde la mayoría está de acuerdo y no se tiene en cuenta para nada en desacuerdo y muy en desacuerdo. Lo que nos hace saber que los alumnos notan que este tipo de técnica está más vinculado al fortalecimiento de la expresión oral.

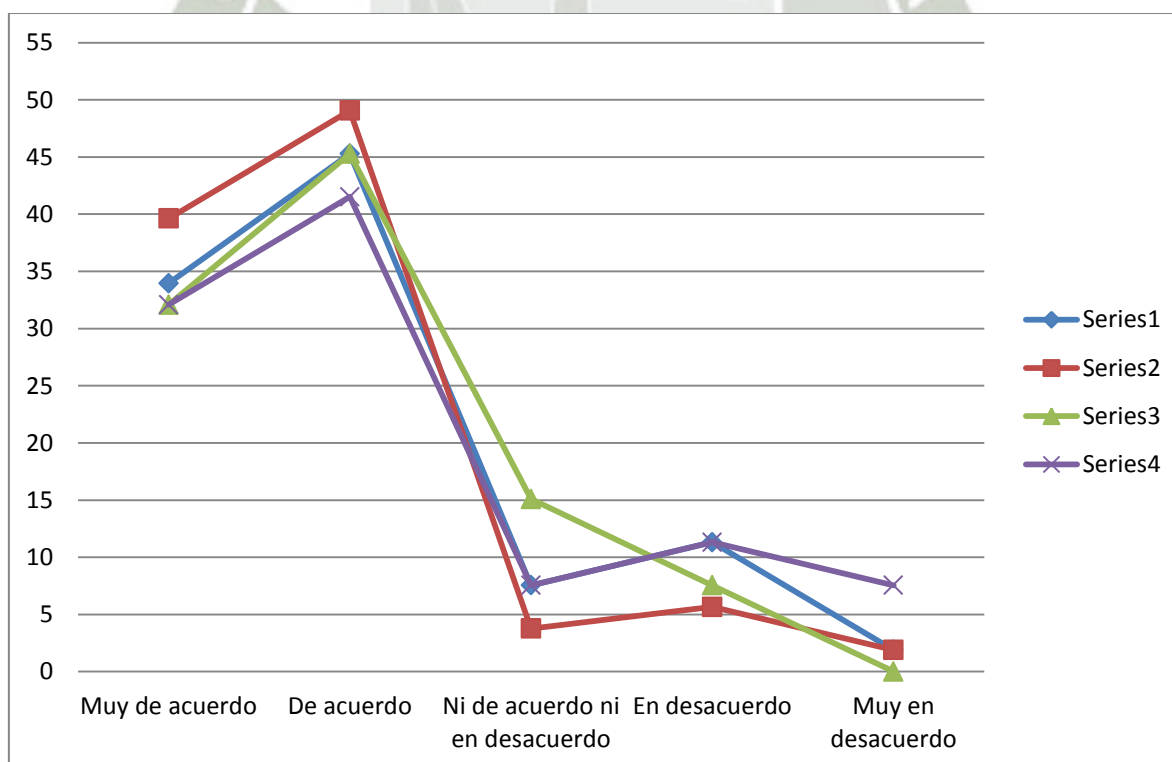
En tal sentido, de las formas de expresión oral, hay que destacar que son importantes las aquí elegidas (diálogo, debate...) porque favorecen más el fortalecimiento de la expresión oral.



TABLA Nº 6
EXPRESIÓN CORPORAL

B. EXPRESIÓN CORPORAL	Muy de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Muy en desacuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
5. El movimiento de la cabeza y el tronco le ayuda a fortalecer la expresión oral.	18	33,96	24	45,28	4	7,55	6	11,32	1	1,89
6. Los movimientos de sus manos están orientados a precisar un tema en particular en la expresión oral.	21	39,62	26	49,06	2	3,77	3	5,66	1	1,89
7. El movimiento del dorso refuerza lo que está manifestando mediante la expresión oral.	17	32,08	24	45,28	8	15,09	4	7,55		0,00
8. La posición de las piernas y pies en momentos oportunos apoyan su expresión oral.	17	32,08	22	41,51	4	7,55	6	11,32	4	7,55

GRÁFICO Nº 6



En lo que corresponde a la expresión corporal, el movimiento de la cabeza y el tronco el 33.96 % manifiesta estar muy de acuerdo, el 45.28% de acuerdo, el 7.55% de acuerdo ni en desacuerdo, el 11.32% en desacuerdo, y muy en desacuerdo 1.89%.

Asimismo, respecto del movimiento de las manos el 39.62% manifiesta estar muy de acuerdo, el 49.06% de acuerdo, en ni de acuerdo ni en desacuerdo el 3.77%, en desacuerdo 5.66%, y muy en desacuerdo 1.89%.

De igual manera, el movimiento del dorso el 32.08% manifiesta estar muy acuerdo, el 45.28% de acuerdo, el 15.09 % ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo con el 7.55% y muy en desacuerdo quedó en blanco.

Finalmente, en la posición de las piernas y los pies en momentos oportunos el 32.08% manifiesta estar muy de acuerdo, el 41.51% de acuerdo, 7.55% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11.32% en desacuerdo y el 7.55% muy en desacuerdo.

Ante esta tabla se puede notar que la mayoría de los alumnos tienen una expresión corporal percibida bien por ellos mismos, puesto que la mayoría manifiesta estar de acuerdo en las diferentes muestras.

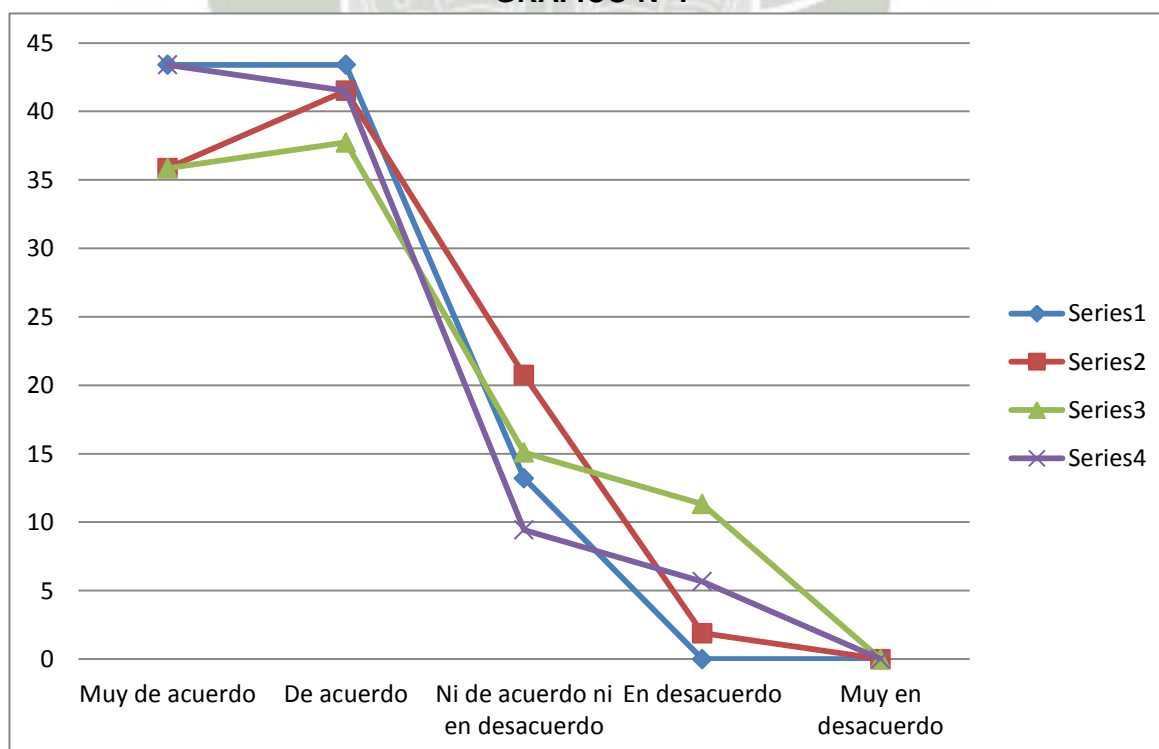
En este sentido, la expresión corporal es importante porque el movimiento o la posición del cuerpo procuran una mejor comunicación al interactuar con el interlocutor.

TABLA Nº 7

CAPACIDAD DIALÓGICA

C. CAPACIDAD DIALÓGICA	Muy de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Muy en desacuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
9. La cortesía verbal como aspecto del sentimiento y motivos de comunicación fortalece su expresión oral.	23	43,40	23	43,40	7	13,21		0,00	0	0,00
10. La cortesía verbal como el modo de mostrar la cercanía o distancia de la comunicación fortalece su expresión oral.	19	35,85	22	41,51	11	20,75	1	1,89	0	0,00
11. La cortesía verbal como parte de la relación interpersonal dentro de la comunicación fortalece su expresión oral.	19	35,85	20	37,74	8	15,09	6	11,32	0	0,00
12. La cortesía verbal como formas de comunicación fortalece su expresión oral.	23	43,40	22	41,51	5	9,43	3	5,66	0	0,00

GRÁFICO Nº 7



En la tabla 7 se aprecia los resultados acerca de la capacidad dialógica de los alumnos. Sobre el aspecto del sentimiento y motivos el 43.40% está muy acuerdo, el 43.40% de acuerdo, 13.21% ni de acuerdo ni en desacuerdo y en desacuerdo y muy en desacuerdo sin respuestas.

Luego, acerca del modo de mostrar la cercanía o distancia 35.85% está muy de acuerdo, el 41.51% de acuerdo, el 20.75% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 1.89% en desacuerdo y muy en desacuerdo quedó en blanco.

Asimismo, respecto a la relación interpersonal, el 35.85% manifiesta estar muy de acuerdo, 37.74% de acuerdo, el 15.09% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 11.32 en desacuerdo y muy en desacuerdo sin respuesta.

Finalmente, la cortesía verbal como formas de comunicación el 43.40% está muy de acuerdo, el 41.51% de acuerdo, el 9.43% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5.66% en desacuerdo y sin respuesta muy en desacuerdo.

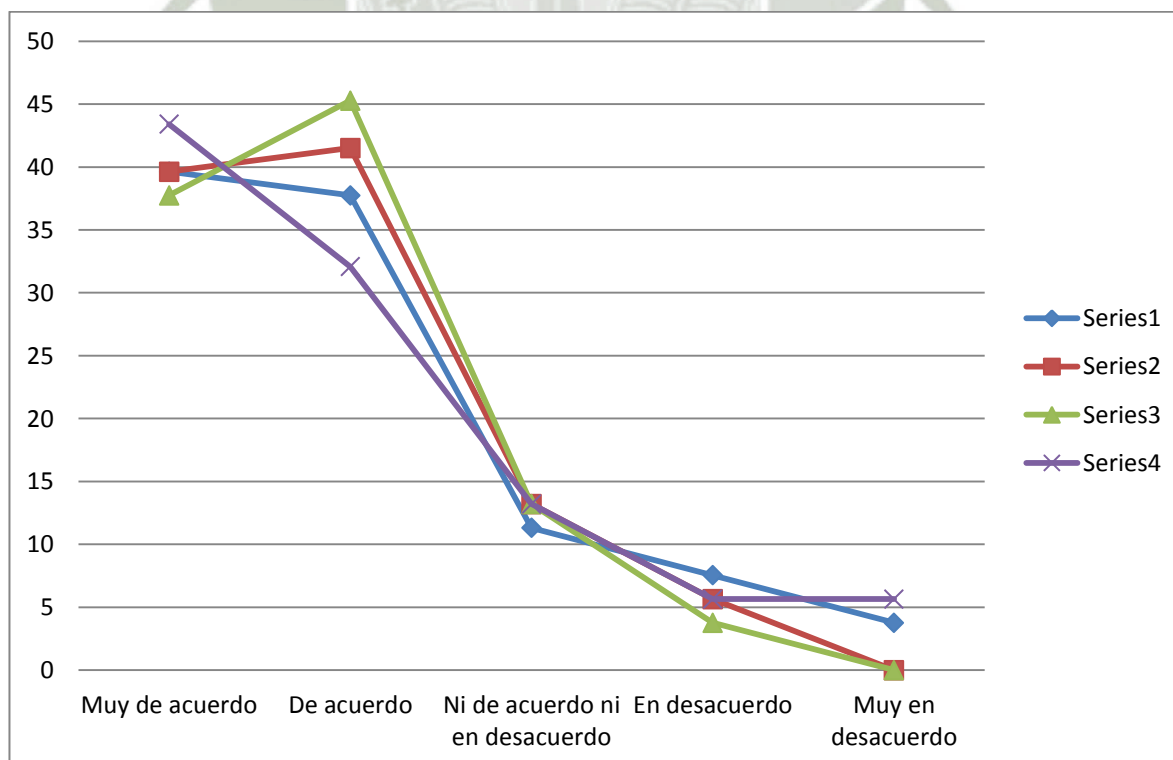
Respecto de la capacidad dialógica, la mayoría de los alumnos está muy de acuerdo, y el muy en desacuerdo no tiene presencia en la presente tabla.

Cabe destacar que la capacidad dialógica (proxémica, la relación interpersonal y las formas de comunicación) es importante porque ayuda a mejorar el diálogo y por lo mismo a la expresión oral.

TABLA Nº 8
LA ENTONACIÓN

D. LA ENTONACIÓN	Muy de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Muy en desacuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
13. En una sesión de clases usa de forma adecuada la entonación y el ritmo para fortalecer el aprendizaje de su expresión oral.	21	39,62	20	37,74	6	11,32	4	7,55	2	3,77
14. En una sesión de clase, el uso adecuado del el acento le ayuda a fortalecer el aprendizaje en su expresión oral.	21	39,62	22	41,51	7	13,21	3	5,66	0	0,00
15. En las intervenciones en una sesión de clases, el empleo de pausa de forma muy oportuna es para fortalecer el aprendizaje de su expresión oral.	20	37,74	24	45,28	7	13,21	2	3,77	0	0,00
16. La preocupación por el correcto uso de la intensidad y la elocución fortalece el aprendizaje de su expresión oral.	23	43,40	17	32,08	7	13,21	3	5,66	3	5,66

GRÁFICO Nº 8



Respecto a la entonación los resultados son los siguientes. La entonación y el ritmo el 39.62% de los alumnos están muy de acuerdo, el 37.74 % de acuerdo, el 11.32% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7.55% en desacuerdo y el 3.77% muy en desacuerdo.

Asimismo, con respecto al acento de voz de parte del alumno el 39.62% de los alumnos están muy acuerdo, el 41.51% de acuerdo, el 13.21% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.66% en desacuerdo y muy en desacuerdo no tiene respuesta.

Además, con respecto al uso de la pausa de parte del alumno el 37.74% está muy de acuerdo, el 45.28% de acuerdo, el 13.21% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.77% en desacuerdo y sin respuesta muy en desacuerdo.

Finalmente, respecto de la intensidad y la elocución el 43.40% está muy de acuerdo, el 32.08 % de acuerdo, el 13.21% ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y el muy en desacuerdo con 5.66% cada uno.

En la tabla acerca de la entonación notamos que la mayor parte de los estudiantes está muy de acuerdo con su entonación. Cabe destacar que el ritmo, el acento, la pausa y la elocución fortalece la expresión oral, para de esa manera haya mejor precisión en la comunicación.

3. Relación entre las variables de estudio: cortesía verbal y expresión oral

TABLA N° 9

Relación entre entonación y ritmo con lenguaje claro y sencillo

LCS \ ER	1		2		3		4		5		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	17	32.0	6	11.3	2	3.7	-	-	-	-	25	47.0
2	6	11.3	12	22.6	-	-	1	1.8	1	1.8	20	37.5
3	1	1.8	2	3.7	1	1.8	-	-	-	-	4	7.3
4	-	-	-	-	1	1.8	1	1.8	-	-	2	3.6
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	24	45.1	20	37.6	4	7.3	2	3.6	1	1.8	53	100

ER: Entonación y ritmo

LCS: Lenguaje claro y sencillo

NR: (Expresión oral N° 13): 2 =3.773 %

En la presente tabla se relaciona el ítem acerca de la entonación y el ritmo, que corresponde a la cortesía verbal del docente, con el lenguaje sencillo y claro, correspondiente a la expresión oral del alumno, donde resalta el 32.0% con la opción “muy de acuerdo”, puesto que existen puntos de coincidencia, constituyendo el valor más alto. Enseguida aparece la coincidencia de “de acuerdo” con el 22.6%, constituyendo el segundo valor predominante.

Asimismo, el valor dominante en la suma de porcentajes es de 47.0% y corresponde al ítem acerca del lenguaje sencillo y claro de la variable cortesía verbal.

Por tanto, se aprecia un grado de relación significativo entre la cortesía verbal docente y la expresión oral de los alumnos, pues el punto de coincidencia en el cuadro es significativo, con cierto predominio del lenguaje claro y sencillo que corresponde al docente.

TABLA N° 10

Relación entre intensidad y la elocución con el lenguaje claro y sencillo

IE \ LCS	1		2		3		4		5		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	17	32.0	5	9.4	2	3.7	-	-	1	1.8	25	46.9
2	6	11.3	11	20.7	1	1.8	1	1.8	-	-	19	35.6
3	2	3.7	1	1.8	1	1.8	-	-	-	-	4	7.3
4	1	1.8	1	1.8	-	-	-	-	-	-	2	3.6
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	26	48.8	18	33.7	4	7.3	1	1.8	1	1.8	53	100

IE: Intensidad y elocución

LCS: Lenguaje claro y sencillo

NR: (Expresión oral N° 16): 3 =5.660 %

En la presente tabla, en el que se relaciona intensidad y la elocución del alumno con un lenguaje sencillo y claro del docente, los resultados dicen que el 32.0%, corresponde a la alternativa “muy de acuerdo”, y el 20.7%, que corresponde a la alternativa “de acuerdo”, pues coinciden respectivamente, según la tabla de conteo.

Además, hay que considerar que el nivel de coincidencia en el otro extremo de las alternativas, es bajo, con apenas el 1.8% o nulo.

Finalmente, considerando la suma de los porcentajes ésta alcanza el 48.8%, siendo el valor más alto, casi la mitad de los encuestados, y corresponde al ítem respecto a la intensidad y la elocución del alumno.

En resumen, se observa que la variable dependiente guarda una relación muy importante con el segundo ítem, de la variable independiente, debido al elevado porcentaje que muestra los puntos de coincidencia.

TABLA N° 11

Relación entre comunicación oral con entonación y ritmo

ER \ CO	1		2		3		4		5		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	18	33.9	4	7.5	1	1.8	1	1.8	1	1.8	25	46.8
2	6	11.3	14	26.4	2	3.7	-	-	-	-	22	41.4
3	-	-	-	-	1	1.8	1	1.8	-	-	2	3.6
4	-	-	2	3.7	-	-	-	-	-	-	2	3.6
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	24	45.2	20	37.6	4	7.3	2	3.6	1	1.8	53	100

ER: Entonación y ritmo

CO: Comunicación oral y funciones comunicativas

NR (Expresión oral N° 13): 2=3.773 %

En este cuadro en el que se relaciona comunicación oral docente como parte de cortesía verbal dentro de las funciones comunicativas con entonación y el ritmo del alumno, donde la mayor coincidencia está en la alternativa “muy de acuerdo” con el 33.9%, seguido de “de acuerdo” con el 26.4%. Cabe destacar que la suma de los porcentajes es mayor aquella referido a la variable cortesía verbal docente, con el 46.8%. Siendo así, se concluye diciendo que hay una relación significativa entre ambos ítems relacionados, puesto que existe un considerable grado de puntos de coincidencia según la tabla de conteo.

TABLA N° 12

Relación entre intensidad y elocución con comunicación oral

CO \ IE	1		2		3		4		5		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	19	35.8	2	3.7	2	3.7	-	-	1	1.8	24	45.0
2	6	11.3	14	26.4	1	1.8	1	1.8	-	-	22	41.3
3	1	1.8	1	1.8	-	-	-	-	-	-	2	3.6
4	-	-	1	1.8	1	1.8	-	-	-	-	2	3.6
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	26	48.9	18	33.7	4	7.3	1	1.8	1	1.8	53	100

IE: Intensidad y elocución

CO: Comunicación oral y funciones comunicativas

NR: (Expresión oral N° 16): 3=5.6 %

En la tabla de relación referida a la intensidad y la elocución del alumno y la comunicación oral docente como parte de cortesía verbal dentro de las funciones comunicativas, el mayor punto de encuentro se ubica en la alternativa “muy de acuerdo” con el 35.8%, seguido de “de acuerdo” con el 26.4% y la variable que suma mayor porcentaje es la expresión oral con el 48.9%.

Finalmente, siendo considerable el porcentaje de relación entre los dos ítems relacionados, hay que catalogarlo como significativa la relación; sí hay relación.

CONCLUSIONES

- Primera.- Luego de analizar la cortesía verbal de los docentes se puede afirmar que existe una adecuada cortesía verbal, puesto que la mayoría de los alumnos no se sienten ofendidos, irrespetados ni tratados con descortesía. Por lo tanto, perciben los actos de habla del docente de manera habitual sin que les resulte malsonante alguna expresión, se entiende porque son conscientes de la condición de formación policial, donde las expresiones imperativas en una institución castrense, no son necesariamente descorteses sino más bien se trata de 'acortesía' entendida como la ausencia normal de expresiones de cortesía.
- Segunda.- Respecto a la expresión oral de los alumnos, existe preferencia mayoritaria por las alternativas "muy de acuerdo" y "de acuerdo" en el cuestionario que respondieron, preferencia que es suficiente para afirmar que los alumnos tienen una autopercepción positiva de su expresión oral.
- Tercera.- Luego de relacionar las variables de estudio, se establece que existe una relación medianamente significativa entre la cortesía verbal del docente y la expresión oral del alumno en la Escuela Técnica Superior Policía Nacional del Perú de Locumba.
- Cuarta.- Luego de revisar los resultados, se puede afirmar que los objetivos de la investigación se cumplieron y la hipótesis planteada ha sido comprobada parcialmente.

SUGERENCIAS

1. Se sugiere procurar periódicamente, alguna orientación para los docentes acerca de la cortesía verbal, la amenaza en el aula y demás temas sobre la cortesía; de manera que el docente tenga conciencia de encontrarse en una institución de formación policial y formar de la mejor manera en la cortesía verbal como en la expresión oral.
2. Dado que la policía está en pleno contacto con las personas es bueno contar siempre con un policía elocuente, respetuoso, cortés para interactuar con el ciudadano; por esta razón sería conveniente aplicar un taller, curso o tener una materia en el pensum académico de la formación policial acerca de cortesía verbal a fin de dotar de estrategias para mitigar las diferencias.
3. Siendo la Escuela Técnica Superior Policía Nacional del Perú el alma mater de la formación policial y siendo la formación continua un permanente imperativo general en todo ámbito laboral, se propone promover la actualización en asuntos de cortesía verbal para el personal policial con varios años de servicio.
4. En la interacción docente alumno, en el contexto de formación policial, debe procurarse que el alumno esté orientado, consciente de su pertenencia al contexto castrense a fin de evitar que perciba algunos actos de habla como descortesía verbal.

BIBLIOGRAFÍA

- ALCOBA, Santiago. (2000). *La expresión oral*. Barcelona. Editorial Ariel S.A.
- AVENDAÑO, Fernando y MIRETTI, María L. (2006). *El desarrollo de la lengua oral en el aula*. Rosario. Homo sapiens.
- AREIZA, R.CISNEROS, M. Y TABARES, L. (2012) Sociolingüística Enfoques pragmático y variacionista. Bogotá. Ecoediciones.
- BRAVO, D. Y BRIZ A. (2004) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona. Ariel s.a.
- CONESA, F. Y NUBIOLA J. (2002). *Filosofía del lenguaje*. Barcelona. Herder.
- CORTÉZ, R. Luis. (2010). *Comentario pragmático de comunicación oral. Una ponencia en un foro*. Madrid. Arco Libros.
- ESCANDELL VIDAL, María V. (2011). *Introducción a la pragmática*. Barcelona. Ariel.
- FERRARA, A. y otros. (1998). *Textos clásicos de pragmática*, Madrid, Arco Libros.
- FUENTES, R. Catalina. (2013). *(Des)cortesía para el espectáculo: estudios de pragmática variacionista*. Madrid. Arco Libros.
- FUENTES, R. Catalina. (1997). *Introducción teórica a la pragmática lingüística*, Sevilla, Kronos S.A.
- GUTIERREZ, O. Salvador. (2002). *De pragmática y semántica*. Arco Libros. Madrid.
- GUTIÉRREZ ORDOÑEZ, S. (1997). *Temas, remas, focos y comentarios*, Madrid. Arco Libros.
- HAVERKATE, Henk. (1994) *Cortesía verbal. estudio pragmlingüístico*. Madrid. Gredos.
- LUCA, Marta O.P. de DE, (1983). *Didáctica de la lengua oral*, Buenos Aires, Kapelusz.
- MAÍLLO, A., y otros, (1971). *Didáctica de la lengua en la E.G.B.*, Madrid, Ed. Magisterio Español.
- MARTÍNEZ, I. y otros, (1984). *Aprendizaje de la lengua en el ciclo medio*, Madrid, Narcea.
- NAJT RAJTLEMSKY, M. *"La adquisición del vocabulario"*, en GARCÍA PADRINO, J. y MEDINA, A., (1988). *Didáctica de la Lengua y la Literatura*. Madrid, Anaya, pp. 233-256.
- OSSANNA, Norma B.D. de, (1977). *La lengua oral*, Buenos Aires, Kepelusz.
- PORTOLÉS, José. (2007). *Pragmática para hispanistas*, Madrid, Síntesis.
- RANGEL H., M. (1977). *Comunicación oral, México*, Ed. Trillas.
- REYES, G. (1990). *La pragmática lingüística*, Barcelona, Montesinos.
- REYES, G. (2011). *El abecé de la pragmática*, Madrid. Arco Libros.

- REYES, G. et al. (2005). *Ejercicios de pragmática (I y II)*, 2da ed. Madrid. Arco Libros.
- SÁNCHEZ, A., (1983). *Una metodología de la lengua oral*. Madrid. Ed. Escuela Española.
- SÁNCHEZ, B., (1971). *Lenguaje oral*, Buenos Aires, Kapelusz.
- TRELEASE, Jim. (2001). *Manual de lectura en voz alta*, Bogotá, Fundalectura, Arfo editores.

REFERENCIA ELECTRÓNICA

FRIAS CONDE, XAVIER. (2001). *Introducción a la pragmática*. Revista Filosófica Románica. <http://www.romaniaminor.net/ianua/sup/sup05.pdf>. Recuperado el 2/08/2012.

MORA, Elsa y ASUAJE, Rosa A. (2009). *El canto de la palabra: Una iniciación al estudio de la prosodia*. Mérida. El portatítulo C.A.
<http://www.serbi.ula.ve/serbiula/librose/pva/Libros%20de%20PVA%20para%20libro%20digital/prosodia.pdf>. Recuperado el 23/11/2012.

Otros portales consultados:

[http:// www.edice.org/descargas](http://www.edice.org/descargas)





ANEXO N° 1
CORTESÍA VERBAL
CUESTIONARIO

Estimados alumnos:

Se les presenta un conjunto de proposiciones acerca de la cortesía verbal de los docentes, sobre las cuales usted debe opinar marcando con una "X" en el lugar que considere más apropiado según las siguientes alternativas.

- a) **Muy de acuerdo**..... 1
- b) **De acuerdo**..... 2
- c) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**..... 3
- d) **En desacuerdo**..... 4
- e) **Muy en desacuerdo**..... 5

Procure responder de manera sincera a todas las proposiciones.

		PROPOSICIONES				
A. CORTESÍA VERBAL EN LA METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE		1	2	3	4	5
1	El docente hace referencia en algún momento acerca de la realidad de la cortesía verbal en la metodología de la enseñanza y aprendizaje.					
2	El docente en algún momento hace referencia al objeto de la cortesía verbal como parte de la metodología de la enseñanza y aprendizaje.					
3	El docente da conocer en ciertos momentos algunos contenidos de la cortesía verbal como funciones metodológicas de la enseñanza y aprendizaje.					
4	El docente se muestra con alguna experiencia en el manejo de la cortesía verbal y en la metodología de enseñanza y aprendizaje.					

B. LA CORTESÍA VERBAL COMO DESARROLLO INTERACTIVO		1	2	3	4	5
5	El docente utiliza medios didácticos (visuales, auditivos y audiovisuales) como desarrollo interactivo de la cortesía verbal.					
6	El docente utiliza materiales didácticos (libros, guías, proyector...) como desarrollo interactivo de la cortesía verbal para la sesión de su clase.					
7	El docente prepara su material didáctico utilizando imagen y color para fomentar el desarrollo interactivo de la cortesía verbal.					
8	El docente como parte de la cortesía verbal y el desarrollo interactivo se expresa con un lenguaje sencillo y claro.					

C. CORTESÍA VERBAL COMO LAS FORMULACIÓN DE LAS FUNCIONES COMUNICATIVAS		1	2	3	4	5
9	El docente utiliza la comunicación oral como parte de cortesía verbal dentro de las funciones comunicativas.					
10	El docente utiliza la comunicación gestual como parte de cortesía verbal dentro de las funciones comunicativas.					
11	El docente utiliza la comunicación social como parte de cortesía verbal dentro de las funciones comunicativas.					
12	El docente utiliza la comunicación cultural como parte de cortesía verbal dentro de las funciones comunicativas.					

D. LA CORTESIA VERBAL COMO CONDICIONES PSICOINTELECTUALES.		1	2	3	4	5
13	El docente se capacita y se actualiza para manejar un dominio de sí mismo.					
14	El docente se concentra en el proceso de enseñanza y aprendizaje que es parte de las condiciones psicointelectuales de la cortesía verbal.					
15	El docente busca empatía con sus alumnos en el proceso de enseñanza que es parte de las condiciones psicointelectuales de la cortesía verbal.					
16	El docente utiliza la técnica de descripción, percepción y la observación en el proceso de enseñanza que es parte de las condiciones psicointelectuales de la cortesía verbal.					

ANEXO N° 2

EXPRESIÓN ORAL

CUESTIONARIO

Estimados alumnos:

A continuación se les presenta un conjunto de proposiciones acerca del fortalecimiento del aprendizaje en la expresión oral, sobre las cuales debe opinar acerca de usted mismo marcando con una "X" en el lugar que considere más apropiado.

Encontrará cinco posibilidades de respuesta para cada afirmación.

- a) **Muy de acuerdo**..... 1
- b) **De acuerdo**..... 2
- c) **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**..... 3
- d) **En desacuerdo**.....4
- e) **Muy en desacuerdo**.....5

PROPOSICIONES.		1	2	3	4	5
A. FORMAS DE EXPRESIÓN ORAL						
1	Hace uso del diálogo espontaneo y preparado como fortalecimiento del aprendizaje de la expresión oral.					
2.	Cuando existe opiniones diferentes recurre a la técnica del debate como fortalecimiento del aprendizaje de la expresión oral.					
3	La técnica de la mesa redonda influye en el fortalecimiento del aprendizaje de la cortesía verbal y la expresión oral.					
4	En situaciones formales acude a la técnica de la entrevista para fortalecer el conocimiento en la expresión oral.					

PROPOSICIONES.		1	2	3	4	5
B. EXPRESIÓN CORPORAL						
5	El movimiento de la cabeza y el tronco le ayuda a fortalecer la expresión oral.					
6	Los movimientos de sus manos están orientados a precisar un tema en particular en la expresión oral.					
7	El movimiento del dorso refuerza lo que está manifestando mediante la expresión oral.					
8	La posición de las piernas y pies en momentos oportunos apoyan su expresión oral.					

PROPOSICIONES.		1	2	3	4	5
C. CAPACIDAD DIALÓGICA						
9	La cortesía verbal como aspecto del sentimiento y motivos de comunicación fortalece su expresión oral.					
10.	La cortesía verbal como el modo de mostrar la cercanía o distancia de la comunicación fortalece su expresión oral.					
11	La cortesía verbal como parte de la relación interpersonal dentro de la comunicación fortalece su expresión oral.					
12	La cortesía verbal como formas de comunicación fortalece su expresión oral.					

PROPOSICIONES.		1	2	3	4	5
D. LA ENTONACIÓN						
13	En una sesión de clases usa de forma adecuada la entonación y el ritmo para fortalecer el aprendizaje de la expresión oral.					
14	En una sesión de clase, el uso adecuado del el acento le ayuda a fortalecer el aprendizaje en la expresión oral.					
15	En las intervenciones en una sesión de clases, le empleo de pausa de forma muy oportuna es para fortalecer el aprendizaje de la expresión oral.					
16	La preocupación por el correcto uso de la intensidad y la elocución fortalece el aprendizaje de su expresión oral.					

ANEXO N° 03

TABLA DE CONTEO

N°	CORTESÍA VERBAL										EXPRESIÓN ORAL									
	8					9					13					16				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	X					X					X					X				
2	X					X					X					X				
3	X						X					X					X			
4		X				X														
5	X					X					X					X				
6	X					X					X					X				
7			X				X				X					X				
8		X				X								X	X					
9	X						X					X				X				
10			X				X					X					X			
11	X					X					X					X				
12			X				X					X				X				
13	X					X					X					X				
14	X						X				X					X				
15			X				X													
16	X					X						X					X			
17		X					X					X					X			
18		X					X					X					X			
19	X					X						X				X				
20		X				X						X								
21	X					X							X							X
22	X					X					X					X				
23			X					X					X				X			
24	X					X					X					X				
25			X					X				X					X			
26		X				X							X			X				
27	X					X					X					X				
28	X					X					X						X			
29	X					X						X					X			
30		X				X					X					X				
31	X					X					X					X				
32		X					X					X					X			
33		X					X					X					X			
34	X					X					X					X				
35		X					X				X					X				
36		X					X					X					X			
37		X					X					X					X			
38	X					X					X					X				
39		X					X					X					X			
40		X				X					X					X				
41	X					X					X					X				
42	X					X					X					X				
43	X					X					X							X		
44		X					X					X					X			
45		X					X					X							X	
46		X					X					X					X			

47		X					X				X				X			
48	X						X				X				X			
49	X						X				X			X				
50		X					X			X					X			
51		X					X			X					X			
52		X						X			X						X	
53				X				X					X		X			
Total				53				53					51					50

