

TEST 39

La comunicación en la Administración: concepto, importancia, elementos y tipos de comunicación. El uso correcto del lenguaje administrativo. Manual de estilo del lenguaje administrativo

1. Nuestra Real Academia define el término “comunicación” como:

- a) Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor
- b) Manifestación de ideas, sentimientos y conocimientos que se lleva a cabo de forma escrita
- c) Manifestación de ideas, sentimientos y conocimientos que se realiza exclusivamente de forma oral
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

2. Es requisito necesario para que exista comunicación:

- a) Que estén presentes emisor y receptor
- b) Que se realice exclusivamente de forma oral
- c) Que se produzca una interacción y reacción entre los comunicantes
- d) Que se realice exclusivamente de forma escrita

3. Son elementos subjetivos de la comunicación humana:

- a) Emisor, receptor y mensaje
- b) Receptor y mensaje
- c) Emisor y mensaje
- d) Emisor y receptor

4. El código:

- a) Es el vehículo del que nos servimos para transmitir un mensaje
- b) Es el conjunto de signos o símbolos utilizados en la comunicación
- c) Se compone de una serie de signos y reglas para combinar los mensajes
- d) Es el retorno de la información

5. Los canales de comunicación pueden ser:

- a) Indirectos o directos
- b) Directos y personales
- c) Personales e impersonales
- d) Indirectos y personales

6. Las señales son:

- a) Una serie de signos y reglas que combinan los mensajes
- b) El elemento puramente técnico de la comunicación
- c) El conjunto de signos utilizados en la comunicación
- d) Una serie de información desde el receptor al emisor

7. Los tipos de código son:

- a) Verbal y no verbal
- b) Formal y verbal
- c) Formal y no formal
- d) No verbal y formal

8. El estilo administrativo se caracteriza:

- a) Por su formalismo y anacronismo
- b) Por su falta de formalismo y anacronismo
- c) Por su anacronismo
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

9. En los documentos administrativos:

- a) Se debe utilizar un lenguaje coloquial
- b) El lenguaje debe fomentar la retórica y la excesiva solemnidad
- c) El lenguaje debe ser claro, conciso y ordenado
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas

10. Para que la comunicación oral sea posible es preciso que:

- a) El emisor exponga claramente su mensaje
- b) El emisor se ajuste al nivel cultural del receptor
- c) El emisor logre la atención del receptor
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas

11. ¿Qué no deberá hacer el receptor en una conversación telefónica?

- a) Tomar nota de la conversación mientras esta se desarrolla
- b) Terminar las frases iniciadas por el interlocutor
- c) Escuchar la exposición del mensaje de forma activa
- d) Proporcionar los datos que le sean solicitados y sean procedentes

12. ¿Cuál de los siguientes elementos no forman parte de una comunicación telefónica?

- a) Los gestos
- b) La voz
- c) El lenguaje
- d) El silencio

13. El feedback puede ser:

- a) Personal o impersonal
- b) Positivo o negativo
- c) Directo o indirecto
- d) De corto o largo alcance

14. ¿Qué es el feedback?

- a) Es el retorno de la información desde el receptor al emisor, posibilitando la autocorrección o el autocontrol
- b) Es el vehículo del que nos servimos para transmitir un mensaje
- c) Es el conjunto de signos o símbolos utilizados en la comunicación
- d) Es la ordenación de elementos dentro de un repertorio, que forma una secuencia de signos y símbolos que se rigen y actúan según unas determinadas leyes

15. Constituyen objetivos del Manual de Estilo del Lenguaje Administrativo:

- a) Responder con soluciones concretas las dudas que se presenten a los funcionarios públicos con ocasión de la redacción de los distintos tipos de documentos administrativos
- b) Conseguir un lenguaje administrativo claro, conciso y adecuado
- c) Las respuestas a) y b) son correctas
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

16. Constituye un rasgo peculiar del lenguaje administrativo:

- a) Léxico especial
- b) Exceso de locuciones prepositivas
- c) Repetición de estructuras sintácticas
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas

17. Señale la proposición incorrecta respecto a la división de palabras en el mismo reglón:

- a) Las palabras compuestas se dividen por cualquier lugar que sea la mitad de una sílaba
- b) Si existe una h interior, el guion debe preceder a la h, aunque se parta la sílaba
- c) Nunca se debe dejar sola una vocal al final o al principio de un reglón
- d) Las palabras compuestas se dividen por el sitio en el que termina una de sus voces componentes

18. No se escribe con b:

- a) Detrás de n
- b) Las palabras terminadas en -bilidad, -bundo y -bunda, excepto movilidad
- c) Todos los infinitivos terminados en -bir y todos los tiempos de estos verbos, salvo hervir, vivir, servir y sus derivados
- d) Toda palabra en que dicho sonido precede a otra consonante

19. Para anunciar una cita que se hace en estilo directo se utiliza:

- a) El punto y coma
- b) Los dos puntos
- c) El paréntesis
- d) Las comillas

20. El lenguaje administrativo se caracteriza por el exceso de:

- a) Clichés o muletillas
- b) Adverbios
- c) Anglicismo
- d) Artículos

21. Señale la proposición correcta respecto al léxico administrativo:

- a) El léxico está formado por términos que representan conceptos de valor
- b) Tiene naturaleza culta
- c) Está lleno de términos jurídicos con significado preciso y concreto
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas

22. La abundancia de gerundios en el lenguaje administrativo debe ser sustituida por:

- a) Oraciones de relativo
- b) Formas verbales personales
- c) Giros con preposición
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas

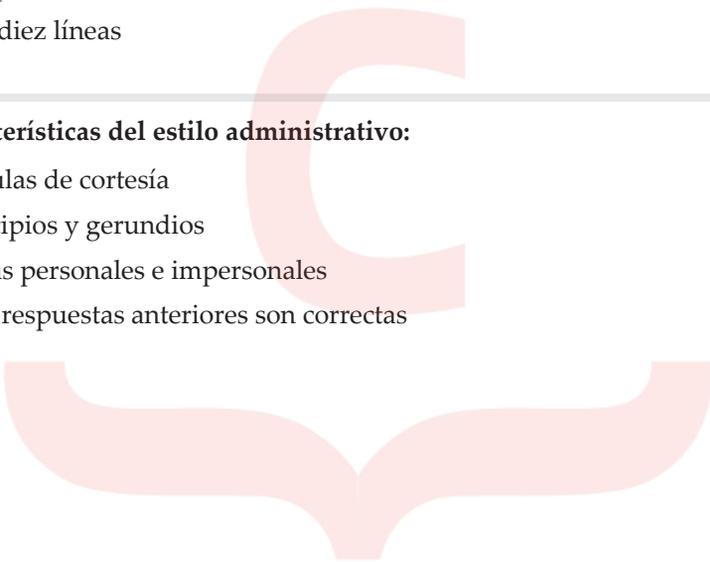
23. No constituye una característica del estilo administrativo:

- a) El estilo nominal del discurso administrativo
- b) La escasez de enlaces o nexos
- c) El uso de clichés o muletillas
- d) Las expresiones verbales de orden o mandato

24. La longitud de un párrafo administrativo suele ser desmesurada, entre:

- a) Veinte y treinta líneas
- b) Veinte y veinticinco líneas
- c) Veinte y quince líneas
- d) Quince y diez líneas

25. Constituyen características del estilo administrativo:

- a) Las fórmulas de cortesía
 - b) Los participios y gerundios
 - c) Las formas personales e impersonales
 - d) Todas las respuestas anteriores son correctas
- 

SOLUCIONES TEST 39

1. a) Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor
La Real Academia Española define el término “comunicación” como transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.
2. c) Que se produzca una interacción y reacción entre los comunicantes
Es requisito necesario para que exista comunicación que a su vez se produzca una interacción y reacción entre los comunicantes. Esta interacción es lo que conocemos como retorno o retroalimentación, en forma de respuesta, silencio, acción o cambio en la forma de pensar, aunque este cambio sea mínimo.
3. d) Emisor y receptor
Elementos subjetivos son emisor y receptor. La comunicación lingüística es un intercambio, oral o escrito, entre un emisor y un receptor.
4. c) Se compone de una serie de signos y reglas para combinar los mensajes
El código se compone de una serie de signos y de reglas para combinarlos. Para que la comunicación pueda efectuarse satisfactoriamente, tanto el emisor como el receptor deberán conocer y compartir estos códigos, así como su significado. Podemos hablar de dos tipos de códigos: verbal y no verbal.
5. c) Personales e impersonales
Los canales de comunicación pueden ser de dos clases:
 - *Personales: constituidos por aquellos canales en los que hay un contacto directo y personal entre el emisor y el receptor.*
 - *Impersonales: representados por los medios de comunicación, donde el contacto personal no existe; como por ejemplo: televisión, radio, prensa, etc.*
6. c) El conjunto de signos utilizados en la comunicación
Las señales son el conjunto de signos o símbolos utilizados en la comunicación. Los símbolos son aquellas señales de comunicación en las que existe una relación intrínseca entre el elemento representante y el elemento representado.
7. a) Verbal y no verbal
Podemos hablar de dos tipos de códigos: verbal y no verbal.
8. a) Por su formalismo y anacronismo
El estilo administrativo se ha caracterizado por su formalismo e incluso por su anacronismo, lo que ha dificultado en numerosas ocasiones las relaciones entre la Administración y los ciudadanos. En la actualidad, en el lenguaje administrativo se intenta suprimir las trabas burocráticas

existentes, y concretamente, en lo que afecta a los documentos en que se materializa las relaciones Administración-ciudadanos.

9. c) El lenguaje debe ser claro, conciso y ordenado

En los documentos administrativos no se debe utilizar un lenguaje excesivamente coloquial, ni hacer mal uso de la lengua, con un vocabulario pobre o monótono. El lenguaje administrativo escrito debe ser claro, conciso y ordenado, huyendo de la retórica y la excesiva prolijidad y solemnidad.

10. d) Todas las respuestas anteriores son correctas

Para que la comunicación sea posible es preciso que:

- *El emisor exponga claramente su mensaje y se ajuste al nivel cultural del receptor.*
- *El emisor logre la atención del receptor o receptores.*

11. b) Terminar las frases iniciadas por el interlocutor

El receptor debe:

- *Escuchar la exposición del mensaje del emisor de una forma activa.*
- *Proporcionar los datos que le sean solicitados y sean procedentes.*
- *Mostrar ayuda y colaboración.*
- *Evitar terminar las frases iniciadas por nuestro interlocutor.*

[...]

12. a) Los gestos

Los elementos fundamentales de la comunicación telefónica son:

- *La voz*
- *El lenguaje*
- *El silencio*
- *La sonrisa*

13. b) Positivo o negativo

El feedback puede ser positivo (recompensa) o negativo (castigo).

14. a) Es el retorno de la información desde el receptor al emisor, posibilitando la autocorrección o el autocontrol

El feedback

Lo constituye el retorno de la información desde el receptor al emisor, posibilitando la autocorrección o el autocontrol.

15. c) Las respuestas a) y b) son correctas

El Manual de Estilo del Lenguaje Administrativo pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- *Responder con soluciones concretas las dudas que se presentan a los funcionarios públicos con ocasión de la redacción de los distintos tipos de documentos administrativos.*
- *Reflexionar sobre el uso de la lengua en las comunicaciones y escritos de la Administración, a fin de que entre todos, podamos conseguir un lenguaje administrativo claro, conciso y adecuado.*

16. d) Todas las respuestas anteriores son correctas

Los rasgos peculiares del lenguaje administrativo son los siguientes:

- *Un léxico especial.*
- *Acepciones propias y particulares de términos de la lengua común.*
- *Abundante uso de determinadas formas gramaticales.*
- *Repetición de estructuras sintácticas.*
- *Acumulación de formas y construcciones arcaicas y poco habituales en la lengua actual.*
- *Empleo de circunloquios.*
- *Exceso de locuciones prepositivas.*
- *Excesivo empleo de clichés, formulas y muletillas.*

17. a) Las palabras compuestas se dividen por cualquier lugar que sea la mitad de una sílaba

Las palabras compuestas se dividen por el sitio en el que termina una de sus voces componentes o por cualquier lugar que no sea la mitad de una sílaba.

18. a) Detrás de n

Se escriben con B

- *Toda palabra en que dicho sonido precede a otra consonante.*
- *Detrás de M.*
- *Las palabras terminadas en bilidad, bundo y bunda excepto movilidad.*
- *Todos los infinitivos terminados en bir y todos los tiempos de estos verbos, salvo hervir, vivir, servir y sus derivados.*

19. b) Los dos puntos

Los dos puntos

Se utilizan para:

- *Anunciar una cita que se hace en estilo directo.*
- *Después de manifestar algo en sentido general si a continuación se explica, comprueba o demuestra.*
- *Después del vocativo con el que es normal empezar un discurso.*
- *En las certificaciones e instancias tras las palabras iniciales.*

20. a) Clichés o muletillas

La repetición de elementos que forman la frase conduce a la ritualización de estructuras y a su conversión en formulas hechas de fácil adaptación. Estos clichés o muletillas sirven a su vez de enlace de otros nuevos hasta convertir toda la redacción en una especie de plantilla.

21. d) Todas las respuestas anteriores son correctas

El léxico administrativo tiene naturaleza culta, los cultismos deben ser utilizados con prudencia, para facilitar la comprensión. El léxico es por una parte, relativamente abstracto, formado por términos que representan conceptos de valor y, por otra, está lleno de términos jurídicos con significado preciso y concreto.

22. d) Todas las respuestas anteriores son correctas

La abundancia de gerundios debe ser sustituida por oraciones de relativo, formas verbales personales, giros con preposición, para acabar con el estilo retórico de la Administración.

23. b) La escasez de enlaces o nexos

Estilo:

- *Estilo nominal del discurso administrativo*
- *Abundancia de enlaces o nexos*
- *Longitud del párrafo administrativo*
- *Uso de clichés o muletillas*
- *Fórmulas de cortesía y tratamientos administrativos*
- *Expresiones verbales de orden o mandato*
- *Formas personales e impersonales*
- *Participios y gerundios*
- *El léxico administrativo*

24. a) Veinte y treinta líneas

Se utiliza la frase larga, los incisos, las expresiones superfluas, el estilo encadenado dando una densidad al texto que resulta asfixiante. Suele ser de longitud desmesurada entre veinte y treinta líneas.

25. d) Todas las respuestas anteriores son correctas

Estilo:

- *Estilo nominal del discurso administrativo*
- *Abundancia de enlaces o nexos*
- *Longitud del párrafo administrativo*
- *Uso de clichés o muletillas*
- *Fórmulas de cortesía y tratamientos administrativos*
- *Expresiones verbales de orden o mandato*
- *Formas personales e impersonales*
- *Participios y gerundios*
- *El léxico administrativo*