

1. La comunicación oral

CAROLINA URIZAR OCAMPO*

SOFIA ALEJANDRA VILLALVA CAMACHO**

DOI: <https://doi.org/10.52501/cc.262.01>

Competencia general:

- Comprender la comunicación oral humana como una habilidad que forma parte de las competencias lingüísticas y discursivas de los interactuantes.

Competencias particulares:

- Reconocer la comunicación oral como un fenómeno lingüístico y discursivo que implica un conocimiento sociocultural por parte de las y los hablantes para ser efectiva en diferentes contextos.
- Revisar los principales modelos de comunicación oral.
- Identificar las principales funciones de la comunicación oral para comprender la relación entre la adecuación discursiva y la intencionalidad comunicativa.

* Doctora en Lingüística por la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ). Profesora-investigadora del Departamento de Lenguas de la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP), México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9702-4775>

** Doctoranda en Lingüística por la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ), México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8205-6240>

La comunicación oral es fundamental en la vida humana para transmitir ideas, emociones e intenciones, así como para establecer relaciones sociales, transmitir información y coordinar acciones en diferentes contextos sociales. En el ámbito académico, las interacciones orales son esenciales en el proceso de aprendizaje, ya que favorecen la articulación de ideas, la clarificación de la comprensión y la construcción de significados en tiempo real, lo que contribuye al desarrollo cognitivo y social en la adquisición de conocimientos. Como sabemos, la comunicación oral representa la forma más natural de interacción con nuestro entorno, por lo que es necesario comprender su organización para lograr un uso estratégico en nuestra vida académica y profesional.

Esta unidad explora la naturaleza de la comunicación oral, comenzando con una definición de sus características principales, incluyendo los procesos fisiológicos y acústicos involucrados. Además, se examinan algunos modelos de comunicación oral, los cuales proporcionan marcos teóricos para analizar cómo los hablantes y los oyentes construyen el significado mediante intercambios dinámicos. Por otra parte, se revisan las principales funciones de la comunicación oral para entender cómo los hablantes ajustan sus estrategias comunicativas en función de sus objetivos y audiencias. La unidad concluye con una sección de actividades para profundizar en los conceptos presentados.

Definición de comunicación oral

La importancia de la comunicación oral para llevar a cabo muchas de nuestras tareas y propósitos en la vida diaria es innegable; basta con pensar en las múltiples acciones que realizamos todos los días gracias a ella: pedir y recibir un producto o un servicio, solicitar información, opinar sobre temas superfluos o relevantes, planear el seguimiento de un proyecto, expresar un malestar físico o compartir un sentimiento positivo, etc. Además, poseer una habilidad avanzada de comunicación oral es sinónimo de éxito personal, profesional y académico. Como menciona Fonseca Yerena (2005):

La gente admira a aquellos que tienen facilidad para hablar, y quienes se distinguen fácilmente porque irradian confianza, se muestran seguros y saben cómo expresar sus ideas de forma clara y precisa; en cambio, a otros se les

subestima porque se muestran tímidos, nerviosos y, al tratar de hablar, lo hacen con tropiezos, repeticiones, titubeos o terminan por decir algo diferente de lo que querían expresar. (p. ix)

Con frecuencia, se alude al significado etimológico de la palabra “comunicar” (hacer comunidad, poner en común) para entender la importancia de la participación y del intercambio. El periodista español José Manuel Velasco (2014) define la comunicación como la conjugación de cinco verbos: *conocer, crear, narrar, compartir y anticipar*. Según el autor, comunicar es hablar con conocimiento de causa; es crear conversaciones y diálogos de manera solidaria, en lugar de que la comunicación sea jerárquica y unidimensional; es dominar la narrativa para involucrar al interlocutor con el fin de generar sentimientos de compromiso, implicación y fidelidad. Es hacer preguntas y, sobre todo, escuchar las respuestas y construir el intercambio con base en ellas; es, finalmente, anticipar las reacciones de lo que expresamos, entender el espacio y el tiempo de los interlocutores para que la comunicación sea efectiva (Velasco, 2014).

Ya que la comunicación oral es acción, podemos inferir que se necesitan ciertas habilidades para llevarla a cabo. El concepto de comunicación oral se relaciona con el de competencia comunicativa, el cual se define como el conocimiento que poseen los hablantes esencialmente, de dos tipos de juicios: de gramaticalidad y de aceptabilidad; es decir, la capacidad de formar enunciados gramaticalmente correctos y socialmente adecuados (Centro Virtual Cervantes, 2024). En otras palabras, la comunicación, de cualquier tipo, implica tanto el conocimiento del sistema lingüístico con el que nos comunicamos (reglas gramaticales, léxico, pronunciación), como el uso adecuado de los recursos lingüísticos dependiendo de los contextos y propósitos comunicativos en los que nos desenvolvemos.

En este mismo tenor, para comunicar con eficacia, París (2014) explica diversas competencias, comenzando con la lingüística, es decir, el conocimiento del código lingüístico para formular e interpretar frases correctas, mediante el uso adecuado de las normas gramaticales, la formación de palabras y la construcción de oraciones. También habla de la competencia sociolingüística, esto es, la adecuación en la relación de los signos lingüísticos y los significados en cada situación de comunicación. De igual manera, es necesaria una competencia discursiva, o sea, la capacidad para construir e interpretar textos

orales y escritos. Finalmente, agrega la competencia sociocultural, que es la capacidad de adoptar estrategias sociales adecuadas, a partir del conocimiento del contexto, para lograr los fines comunicativos.

Ahora bien, otras nociones vinculadas con la comunicación oral son la oralidad y la retórica, particularmente la involucrada con hablar en público. Aunque no profundizaremos en cada una, sí revisaremos los aspectos más importantes. En primer lugar, la oralidad ha sido definida como nuestra “primera forma simbólica de relación con el mundo” (Uribe-Hincapié et al., 2019, p. 471), ya que mediante ella tenemos acceso al mundo cultural y del conocimiento. Desde el punto de vista antropológico, Nussbaum (2012, citado en Uribe-Hincapié et al., 2019) explica que el lenguaje es un factor constituyente del ser humano, por lo que las capacidades humanas dependen del habla y de la escucha: la vida, la salud, la integridad corporal, los sentidos, la imaginación, la razón práctica, las emociones, la afiliación y el humor, así como la capacidad de convivir con otras especies.

Los autores distinguen dos tipos de oralidad. Por un lado, la oralidad primaria es el fundamento de la interacción cotidiana y, por otro lado, un constituyente de la experiencia de la condición humana. Por su parte, la oralidad secundaria es un modo de existir y pensar la realidad en distintos espacios de interacción: los académicos, los profesionales y los laborales (Uribe-Hincapié et al., 2019). Este segundo tipo se relaciona, inevitablemente con la escritura y con otras prácticas situadas de alfabetización.

Respecto a esta conexión de la oralidad con el ámbito educativo, Ochoa Sierra (2022) argumenta que la escuela debe ocuparse de ella, pues no hacerlo resultaría en una enorme desigualdad con repercusiones en el desenvolvimiento de los estudiantes en la sociedad. En este sentido, la escuela debe concebir la oralidad como “una práctica social que refleja la visión del mundo de los hablantes, las interacciones que se hacen a partir de ella, la forma como se configuran las identidades individuales y el tipo y modo de las prácticas culturales” (Ochoa Sierra, 2022, p. 59). Para ello, la escuela debe dejar de utilizar la oralidad solo para cumplir con políticas de evaluación, sino también para enseñar a los estudiantes a ser comunicativamente hábiles¹.

¹ El segundo capítulo de este volumen aborda, con mayor detalle, los géneros orales en el ámbito educativo. De igual manera, el cuarto presenta estrategias para incluir y promover la comunicación oral en el aula.

Finalmente, nos hemos referido a la retórica como otra de las nociones relacionadas con la comunicación oral, ya que es imposible disociarla de la capacidad de hablar en público. La retórica implica un uso intencionado del lenguaje y comprende la puesta en marcha de diversos recursos como las estrategias para persuadir o conmover al público, la elocuencia, la modificación del mensaje conforme a la interpretación y reacción de la audiencia, en resumen, “un conjunto de reglas para hablar y escribir de manera selecta, apropiada y eficaz” (Uribe-Hincapié et al., 2019, p. 476). Sobre la elaboración de un discurso cuando se habla en público, Montes Fernández (2018) destaca la importancia de la oratoria, como el dominio de la materia por parte del orador, su facilidad de palabra y su poder de convicción.

Uno de los elementos más relevantes de la concepción tradicional de la oratoria es la llamada “trilogía oratoria”², esto es, el orador, el discurso y el auditorio (Vázquez, 2015). Asimismo, destacan la recopilación de materiales (*inventio*), la estructuración (*dispositio*) y la formulación del discurso (*elocutio*) como los puntos más importantes a los que el orador debe poner atención (Montes Fernández, 2018). La *inventio*, de acuerdo con París (2014), se refiere a la selección de ideas y emociones que logren nuestra intención de atraer y convencer a la audiencia. La *dispositio* son las partes del discurso organizadas no sólo con base en una estructura lógica, sino en un orden lineal que puede ser inductivo (se parte del problema y se llega a la conclusión), deductivo (se parte de una conclusión y se argumenta sobre ella) o encuadrado (se abre y se cierra con la conclusión). Por último, la *elocutio* es la articulación lingüística del discurso, lo que requiere de técnicas verbales como la claridad y la precisión, y técnicas prosódicas, como el tono, el ritmo, el volumen o la intensidad de la voz.

Hemos revisado algunas definiciones de la comunicación oral y hemos establecido su relación con la perspectiva lingüística, la oralidad y la retórica. Ahora, en el siguiente apartado, revisamos las principales características de la comunicación oral.

² Con frecuencia, se han considerado otros dos elementos en la tradición de la retórica clásica: *memoria* y *actio*, los cuales son abordados con mayor detalle en el capítulo 2 de este mismo volumen.

Características de la comunicación oral

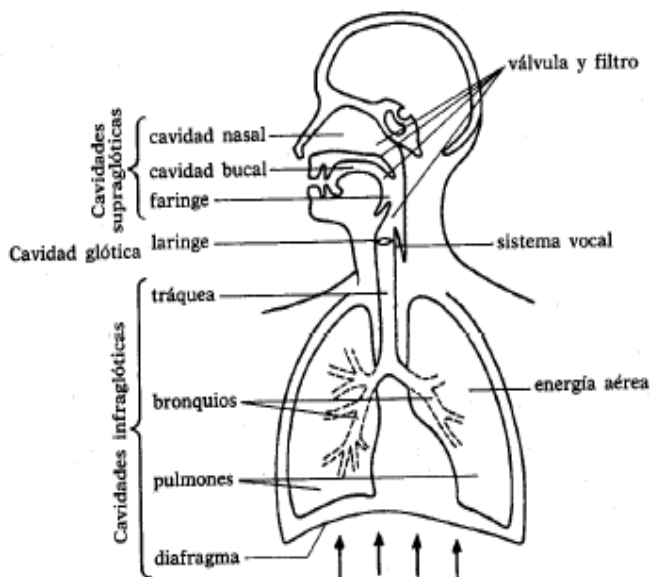
Las múltiples funciones y posibilidades de la comunicación oral pueden entenderse si se parte, en principio, del conocimiento de sus componentes fisiológicos y acústicos; es decir, si se conoce la forma en que diversos órganos intervienen en la producción y modulación de la voz humana, así como aquellos rasgos sonoros que le son inherentes, acústicamente hablando. A continuación, se presentan aquellos elementos fisiológicos (la voz humana y la respiración) y acústicos (entonación, énfasis, pausas, velocidad y volumen) que posibilitan la comunicación oral y que influyen en la expresión de sentimientos e ideas.

La voz humana

Las características de la comunicación oral están indudablemente relacionadas con la voz humana. Conforme a la Real Academia Española (2024), esta se define como: “sonido producido por la vibración de las cuerdas vocales”. Sin embargo, son más los órganos que propiamente intervienen en la producción de sonidos. De acuerdo con Quilis (2014) y desde la fonética³, estos se pueden clasificar en tres grandes grupos: (1) cavidades infragloticas, (2) cavidad laríngea y (3) cavidades supragloticas.

Las *cavidades infragloticas* se componen por los órganos que intervienen directamente en la respiración, es decir, los pulmones, los bronquios y la tráquea. La *cavidad laríngea* se conforma por la laringe, la cual, a su vez, se constituye por los cartílagos cricoides, tiroides y los dos cartílagos aritenoides. Además, en su interior se encuentran situadas las cuerdas vocales (unidas a la tiroides y a las aritenoides). Por su parte, la faringe, la cavidad bucal y la nasal forman las *cavidades supragloticas*, tal y como se muestra en la figura 1.

³ De acuerdo con Quilis (2017), la *fonología* “estudia los elementos fónicos de una lengua desde el punto de vista de su función en el sistema de la comunicación lingüística” (p. 9). Por su parte, la *fonética* “estudia los elementos fónicos de una lengua desde el punto de vista de su producción, de su constitución acústica y de su percepción” (p. 9).

Figura 1. Corte vertical del aparato fonador

Fuente: <https://www.esquema.net> (2024).

Todos los elementos mencionados anteriormente contribuyen a la producción de la voz humana. Sin embargo, también son los responsables de generar “variación” en los sonidos lo que ayuda a evitar que los discursos orales se vuelvan aburridos, monótonos y tediosos. Existen, además, otros elementos que intervienen en la comunicación oral y que se deben, por lo tanto, considerar al momento de realizar un discurso oral. Estos son la entonación, el énfasis, la respiración, las pausas, la vocalización y el volumen.

La respiración y las pausas

La respiración es un elemento clave en la comunicación oral. Es la que posibilita la producción de los diversos sonidos del habla. Precisamente, los sonidos de una lengua se generan una vez que el aire inhalado en el acto de la respiración pasa al momento de exhalar a través de todas las cavidades, mencionadas en el apartado anterior, y acciona las cuerdas vocales. De hecho, si al pasar el aire las cuerdas vocales vibran, se producen los sonidos

sonoros [i], [a], [e], [o], [u], [b], [d], [g], etc.; pero si no vibran, se producen sonidos sordos como [p], [t], [k], [f], entre otros (Quilis, 2014).

Igual de importante son las pausas, no sólo porque estas también resultan necesarias en la articulación de los sonidos, sino porque, a nivel discursivo, permiten “agrupar las palabras, de tal forma que el orador pueda tomar aire para continuar en su acto discursivo” (Muñoz, 2010). En ese sentido, el orador debe tomarse el tiempo necesario para expresar cada una de sus ideas y, en la medida en que lo haga, el discurso oral se puede llegar a percibir como más claro y coherente. Además, es importante resaltar que también es posible emplear las pausas como una forma de enfatizar alguna parte del discurso. Sin embargo, estas deben ser empleadas con cautela, pues una pausa muy extensa puede darle al público la impresión contraria.

La entonación

De acuerdo con Hualde et al. (2021), la entonación se define como “(...) la melodía tonal de los enunciados” (p. 107), es decir, refiere a la manera en cómo se dicen las cosas. De acuerdo con Quilis (2014), las tres funciones que tiene la entonación son: (1) función lingüística, (2) función sociolingüística y (3) función expresiva.

La *función lingüística* es la que permite la distinción de los diferentes actos de habla. En ese sentido, la entonación es un elemento clave que, en la oralidad, brinda información para distinguir entre diversos actos comunicativos. La *función sociolingüística* de la entonación posibilita la distinción de dos tipos de información:

1. La relacionada con el propio individuo como la edad, el sexo, el temperamento y el carácter.
2. La información netamente sociolingüística como el origen geográfico, el medio social, el grado de cultura, etc. esto es, las características del grupo al que pertenece un individuo (Quilis, 2014).

Finalmente, la *función expresiva* refiere a que la entonación es uno de los medios más importantes para transmitir estados afectivos. Es decir, por medio de la entonación es posible manifestar una emoción (como alegría,

tristeza, enojo, miedo, sorpresa, envidia, etc.) sin la necesidad de la codificación lingüística de la misma, ya que como menciona Villalva Camacho (2023): “la manifestación de estados emocionales no recaería únicamente en la sintaxis y en la semántica, sino también (y esto es mucho más evidente en el campo de la oralidad) en la entonación” (p. 8). Esto se puede observar en los siguientes ejemplos.

- (1) ¿Por qué haces esto?
- (2) Estoy triste.

En (1) no hay una codificación lingüística de alguna emoción, pues no hay ninguna palabra que refiera a un estado emocional concreto. Sin embargo, es posible hacer (o decir) esa pregunta manifestando tristeza, enojo, miedo y demás emociones.⁴ Por su parte, en (2) hay una clara codificación de la emoción, pues se menciona la palabra “tristeza” y, seguramente, la entonación con la que se diga estará alineada con el estado emocional que se expresa de forma literal.

Precisamente, al momento de realizar un discurso oral es indispensable cuidar la forma en cómo decimos las cosas. De acuerdo con Ordinola Sandoval et al. (2023), la tonalidad, la modulación de la voz y la claridad al hablar son criterios con los que comúnmente se evalúa la comunicación oral en el ámbito educativo, pues “es necesario hacer inflexiones en las frases, cambios del tono de voz, pausas, énfasis en los puntos importantes... Todo aquello que haga que su comunicación no sea monótona (...)” (Muñoz, 2010, p. 13), criterios que se asocian de forma directa con la entonación.

El énfasis

Otra de las características de la comunicación oral y que se asocia a la entonación es el énfasis. Esto es, la capacidad de, mediante la voz, resaltar

⁴ De hecho, algunas investigaciones sobre la entonación emocional —como las de Garrido Almiñana (2011), Martínez Matos y Rojas (2011), Montero et al. (1999) y Yildirim et al. (2004), por mencionar algunas— toman como unidades de análisis oraciones que un actor o actriz produce en una emoción determinada con la finalidad de estudiar las características acústicas y prosódicas de las emociones.

algunas partes del discurso. Se trata de un recurso empleado para destacar las ideas importantes. Es —de acuerdo con Fonseca Yerena et al. (2011)— “dar más fuerza a aquellas sílabas, palabra (o ideas) con las que queremos llamar la atención de los que nos escuchan” (p. 53). Esta variación en la entonación, mediante el énfasis, posibilita que el discurso oral sea más dinámico y pueda capturar la atención de quien lo escucha.

La velocidad

Este rasgo de la comunicación oral refiere a la rapidez o lentitud con que se emiten las palabras dentro de un periodo determinado (Meneses, 2011). Como lo menciona Muñoz (2010) “Si hablamos muy rápido, es difícil que todos puedan seguirnos, pero si hablamos demasiado lento puede que la audiencia se aburra y no preste atención” (p. 14). Por lo tanto, la velocidad impacta de forma directa en la comprensión del mensaje. Por ello se trata de uno de los elementos que más se toman en cuenta al momento de diseñar rúbricas para evaluar la expresión oral de los estudiantes (Sánchez-Sordo y Silva-Rodríguez, 2021; Bandrés et al., 2021). Además, es un factor que presentará modificaciones a lo largo de toda la emisión, ya que habrá que ajustarlo al pensamiento, idea o sentimiento que se busque transmitir (Rodríguez-Menéndez, 2015).

El volumen

De acuerdo con Meneses (2011), el volumen está estrechamente relacionado con la captación del sonido por medio del oído. Además, se puede clasificar en fuerte, débil, suave y bajo en cuanto a la cantidad de energía empleada en la emisión de los sonidos. Al igual que la entonación, el énfasis, la respiración y demás elementos mencionados con anterioridad, el volumen es un rasgo comúnmente considerado cuando se evalúa la competencia de comunicación oral. En ese sentido es importante que el orador ajuste el volumen de su voz para hacerla audible a todo el público, independientemente si se cuenta con un micrófono o no o si se está en un gran auditorio o, por el contrario, en un salón pequeño (Muñoz, 2010).

En este segundo apartado, se han revisado las principales características de la comunicación oral, desde una perspectiva fisiológica y acústica, esto es, como elementos que posibilitan el acto mismo de la oralidad. A continuación, se presentan los principales modelos de la comunicación oral.

Modelos de comunicación oral

En esta sección revisamos los modelos más importantes de la comunicación humana. El objetivo es destacar, en primer lugar, el cambio de perspectiva del clásico modelo lineal de Shannon y Weaver, que dominó la primera mitad del siglo xx (Gutiérrez-Coba, 2013), a los modelos circulares. El modelo propuesto por la Escuela de Palo Alto, Schramm y Osgood, en 1954, replanteó la direccionalidad de la comunicación, presentándola como un proceso circular en el que las experiencias y la retroalimentación de los receptores son fundamentales para el sistema de interacciones (Gutiérrez-Coba, 2013). Consideramos que los modelos circulares son relevantes para comprender la importancia del desarrollo de habilidades de comunicación oral en el ámbito académico.

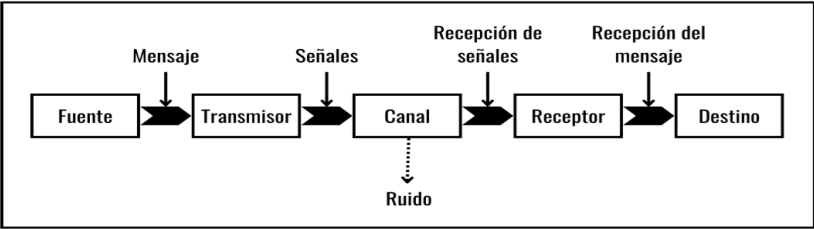
Modelos lineales de comunicación

El antecedente histórico de la linealidad en la comunicación está en la filosofía griega, específicamente en la retórica aristotélica, constituida por el orador, el mensaje y la audiencia. En el siglo xx, uno de los primeros modelos para explicar los componentes y el funcionamiento de la comunicación surgió en los estudios de la cibernética, los cuales explican el proceso de transformación de un estímulo (*input*) en una respuesta (*output*), centrándose en la capacidad de influencia, es decir, la manera en cómo un mecanismo afecta a otro (Vázquez Acevedo y Ponce Ceballos, 2021).

Como su nombre lo indica, los modelos lineales conciben la comunicación como un proceso unidireccional. Uno de los más utilizados ha sido el propuesto por los matemáticos Claude Shannon y Warren Weaver hacia 1950. En este modelo (figura 2) hay una fuente que es el origen de la información, la cual es enviada por el transmisor en forma de señales, esto es, el mensaje, por medio de un canal. El receptor recibe el mensaje, cuyo destino

se transforma en lo que el receptor entiende o capta. Este modelo explica la comunicación cara a cara y la mediada por la tecnología.

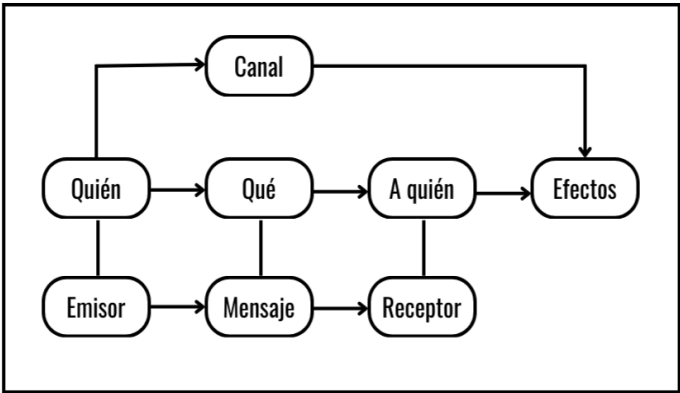
Figura 2. *Modelo de codificación-decodificación de Shannon y Weaver*



Fuente: Adaptado de Vázquez Acevedo y Ponce Ceballos (2021).

El sociólogo H. D. Lasswell adaptó este modelo desde la perspectiva de la comunicación de masas (figura 3), también hacia 1948. Lasswell consideraba que un acto de comunicación consiste en describir quién dice qué, en qué canal, a quién y con qué efectos (Aguado Terrón, 2004). Muchas de las investigaciones sobre la comunicación social, de masas y colectiva se basan en este modelo, pues sus principales componentes son los medios de control de la información, el contenido de los mensajes, los medios de comunicación, la audiencia y sus efectos (Martínez Torres, 2012).

Figura 3. *Modelo de comunicación de Laswell*



Fuente: Adaptado de Caldera Serrano y Zapico Alonso (2004).

Desde esta perspectiva, el poder está en manos de quien controla la información, mientras que la participación de la audiencia es pasiva, ya que sólo se limita a sufrir los efectos del mensaje. Dos ejemplos de este tipo de comunicación son el discurso publicitario y el político.

Los modelos lineales ofrecen la ventaja de la necesidad de precisión por parte del emisor para enviar el mensaje. Sin embargo, sus principales limitaciones son las dos ideas generales de base: la primera, es que la comunicación se concibe como un simple transporte de información; la segunda, es la presunción de que el significado está en el mensaje y no en los sujetos de la comunicación, o sea, en el emisor y el receptor.

Desde luego, la caracterización simplista de la comunicación de los modelos lineales ha sido ampliamente criticada (Marín, 2006), ya que es difícil que haya coincidencia de significado entre el emisor y el receptor, lo que implica que no hay un solo traslado de información entre ellos, sino varios. Estas consideraciones dieron origen a los modelos circulares, los cuales están más adaptados a las condiciones reales de la comunicación.

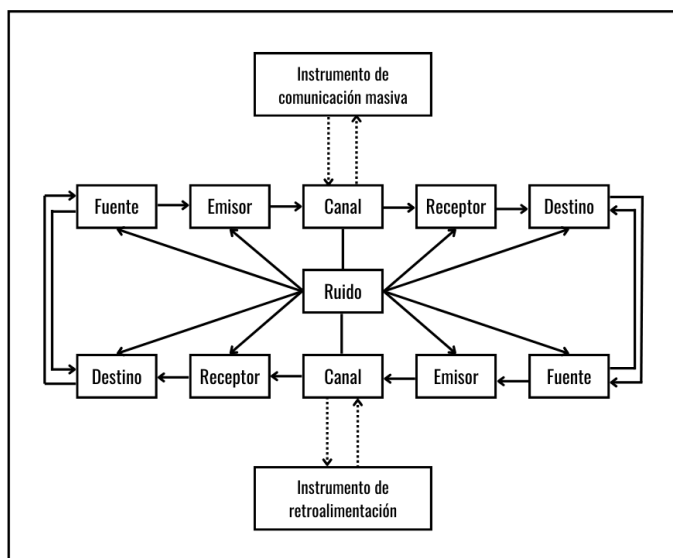
Modelos circulares de comunicación

Los modelos circulares se distinguen por ser más complejos y por considerar la retroalimentación (*feedback*) como una parte esencial del proceso. Gracias a la circularidad, se destaca que “toda acción comunicativa y el modo de efectuarla producen un efecto en el receptor, quien llegará a reaccionar de alguna forma provocando, a la vez, una nueva interacción comunicativa” (Fonseca Yerena, 2005). Por lo tanto, la retroalimentación cuestiona la linealidad en la transmisión de la información y plantea una progresiva complejización que incluye elementos de mediación y procesos de influencia mutua (Aguado, 2004).

El primer modelo circular es el de De Fleur (figura 4), el cual es una versión expandida del modelo de Shannon y Weaver (figura 2). Este modelo es relevante, al igual que el de Laswell, para explicar la comunicación de masas. En la actualidad, esta propuesta es interesante, pues explica la manera en la que los medios de comunicación tradicionales como la radio y la televisión, pero también las redes sociales funcionan. De esta manera, una gran cantidad de personas tienen acceso al mismo tipo de información o de

contenido gracias al instrumento de difusión o comunicación masiva (Carlos López Piaget, 2020).

Figura 4. *Modelo de comunicación de De Fleur*



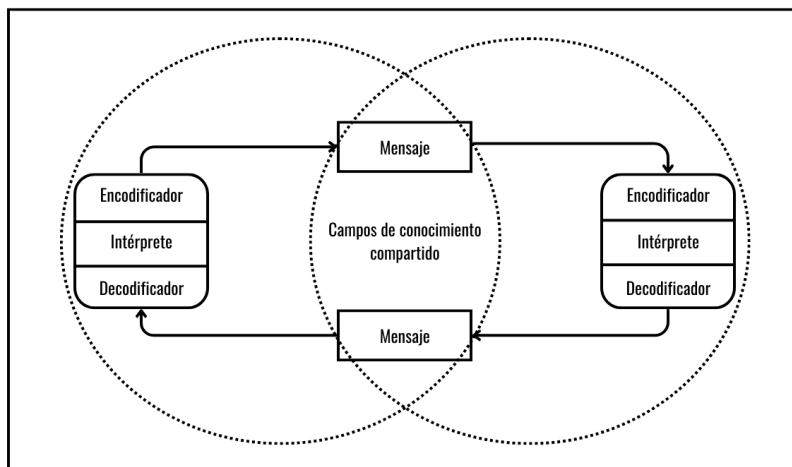
Fuente: Adaptado de Aleksanyan (2020).

El concepto de retroalimentación permite que el instrumento de difusión reciba información de la audiencia o los receptores, por lo que es capaz de generar nuevos contenidos a partir de la información recibida. La fuente puede poseer más de un emisor, por ejemplo, pensemos en una cadena de televisión que tiene diversos canales. Las redes sociales son otro ejemplo del funcionamiento de este modelo: reflexionemos en cómo una publicación o *post* generado por una fuente se comparte cientos o miles de veces en diversos canales (Facebook, X, Instagram, TikTok, etc.) por diferentes receptores (usuarios de las redes sociales).

El segundo modelo es el propuesto por Osgood y Schramm en la segunda mitad del siglo xx (figura 5). En este modelo, se combinan la fuente y el destino con codificadores y decodificadores en sus respectivos campos compartidos de experiencia. El proceso enfatiza la circularidad y la continuidad de la comunicación, ya que no puede considerarse terminado cuando el

receptor recibe la información. Osgood y Schramm sostienen que la comunicación es un proceso interminable porque la retroalimentación, a través de los comentarios y opiniones de los intérpretes, garantiza esa continuidad (Aleksanyan, 2020).

Figura 5. *Modelo de comunicación circular de Osgood y Schramm*



Fuente: Adaptado de Boström (2020).

El modelo centra su atención en los participantes de la comunicación, es decir, en el origen o fuente y el destino que actúan paralelamente en tareas de codificación, decodificación e interpretación por medio del diálogo. De esta manera, la comunicación es un proceso bilateral (Aguado, 2004).

Si bien esta revisión de modelos de comunicación está lejos de ser exhaustiva, queremos destacar su utilidad práctica para conocer los roles y las actividades involucradas en la comunicación. Estos modelos no son complementarios ni excluyentes, más bien, sirven para comprender la manera en que los participantes de la interacción oral cumplen con su papel en diversas modalidades comunicativas (por ejemplo, en redes sociales como Facebook, YouTube o Instagram) o en diferentes géneros orales (por ejemplo, el discurso político, la conferencia de prensa, el examen oral, etc.)⁵.

⁵ Para mayor detalle, revisar el segundo capítulo de este volumen.

Conocer los modelos lineales y no lineales de la comunicación humana es fundamental para comprender cómo se transmiten y se interpretan los mensajes en diferentes contextos.

Los modelos lineales, que se enfocan en el proceso de envío y recepción de un mensaje desde un emisor hacia un receptor de manera directa, permiten analizar la comunicación en situaciones donde la información fluye de forma unidireccional, como en las instrucciones o en ciertos medios de comunicación masiva. Este enfoque es útil para identificar posibles barreras en la transmisión del mensaje y mejorar la claridad y eficacia en entornos donde el *feedback* es limitado o nulo.

Por ello, los modelos no lineales reflejan la complejidad y la naturaleza dinámica de la comunicación humana, en la que tanto emisor como receptor son participantes activos que influyen mutuamente en el proceso, al considerar el contexto, el *feedback* continuo y las interpretaciones variables que surgen en la interacción. En resumen, el conocimiento de ambos tipos de modelos es clave para desarrollar una perspectiva completa de la comunicación y para adaptarse eficazmente a distintos tipos de interacción humana.

Funciones de la comunicación oral

Hasta aquí, hemos revisado los conceptos de comunicación oral, hemos descrito los elementos de la fisiología humana que intervienen en su producción y hemos repasado los modelos que han intentado explicar el funcionamiento de la comunicación como un proceso. En este cuarto apartado, identificamos las principales funciones de la comunicación oral en los contextos sociales más relevantes de los seres humanos.

El desarrollo de competencias comunicativas, tanto escritas como orales, ha sido un tema relevante en el ámbito educativo desde hace más de 20 años.⁶ Hoy en día, autores como Santos Meléndez y Hernández Roger (2011), Vera Infante (2019), Sánchez-Sordo et al. (2021), Ochoa Sierra (2022) y Ordinola Sandoval et al. (2023), por mencionar algunos, vuelven

⁶ Declaración de Bolonia (1999) donde, entre otros temas educativos, se llega al acuerdo del término “competencias” y de su desarrollo en el aula de clases. Esto propició que se hablara de “competencias comunicativas”, entre las que se incluyen la expresión oral y la escrita (Montero Curiel, 2010).

a destacar la importancia de la comunicación oral, especialmente en dos vertientes: (1) como elemento que permite la construcción y difusión del conocimiento y (2) como herramienta indispensable en el ámbito laboral. Sobre esta última, Sánchez-Sordo et al. (2021) dicen: “(...) es una de las competencias transversales de mayor relevancia en el mundo laboral ya que, para lograr una buena comunicación en el trabajo se necesitará ser eficaz al momento de comunicar ideas, conocimientos y sentimientos” (p. 3). Debido a su carácter transversal, la comunicación oral tiene una serie de funciones aplicables a diversas áreas del desarrollo humano como el personal, el social y el académico-laboral.

Figura 6. *Funciones de la comunicación oral*



Fuente: Elaboración propia.

Función personal

En el ámbito personal, la comunicación oral le permite al individuo “satisfacer sus necesidades cognitivas, afectivas y sociales, a partir de una serie de recursos verbales y no verbales (...) [permitiéndole] comprender a los demás y lo que está a su alrededor para hacerse una visión personal del mundo” (Castillo Sivira, 2008, p. 181), es decir, mediante la comunicación oral la persona puede expresar y compartir sentimientos e ideas que le permitan la construcción de lazos afectivos y relaciones sociales. Además, se trata de una de las principales formas en las que interactúa el ser humano, ya que es una de las primeras habilidades que desarrollamos: “Desde una perspectiva psicológica, el niño devora el mundo en sus primeras etapas del

desarrollo (¿quizás desde el vientre?) mediante la palabra hablada por otros y escuchada por él (...)” (Uribe-Hincapié et al., 2019, p. 474).

Función social y actos de habla

Entonces, comunicarse no sólo implica saber qué es lo que se quiere decir, sino también considerar a quién va dirigido el mensaje y cuál es el contexto comunicativo en el que se inserta. Como lo mencionan Santos Meléndez y Hernández Roger (2011): “Todos pueden, pero no todos saben comunicarse. Comunicar es una actitud y es una capacidad que se debe adquirir (...)”. Esto es, más que una capacidad meramente articulatoria, implica el conocimiento de los contextos que rodean el intercambio de mensajes: “todos los discursos orales tienen significado no sólo por las imágenes que contienen, sino, además, por el modo en que se producen, por la circunstancia en la que se inscribe y por el público al que se dirigen” (Vich y Zavala, 2004, p. 11), así como la intencionalidad con la que se transmiten.

En ese sentido, la comunicación oral también implica querer lograr algo con lo que se dice, es decir, tener la intención de que las palabras dichas cumplan con alguna función. Esto es, realizar *actos de habla*. De acuerdo con Searle (2017), hablar un lenguaje:

[...] consiste en realizar actos de habla, actos tales como hacer enunciados, dar órdenes, plantear preguntas, hacer promesas y así sucesivamente, y más abstractamente, actos tales como hacer referencia y predicar, y, en segundo lugar, que esos actos son en general posibles gracias a, y que se realizan de acuerdo con, ciertas reglas para el uso de los elementos lingüísticos. (p. 29)

Sin embargo, en un acto de habla no siempre se manifiesta de forma explícita la intencionalidad del hablante, sino que esta es, en muchas ocasiones, inferida por el oyente. Imagina el siguiente escenario: Dos amigos (Juan y Pedro) están sentados en la sala de la casa de Juan; todas las ventanas están abiertas pues el clima estaba muy agradable. De pronto comienza a soplar un viento frío y Pedro pronuncia la oración (1). De pronto Juan se levanta y cierra las ventanas (Villalva Camacho, 2023).

(1) Hace frío.

En el ejemplo anterior, se puede observar una intencionalidad clara: Pedro tiene frío y quiere que Juan cierre las ventanas. A pesar de poder haber expresado verbalmente sus intenciones, ha recurrido a una apatición empleando otros recursos lingüísticos y paralingüísticos (como la entonación). Los actos de habla, entonces, se pueden clasificar como: asertivos, directivos, compromisorios, expresivos y declarativos.⁷ Tal y como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. *Clasificación de los actos de habla*

Acto de habla	Características	Acciones relacionadas	Ejemplo
<i>Asertivo</i>	El hablante afirma o niega algo	Negar Afirmar Admitir Concluir	"Aristóteles no escribió libros de biología".
<i>Directivo</i>	El hablante lo emplea para hacer que el oyente realice una acción	Pedir Mandar Preguntar Sugerir	"¿Podremos reunirnos otro día, tal vez el martes o el jueves?".
<i>Compromisorio</i>	El hablante se compromete a realizar una acción futura	Prometer Adivinar Jurar	"Hoy no podremos ir al cine, pero te prometo que iremos la semana que viene".
<i>Expresivo</i>	El hablante expresa un estado psicológico sobre un evento	Agradecer Felicitar Disculpar	"¡Qué pena que haya llegado tarde! Disculpeme, por favor".
<i>Declarativo</i>	El hablante expresa una declaración que cambia tanto el mundo del hablante como del oyente	Prometer Bautizar Declarar Despedir	"Los declaro marido y mujer".

Fuente: Elaboración propia con base en Félix-Brasdefer (2019).

⁷ Los nombres de los actos de habla pueden variar de acuerdo con el autor. Para Searle (2017), por ejemplo, los actos de habla se clasifican como de aseveración, dirección, compromiso, expresión y declaración. A pesar de las diferencias en los nombres, el resto de las características de los actos de habla es homogénea.

La realización de actos de habla se encuentra ligada a la interacción social, pues es en esta en donde convergen hablantes y oyentes, contextos, intenciones e intercambio de mensajes. Aprender a comunicarse oralmente es una competencia que, desde el desarrollo personal (y meramente lingüístico) influye en las relaciones sociales y, en la medida en que se conozcan y entiendan los usos pragmáticos de la lengua, se puede asegurar una comunicación exitosa. Es ahí, precisamente, donde radica la importancia de su enseñanza y constante práctica en las aulas de clase.

Función académico-laboral

En el ámbito universitario, es cada vez más común encontrarse con programas académicos que, independientemente del área de estudio, contemplan el reforzamiento de la comunicación oral, pues como lo mencionan Kovalyova et al. (2016, citado en Ochoa-Sierra, 2022), “Diversos actores educativos han señalado la importancia de desarrollar la oralidad en los distintos niveles educativos, particularmente a nivel universitario por su valor para el desenvolvimiento exitoso del futuro profesional” (pp. 57-58). En ese sentido, la comunicación oral permite que el alumnado logre una organización coherente del mensaje, el uso adecuado del registro lingüístico, así como de las normas de interacción social y de cortesía, todo ello acorde al contexto comunicativo.

Por lo tanto, la comunicación oral permite “(...) la comunicación entre profesionales con fines de investigación, estudio, divulgación, reflexión y debate, educación y otros” (Muñoz, 2010, p. 9), de tal forma que propicia el enriquecimiento intelectual del individuo dentro de su área de estudio. Además, investigadores como Sánchez-Sordo et al. (2021), Ordinola Sandoval et al. (2023) y Vera Infante (2019) han recalcado la importancia que tiene el desarrollo de las habilidades comunicativas orales para el éxito profesional.

Una de las competencias genéricas que mayor impacto tendrá en la vida laboral de los futuros egresados y que por ende requiere de ser valorada y evaluada desde el enfoque de la autoeficacia es la de comunicación oral y escrita, pues ésta como evidencia Loría (2011), es una de las competencias transversales de mayor relevancia en el mundo laboral ya que, para lograr una buena comuni-

cación en el trabajo se necesitará ser eficaz al momento de comunicar ideas, conocimientos y sentimientos. (Sánchez-Sordo et al., 2021, pp. 2-3)

Esta importancia radica no sólo en la parte personal, es decir, en que el individuo tenga la capacidad de poder comunicar sus ideas, sino también al momento de trabajar en conjunto, pues muchas veces esto conlleva “(...) coordinar acciones, articular procesos, establecer relaciones humanas respetuosas y productivas, crear, planear (...)” (Vera Infante, 2019, p. 18). Debido a esto, reforzar las habilidades de comunicación oral le permiten al estudiante posicionarse de una mejor forma en el mercado laboral “(...) la comunicación oral no sólo impacta en la formación académica del estudiante, sino también en su desarrollo profesional y su capacidad de ser percibido como un agente empleable en los procesos de selección y contratación” (Ordinola Sandoval et al., 2023, p. 123).

En general, la comunicación oral tiene una serie de funciones que fomentan el desarrollo del ser humano en todas sus dimensiones (personal, social, académica y profesional), lo que la convierte en una de las principales fuentes de comunicación.

Conclusión

Este primer capítulo aborda la conceptualización de lo que se entiende por comunicación oral desde tres ángulos: el lingüístico, el de la oralidad y el retórico. Asimismo, se presentan las características fisiológicas y acústicas que permiten la producción de la oralidad (voz humana) al tiempo que la moldean (entonación, énfasis, pausas, velocidad, volumen, etc.), y que constituyen la base misma de la comunicación oral. Posteriormente, se hace un breve recuento sobre los distintos modelos de la comunicación oral, desde aquellos que presentan la interacción en un plano lineal, hasta aquellos que lo conceptualizan de forma circular y donde la retroalimentación es fundamental. Finalmente, este capítulo cierra con las funciones que tiene la comunicación oral en tres planos. El *personal*, este permite la manifestación de pensamientos, sentimientos e ideas. En el *social*, la realización de actos de habla que evidencian las posibilidades pragmáticas de la lengua y, finalmente, en el plano *académico-laboral*, en el cual el desarrollo de las habilidades en la comunica-

ción oral posibilita al estudiante un mayor enriquecimiento intelectual, así como un mejor posicionamiento en el mercado laboral.

Actividades

Ahora que has terminado con esta sección introductoria es importante que realices las actividades que te proponemos para reforzar tus conocimientos y practicar lo que has aprendido.

Prueba tus conocimientos

1. *Determina si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.*

	V	F
a) La comunicación humana, oral o escrita, implica conocer el sistema lingüístico (reglas gramaticales, ortográficas, léxico, pronunciación, etc.) y el uso adecuado de ese sistema en diversas situaciones comunicativas.		
b) Los espacios de interacción como el académico, el profesional y el laboral se constituyen a través de la oralidad primaria.		
c) El juicio de gramaticalidad se refiere a la capacidad de formar enunciados socialmente adecuados; mientras que el juicio de aceptabilidad se refiere a la capacidad de formar enunciados gramaticalmente correctos.		
d) Los usos intencionados del lenguaje, para persuadir o conmovir a una audiencia, forman parte de la retórica y la oratoria.		
e) La competencia sociocultural se refiere al conocimiento del código lingüístico para formular e interpretar frases correctas.		

2. *Indica si los siguientes órganos pertenecen a la cavidad infraglótica, laríngea o supraglótica. Escribe el nombre de la cavidad en la columna de la derecha.*

Órgano	Cavidad
a) Pulmones	
b) Laringe	

c)	Faringe
d)	Cavidad nasal
e)	Bronquios

3. *Completa las siguientes definiciones con las palabras del cuadro. El número junto a la palabra indica cuántas veces se puede repetir.*

entonación (3)	alegría	origen	lingüística	edad	expresiva
actos	sociolingüística	miedo	sexo	pregunta	emoción

- a) La función _____ de la _____ permite diferenciar entre distintos _____ de habla como la _____ o la afirmación.
- b) La función _____ de la _____ permite identificar el _____ o la _____ del hablante, incluso su _____ geográfico.
- c) La función _____ de la _____ permite manifestar una _____, como el _____ o la _____.

4. *Lee atentamente la descripción y decide a cuál rasgo de la comunicación se refiere. Sólo una de las cuatro opciones es la respuesta correcta.*

Descripción	Las pausas	El volumen	La velocidad	El énfasis
a) La rapidez o lentitud con que se emiten las palabras dentro de un periodo determinado.				
b) Permite resaltar algunas partes del discurso mediante la voz.				
c) Permiten agrupar las palabras para que el orador pueda tomar aire y así, continuar en su acto discursivo.				

d) Se puede clasificar en fuerte, débil, suave y bajo en cuanto a la cantidad de energía empleada en la emisión de los sonidos.

e) Permite que el discurso oral sea más dinámico y pueda capturar la atención de quien lo escucha.

5. *Lee atentamente las siguientes descripciones e indica a cuál modelo de comunicación se refieren. Sólo una opción es la correcta:*

5.1. Estos modelos de comunicación son complejos e incluyen la retroalimentación como un elemento fundamental.

- a) Los modelos lineales
- b) Los modelos de comunicación de masas
- c) Los modelos circulares
- d) Los modelos de redes sociales

5.2. Estos modelos de comunicación implican el traslado de información de manera unidireccional entre el emisor y el receptor.

- a) Los modelos lineales
- b) Los modelos de comunicación de masas
- c) Los modelos circulares
- d) Los modelos sociales

5.3. En este modelo, la comunicación es un proceso bilateral que centra su atención en los participantes, es decir, en el origen o fuente y el destino que actúan paralelamente en tareas de codificación, decodificación e interpretación por medio del diálogo.

- a) Modelo de De Fleur
- b) Modelo de Shannon y Weaver
- c) Modelo de Laswell
- d) Modelo de Osgood y Schramm

5.4. En este modelo, el poder está en manos de quien controla la información, mientras que la participación de la audiencia es pasiva, ya que sólo sufre los efectos del mensaje.

- a) Modelo de De Fleur
- b) Modelo de Shannon y Weaver
- c) Modelo de Laswell
- d) Modelo de Osgood y Schramm

5.5. Este modelo explica el funcionamiento de los medios de comunicación como la radio, la televisión y las redes sociales, en los que una gran cantidad de personas tienen acceso al mismo tipo de información.

- a) Modelo de De Fleur
- b) Modelo de Shannon y Weaver
- c) Modelo de Laswell
- d) Modelo de Osgood y Schramm

Aplica lo aprendido

1. *Revisa la tabla 1. Por cada tipo de acto de habla, escribe un ejemplo relacionado con la acción indicada y explica en qué contexto es adecuado utilizarlo. Considera los elementos que intervienen en la comunicación de acuerdo con los modelos revisados en el apartado 1.3.*

- a) Acto de habla: Asertivo
Acción relacionada: Admitir
Ejemplo:

¿En qué contexto o en qué situaciones comunicativas usarías o has usado el acto de habla que has ejemplificado?

b) Acto de habla: Directivo

Acción relacionada: Sugerir

Ejemplo:

¿En qué contexto o en qué situaciones comunicativas usarías o has usado el acto de habla que has ejemplificado?

c) Acto de habla: Compromisorio

Acción relacionada: Garantizar

Ejemplo:

¿En qué contexto o en qué situaciones comunicativas usarías o has usado el acto de habla que has ejemplificado?

d) Acto de habla: Expresivo

Acción relacionada: Quejarse

Ejemplo:

¿En qué contexto o en qué situaciones comunicativas usarías o has usado el acto de habla que has ejemplificado?

e) Acto de habla: Declarativo

Acción relacionada: Despedir (correr a alguien)

Ejemplo:

¿En qué contexto o en qué situaciones comunicativas usarías o has usado el acto de habla que has ejemplificado?

2. Lee el siguiente extracto del discurso “Los animales sí tienen derechos” del abogado mexicano Gustavo Larios para TEDx Talks⁸. Utiliza las barras dobles (//) para indicar dónde crees que se realizan las pausas y subraya las palabras que consideras en las que se hace énfasis. Se han omitido, intencionalmente, los signos de puntuación, para destacar las pausas y el énfasis según tu criterio.

Joaquín es un hombre de campo del bajío mexicano que tiene muchos animales les ha tomado mucho cariño y entre ellos se encuentra la yegua “Canela” a esta yegua le ha tomado un amor muy especial porque nos llega a ocurrir a quienes somos un poco empáticos que amamos a los animales pero en este momento se encuentra muy preocupado porque la autoridad federal de la ganadería ha ordenado que mate a su yegua y se lo ha ordenado por considerar que tiene una enfermedad que representa un riesgo para la salud pública el escenario pues no es muy bueno porque normalmente hasta un árbol cuando lo van a cuando le encuentran una enfermedad lo matan lo cortan y con mucha naturalidad así se trata a los animales también pero Joaquín no se da por vencido y decide acudir al juicio de amparo corresponde esto a un tribunal cuyo ponente interpreta la constitución política de México en su artículo primero que se refiere a los derechos humanos en el sentido de que cuando el bien recae sobre un ser vivo no se puede ordenar su muerte simplemente como una medida de prevención pero abunda en esto y dice que los derechos humanos *per* se trascienden a la vida de otros seres sin importar su especie esto es increíble que ocurra en un país como México pero está ocurriendo y es la fuerza de la sociedad de hecho así sucedió.

Con base en el ejercicio anterior, contesta las siguientes preguntas:

- a) ¿Cuáles son las palabras que el orador enfatiza a lo largo de su discurso?

⁸ TEDx Talks. (2018, 30 de agosto). *Los animales sí tienen derechos: Gustavo Larios* [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=_G2ffpW0-is

- b) ¿Crees que existe alguna relación entre las palabras enfatizadas y la temática del discurso? ¿Cuál es?
- c) ¿Cuáles son las ideas en las que el orador realiza pausas largas?
- d) ¿Cuál crees que sea la razón por la que el orador hace una pausa larga después de esas ideas? ¿Qué crees que quiera decir con eso?
- e) ¿Consideras que el empleo de pausas largas y de énfasis es coherente con el discurso del orador? ¿Por qué?

Después de señalar las pausas y el énfasis, ve el video del discurso “Los animales sí tienen derechos”⁹ y compara tus predicciones con el discurso real: ¿hay muchas diferencias? ¿te pareció difícil coincidir con las pausas y los énfasis del orador?

3. *Ve el sketch “La panadería” del programa cómico español Splunge¹⁰ y responde:*

- a) De acuerdo con el concepto de competencia comunicativa, ¿qué juicio es el que no se satisface en esta interacción: el juicio de gramaticalidad o el juicio de aceptabilidad?
- b) ¿Qué hablante rompe con este juicio, la mujer o el hombre? ¿Por qué?
- c) ¿Qué acto de habla lleva a cabo la mujer mediante su primera pregunta?
- d) Conforme avanza la conversación, ¿qué emociones refleja la mujer en su forma de hablar?
- e) Al final del *sketch*, ¿qué quiere lograr el hombre que pregunta “¿Tienes fuego?”? ¿Cómo reformularías esta pregunta para que el hombre logre su propósito?

⁹ TEDx Talks. (2018, 30 de agosto). *Los animales sí tienen derechos: Gustavo Larios* [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=_G2ffpW0-is

¹⁰ Insanaso. (2007, 8 de enero). *Splunge (panadería)*. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=D1giqAzlaCk>