

**UNIVERSIDAD DEL SAGRADO CORAZÓN  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
PROGRAMA GRADUADO**

**PRONTUARIO**

**TÍTULO DEL CURSO : TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA  
PARA LA GERENCIA**

**CODIFICACIÓN : ADM 630**

**HORAS/CRÉDITOS : TRES (3) CRÉDITOS, TRES (3) HORAS SEMANALES,  
UN SEMESTRE**

**DESCRIPCIÓN:**

El seminario-taller se orienta hacia los futuros gerentes y cómo mejorar la calidad del servicio y las relaciones interpersonales con sus empleados y clientes. Se analiza la interrelación entre las cualidades fundamentales del gerente, los principios básicos en la administración de una organización y las técnicas de expresión correctas. Discusión del proceso y estilo de redacción en diversos tipos de comunicados. Se presta atención a las distintas finalidades que ejerce la comunicación oral en la gerencia de una organización. Incluye ejercicios prácticos, talleres de vídeos y redacción de diversos tipos de comunicación.

**JUSTIFICACIÓN:**

La comunicación oral y escrita es una herramienta útil y poderosa en la sociedad contemporánea, y de su práctica acertada depende el buen éxito de una gran cantidad de actividades y la calidad del servicio en la organización.

El gerente que va a dictar una conferencia o a dar un adiestramiento debe tener presente el lenguaje corporal y las técnicas de expresión correctas para lograr una comunicación clara, precisa y coherente de las ideas y el mensaje. Necesita conocer las estrategias principales según la finalidad que se persiga con el fin de impulsar a los empleados o clientes a la toma de decisiones. Además, es esencial la redacción correcta de los distintos tipos de correspondencia en el campo empresarial.

Este seminario taller proporcionará a los/as estudiantes las herramientas fundamentales para mejorar su labor como gerentes y, por ende, la calidad del servicio de su organización.

## **OBJETIVOS:**

Al terminar el seminario-taller el/la estudiante:

1. Mostrará disposición por conocer su lengua vernácula y mantener la propiedad del idioma para lograr una comunicación efectiva en español.
2. Estará dispuesto/a a escuchar y poder atender las necesidades e inquietudes de los empleados, así como a evaluar críticamente las disertaciones de sus compañeros/as.
3. Modulará su voz de acuerdo con las ideas para dar la entonación, la intensidad y el énfasis apropiados.
4. Conocerá los elementos básicos de la expresión corporal, y utilizará los gestos adecuados.
5. Aplicará las distintas técnicas de comunicación de acuerdo con la finalidad de una presentación oral, utilizando diversas fuentes de información y empleando recursos audiovisuales.
6. Elaborará una presentación oral tomando en cuenta los propósitos, las cualidades del estilo oral y el análisis de la audiencia.
7. Aplicará los principios fundamentales de la redacción gerencial.
8. Redactará diversas clases de comunicados
9. Será capaz de modificar su rol como gerente y las relaciones interpersonales con su empleados y clientes mediante las destrezas de comunicación oral y escrita apropiadas.

## **CONTENIDO:**

### I. Comunicación y lenguaje

- A. Cualidades de un/a buen/a emisor/a
- B. Semejanzas y diferencias entre el lenguaje oral y escrito
- C. Propósitos

### II. Características del estilo

- A. Concepto y definición
- B. Cualidades
  1. Claridad

2. Concisión

3. Coherencia

4. Léxico

C. Articulación y dicción

D. Propiedad

E. Anglicismos

F. Sintaxis correcta

III. Ideas y sentimientos a través de la voz

A. Intensidad

C. Entonación

B. Flexibilidad

D. Énfasis

IV. La expresión corporal

A. Apariencia

B. Postura

C. Gestos

D. Movimientos

E. Contacto visual

F. Espacio personal y profesional

G. Tacto

V. Funciones de la comunicación oral en la gerencia

A. Objetivos

B. Técnicas específicas

C. Clases

1. Informar

2. Orientar

3. Exhortar

4. Presentar

5. Convencer

6. Persuadir

VI. Proceso de la redacción

A. Planificación

B. El párrafo y sus clases

C. Estructura

D. Revisión

## VII. Comunicados

- A. Características y objetivos
- B. Clases
  - 1. Cartas de trámites
    - a. solicitud de información o prórroga
    - b. envío de información
    - c. acuse de recibo
    - d. presentación
    - e. reclamación
    - f. amonestación
    - g. agradecimiento
    - h. reconocimiento o felicitación
  - 2. Memorádum
    - a. análisis de problemas con recomendaciones
    - b. análisis de presupuesto
    - c. informativos
  - 3. Propuestas
    - a. RFP – “Request for Proposal”
    - b. Estudio de viabilidad
    - c. Servicios
  - 4. Informes
  - 5. Artículos-Ensayo-Profesionales

## VIII . Calidad en el servicio

- A. Principios básicos
- B. Cómo manejar a los clientes y empleados
- C. Relación entre los principios básicos y el poder de la palabra.

### **ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS/ ACTIVIDADES:**

El seminario-taller es de carácter teórico y práctico. Se desarrolla a través de conferencias y explicación de la profesora, así como de ejercicios específicos sobre la dicción, la voz y talleres grabados en vídeos por parte de los estudiantes. Análisis, corrección y redacción de comunicados. Discusión formativa de las lecturas asignadas. Juicio crítico de los compañeros sobre las presentaciones de los/as alumnos/as.

## EVALUACIÓN

Redacción de comunicados	40%
Taller de vídeo (2)	50%
Participación, asistencia y trabajo en equipo	<u>10%</u>
Total	100%

## REFERENCIAS:

García del Toro, A. 2000. Hablemos claro. Editorial Plaza Mayor

Figueroa, Iván. 1991. Comunicación comercial en español. (Parte I, Publicaciones Puertorriqueñas, Inc. San Juan Puerto Rico.

Marcova, I. 1989. Paradigm Thought and Languages. New York: John Wileys Sons.

Sánchez Reyes, Carmen. 1992. Redacción Comercial. Ed. Universidad de Puerto Rico, Río Piedras, Puerto Rico

Seco, Manuel. 1991. Gramática esencial del español. Introducción al estudio de la lengua, Espasa-Calpe, Madrid.

Vallejo-Nájera, J. (1990). Aprender a hablar en público hoy. Barcelona: Planeta

Lecturas de artículos de periódicos suministrados por la profesora.

ABRIL 2001