





## **DIRECTORIO**

**Mtro. Alonso Lujambio Irazábal**  
Secretario de Educación Pública

**Dr. Rodolfo Tuirán Gutiérrez**  
Subsecretario de Educación Superior

**Mtra. Sayonara Vargas Rodríguez**  
Coordinadora de Universidades Politécnicas

ORIGINAL

## **PÁGINA LEGAL**

### **Participantes**

Mtra. María Gabriela Bravo Contreras - Universidad Politécnica de Chihuahua

Mtra. Erika Graciela Lazo Padilla - Universidad Politécnica de Chihuahua

Mtro. Hussein Maloof Flores – Universidad Politécnica de Chihuahua

Mtro. Marcos Alejandro Ortega Romero – Universidad Politécnica de Chihuahua

Primera Edición: 2010

DR © 2010 Coordinación de Universidades Politécnicas.

Número de registro:

México, D.F.

ISBN\_\_\_\_\_

## ÍNDICE

Introducción	1
Programa de estudios	3
Ficha técnica	4
Instrumentos de evaluación	11
Glosario	24
Bibliografía	29

ORIGINAL

## INTRODUCCIÓN

Somos primordialmente seres “sociales”, en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas. Por consiguiente, es importante aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales. Ciertas habilidades de comunicación nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales.

La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información. En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso.

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: la comunicación verbal y la comunicación no verbal: La comunicación verbal se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz). La comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.

Pese a la importancia que le solemos atribuir a la comunicación verbal, entre un 65 % y un 80 % del total de nuestra comunicación con los demás la realizamos a través de canales no verbales. Para comunicarse eficazmente, los mensajes verbales y no verbales deben coincidir entre sí. Muchas dificultades en la comunicación se producen cuando nuestras palabras se contradicen con nuestra conducta no verbal.

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar. La falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás. Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye.



Como se desarrolla en este manual, la expresión oral es un elemento que permanentemente compartimos, ya que negociamos puntos de vista con compañeros de características personales y profesionales muy diversas, con la intención de tomar acuerdos para lograr resultados.

Asimismo, la escritura es de vital importancia, ya que por medio de ella nuestros pensamientos permanecen a lo largo del tiempo: escribir y, por lo tanto, leer correctamente, conlleva a que las ideas no se interpreten de manera errónea; esto es, a que sea comprendido el sentido original.

ORIGINAL

# PROGRAMA DE ESTUDIOS

DATOS GENERALES																
NOMBRE DEL PROGRAMA EDUCATIVO: Licenciatura en Administración y Gestión de PYMES OBJETIVO DEL PROGRAMA EDUCATIVO: Formar profesionales con capacidades gerenciales, altamente competentes, que respondan a los desafíos a los que se enfrentan las organizaciones en ambientes de incertidumbre, definiendo eficazmente sus recursos y funciones, a través de una visión vanguardista para diseñar, evaluar y aplicar estrategias que permitan innovar e integrar procesos en las organizaciones, en un marco de sustentabilidad. NOMBRE DE LA ASIGNATURA: Expresión Oral y Escrita. CLAVE DE LA ASIGNATURA: ECECY OBJETIVO DE LA ASIGNATURA: El alumno será capaz, comunicarse de forma oral y escrita, de forma efectiva, a través de herramientas de comunicación. TOTAL HRS. DEL CUATRIMESTRE: 90 FECHA DE EMISIÓN: 05 de Julio de 2010 UNIVERSIDADES PARTICIPANTES: Universidad Politécnica de Chihuahua																
CONTENIDOS PARA LA FORMACIÓN			ESTRATEGIA DE APRENDIZAJE					EVALUACIÓN								
UNIDADES DE APRENDIZAJE	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	EVIDENCIAS	TECNICAS SUGERIDAS PARA LA ENSEÑANZA (PROFESOR)	RAZAS EL APRENIZAJE (ALUMNO)	MODALIDAD FORMATIVA	ESPACIO EDUCATIVO	OTRO	PRELECTO	PRÁCTICA	RECURSOS	EQUIPOS REQUERIDOS	TECNICAS	INSTRUMENTO	RESERVA		
Nociones generales de la comunicación	Al completar la unidad de aprendizaje el alumno será capaz de: * Identificar el papel de la comunicación en las relaciones personales e institucionales para comprender la importancia de la misma en la comunicación. * Distinguir los problemas derivados de una deficiente comunicación para demostrar la importancia de la comunicación en las relaciones personales e institucionales.	ECI: Cuestionario, sobre nociones generales de comunicación. EPI: Resumen de problemas derivados de la deficiente comunicación.	* Exposición. * Exposición con videos.	* Instrucción programada.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1	0	1	0	
	Al completar la unidad de aprendizaje el alumno será capaz de: * Comprender textos académicos y científicos para adquirir conocimientos. * Reconocer y utilizar los medios escritos de comunicación para adquirir en la sociedad conocimientos. * Relacionar fuentes de información y usar para saberse en diversos documentos.	ECI: Cuestionario, sobre tipos de citas y referencias. EPI: Reporte de tipos de citas y referencias. EPI: Fichas sobre los tipos de fuentes y citas.	* Exposición. * Exposición. * Exposición con videos. * Lectura comentada. * Masas escritas.	* Lectura comentada. * Masas escritas.	X X X X	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4	0	3	2
Lectura.	Al completar la unidad de aprendizaje el alumno será capaz de: * Establecer relaciones de comunicación efectiva aplicando las normas del buen hablante y buen oyente. * Utilizar el diálogo para intercambiar pensamientos, sentimientos e información de manera asertiva en cualquier contexto.	EPI: Ensayo sobre la comunicación asertiva, normas del buen hablante y buen oyente. EPI: Exposición individual de un tema libre con sustento bibliográfico.	* Exposición con video. * Diálogo guiado. * Panel. * Diálogo guiado. * Exposición. * Socialización.	* Resumen. * Mapa mental.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	3	0	3	1	
	Realizar una presentación pública para comunicar efectivamente una idea o ensayo ante cualquier audiencia.	EPI: Exposición individual de un tema libre con sustento bibliográfico.	* Exposición. * Socialización.	* Cuadro sinoptico. * Fichero.	X	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	5	0	2	1
Expresión Oral.	Al completar la unidad de aprendizaje el alumno será capaz de: * Elaborar resúmenes y ficheros para expresar las ideas de manera profesional y clara. * Elaborar como esbozos, para comunicarse eficazmente en diversos campos profesionales, académicos y personales. * Elaborar memorandos y oficios para comunicarse en diversos niveles de la organización. * Generar un trabajo para proporcionar información de interés a la comunidad universitaria.	ECI: Cuestionario sobre las características de los medios escritos de comunicación. EPI: Catálogo de documentos de comunicación organizacional. EPI: Exposición de trabajos estructurados y el uso de uno.	* Exposición. * Socialización.	* Instrucción programada. * Masas escritas. * Lectura comentada. * Exposición. * Juego de papeles.	X X X X	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	3	0	1	1	
	Realizar una presentación pública para comunicar efectivamente una idea o ensayo ante cualquier audiencia.	EPI: Exposición individual de un tema libre con sustento bibliográfico.	* Exposición. * Socialización.	* Cuadro sinoptico. * Fichero.	X	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4	0	2	1
Expresión Escrita.	Al completar la unidad de aprendizaje el alumno será capaz de: * Elaborar resúmenes y ficheros para expresar las ideas de manera profesional y clara. * Elaborar como esbozos, para comunicarse eficazmente en diversos campos profesionales, académicos y personales. * Elaborar memorandos y oficios para comunicarse en diversos niveles de la organización. * Generar un trabajo para proporcionar información de interés a la comunidad universitaria.	ECI: Cuestionario sobre las características de los medios escritos de comunicación. EPI: Catálogo de documentos de comunicación organizacional. EPI: Exposición de trabajos estructurados y el uso de uno.	* Exposición. * Socialización.	* Instrucción programada. * Masas escritas. * Lectura comentada. * Exposición. * Juego de papeles.	X X X X	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	3	0	2	1	
	Realizar una presentación pública para comunicar efectivamente una idea o ensayo ante cualquier audiencia.	EPI: Exposición individual de un tema libre con sustento bibliográfico.	* Exposición. * Socialización.	* Cuadro sinoptico. * Fichero.	X	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4	0	2	1
												45	0	30	15	90



Subsistema de  
Universidades  
Politécnicas

## FICHA TÉCNICA

### Expresión Oral y Escrita

Nombre:	Expresión Oral y Escrita.
Clave:	EOE - CV
Justificación:	Esta asignatura es importante porque el alumno desarrolla competencias para comunicarse de forma oral y escrita en el idioma castellano.
Objetivo:	El alumno será capaz comunicarse de forma oral y escrita efectivamente a través de herramientas de comunicación.
Habilidades:	Recopilación de información interna y externa; Capacidad de síntesis, análisis e interpretación de datos; Trabajo en equipo; Formulación de ideas; Habilidades de expresión oral y escrita.
Competencias genéricas a desarrollar:	Capacidad de análisis y síntesis para aprender, para resolver problemas, para aplicar los conocimientos en la práctica, para adaptarse a nuevas situaciones, para cuidar la calidad, para gestionar la información y para trabajar de forma autónoma y en equipo.

Capacidades a desarrollar en la asignatura	Competencias a las que contribuye la asignatura
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reclutar personas que potencialmente puedan desempeñar las funciones vacantes para satisfacer los requerimientos de la organización.</li><li>• Seleccionar personas utilizando las técnicas pertinentes para contar con el personal que cubra los requisitos establecidos por la organización de acuerdo a las funciones específicas determinadas en los perfiles de puestos.</li><li>• Contratar personas de acuerdo a las políticas de la organización y a la legislación vigente para cubrir las vacantes existentes en la organización.</li><li>• Realizar el proceso de inducción de acuerdo a las políticas y los procedimientos establecidos para proporcionar información general de la organización al personal de nuevo ingreso.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollar la planeación estratégica de la organización a través de técnicas y herramientas administrativas para optimizar sus recursos.</li><li>• Dirigir la implantación del plan estratégico a través de las técnicas y herramientas administrativas para optimizar los recursos de la organización.</li><li>• Registrar las operaciones financieras mediante el uso de medios electrónicos o de forma manual en la organización para la toma de decisiones con base en la normatividad vigente.</li><li>• Seleccionar la información financiera con base en las normas de información financiera vigentes para la elaboración de Estados Financieros.</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal a través de técnicas administrativas para conocer los requerimientos de la organización.</li> <li>• Elaborar planes y programas de capacitación de acuerdo a las necesidades del personal de la organización, para mejorar sus actividades y el logro de los objetivos organizacionales.</li> <li>• Evaluar los resultados de la función de capacitación a través de técnicas administrativas para detectar variaciones a los planes elaborados y realizar las acciones pertinentes.</li> <li>• Verificar los movimientos e incidencias del personal a través de un análisis de información para determinar las retribuciones del personal de la organización.</li> <li>• Registrar los movimientos e incidencias del personal a través del sistema de procesamiento de nomina de la organización para la determinación de las remuneraciones.</li> <li>• Generar el pago de sueldos y salarios con base en la Legislación vigente y contractual para cumplir con la obligación laboral.</li> <li>• Identificar la situación actual de la organización a través de un análisis FODA para detectar las áreas de oportunidad.</li> <li>• Integrar el plan estratégico de la organización con las estrategias pertinentes, dada su situación actual, para optimizar los recursos de la organización.</li> <li>• Comunicar el plan estratégico a los responsables de las áreas involucradas para asegurar su cumplimiento.</li> <li>• Controlar la implementación del plan estratégico a través de un sistema de seguimiento y mejora continua para optimizar los recursos de la organización.</li> <li>• Evaluar los resultados del plan estratégico con base en los resultados alcanzados para detectar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporar personas que cubran con el perfil mediante técnicas de reclutamiento y selección, para mejorar el desempeño de las actividades de la organización.</li> <li>• Implementar programas de capacitación y desarrollo identificando las necesidades del personal para el desarrollo del capital intelectual de la organización.</li> <li>• Determinar las remuneraciones con base en la Legislación vigente y la documentación contractual para la correcta retribución a los trabajadores y la toma de decisiones en la organización.</li> <li>• Elaborar presupuestos para la distribución de los recursos de acuerdo a las políticas de la organización.</li> <li>• Ejecutar presupuestos con base en los lineamientos y políticas establecidas en la organización para la optimización de los recursos.</li> <li>• Diseñar instrumentos de levantamiento y recopilación de información de acuerdo a las necesidades de información para el estudio de mercado.</li> <li>• Evaluar alternativas de mercado a través de un estudio de marketing para lograr los objetivos y las metas de la organización.</li> <li>• Diseñar estrategias de mercado mediante el análisis de la información para satisfacer las necesidades de la organización.</li> <li>• Evaluar estrategias de mercado considerando los criterios de mercado establecidos por la organización, para lograr los objetivos de la misma.</li> <li>• Determinar la situación de la producción en la organización a través de técnicas y herramientas administrativas para detectar oportunidades de mejora y crecimiento.</li> <li>• Elaborar modelos alternativos del sistema de producción a través de un análisis situacional del sistema actual,</li> </ul>
--	--

<p>áreas de oportunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar los sistemas de producción mediante modelos establecidos para identificar su nivel de funcionamiento.</li> <li>• Seleccionar métodos estadísticos y de pronósticos con base en los sistemas de producción de la organización, para prever el comportamiento de la producción.</li> <li>• Generar alternativas de solución a través de un análisis integral de la producción para el cumplimiento de la planeación estratégica de la organización.</li> <li>• Identificar mejoras al sistema de producción a través de un análisis integral del mismo para el cumplimiento de la planeación estratégica de la organización.</li> <li>• Programar revisiones al sistema de producción a través de la calendarización de actividades para asegurar el comportamiento productivo de la organización.</li> <li>• Asegurar el estado de la producción aplicando métodos y técnicas de verificación con en base a la programación establecida para optimizar el uso de los recursos organizacionales.</li> <li>• Ejecutar sistemas de control de la producción con base en la programación establecida y el monitoreo de los indicadores de producción, para lograr el nivel de producción esperado por la organización.</li> <li>• Realizar auditorías a los sistemas de producción con base en la programación establecida para identificar oportunidades de mejora y optimizar los recursos organizacionales.</li> <li>• Identificar las actividades de la organización utilizando instrumentos y técnicas para identificar aquellas que son clave para la organización.</li> <li>• Documentar las actividades clave de la organización los formatos determinados por la organización para su correcta integración.</li> <li>• Definir indicadores de calidad</li> </ul>	<p>para maximizar la rentabilidad de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear modelos del proceso productivo de la organización a través de un estudio de los insumos, la productividad, los costos y otras actividades relacionadas, para optimizar los recursos.</li> <li>• Evaluar el proceso productivo a través de técnicas y herramientas administrativas para optimizar los recursos de la organización.</li> <li>• Diseñar planes y procedimientos con un enfoque de calidad a través de técnicas y herramientas administrativas para alcanzar los objetivos de la organización.</li> <li>• Evaluar planes y procedimientos con un enfoque de calidad a través de mecanismos de medición y seguimiento para asegurar el correcto cumplimiento de los mismos.</li> <li>• Supervisar los departamentos y procesos de la organización a través del análisis integral con un enfoque de calidad para implementar modelos de mejora.</li> <li>• Evaluar cambios y mejoras en los departamentos y procesos de la organización a través de técnicas y herramientas administrativas para optimizar los recursos de la organización</li> <li>• Determinar la situación financiera con base en la Legislación vigente para determinar contribuciones fiscales</li> <li>• Determinar las contribuciones fiscales con base en la Legislación vigente para la toma de decisiones en la organización</li> <li>• Determinar las necesidades de información financiera de la organización a través de las técnicas y herramientas financieras para la toma de decisiones</li> <li>• Estructurar el proyecto de obtención de recursos a través del estudio financiero de la organización para la realización de sus objetivos</li> <li>• Implementar proyectos de inversión con base en la estrategia general de la organización para el logro de los objetivos organizacionales</li> <li>• Validar estrategias financieras para la</li> </ul>
---	--

<p>considerando el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su cumplimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar propuestas de mejora a través del análisis de los planes y procedimientos para posicionar a la organización en el mercado.</li> <li>• Identificar áreas de oportunidad en los departamentos y procesos de la organización a través de técnicas y herramientas administrativas para implementar modelos de mejora.</li> <li>• Definir modelos de mejora en la organización considerando el Sistema de Gestión de la Calidad para la mejora continua.</li> <li>• Establecer mecanismos e indicadores de medición de la calidad a través de técnicas y herramientas administrativas para optimizar los recursos de la organización.</li> <li>• Ejecutar programas de evaluación con base en el Sistema de Gestión de la Calidad para optimizar los recursos de la organización.</li> <li>• Clasificar las cuentas contables de acuerdo a su naturaleza deudora o acreedora, para su correcta aplicación.</li> <li>• Identificar las operaciones de la organización de acuerdo a su naturaleza deudora o acreedora, para su correcto registro.</li> <li>• Identificar la naturaleza de las cuentas contables según su clasificación para su correcta aplicación.</li> <li>• Clasificar la información financiera con base en la legislación vigente para la presentación de Estados Financieros.</li> <li>• Identificar las operaciones financieras para la determinación de la situación financiera de la organización con base en la legislación vigente.</li> <li>• Interpretar leyes y reglamentos para determinar la situación financiera de la organización, con base en la normatividad vigente.</li> <li>• Cuantificar las contribuciones fiscales aplicando la legislación vigente para la toma de decisiones en la organización.</li> </ul>	<p>optimización de recursos financieros con base en las políticas de la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar estrategias de evaluación en función a las necesidades detectadas para consolidar sus oportunidades de negocio.</li> <li>• Evaluar un programa de evaluación (auditoría) a través de técnicas de investigación y herramientas administrativas, para medir el desempeño organizacional</li> <li>• Determinar la situación actual de la organización a través de un diagnóstico, para detectar las áreas de oportunidad</li> <li>• Elaborar un plan estratégico de negocios considerando la información histórica obtenida y los objetivos de la organización para la mejora de sus operaciones.</li> </ul>
--	--

- Evaluar la cuantificación de las contribuciones con base en la legislación vigente para identificar áreas de oportunidad y optimizar recursos.
- Localizar información actual e histórica referente a los costos por medio de técnicas administrativas, para la elaboración de presupuestos
- Integrar información actual e histórica referente a los costos por medio de herramientas administrativas, para la elaboración de presupuestos.
- Establecer lineamientos y criterios de ejercicio y control presupuestal de acuerdo a las políticas de la organización para la optimización de los mismos.
- Seleccionar lineamientos y criterios de ejercicio y control presupuestal de acuerdo a las políticas y estrategia de la organización para la optimización de los recursos organizacionales.
- Evaluar Estados Financieros a través de las técnicas financieras para determinar las necesidades de la organización respecto a su entorno.
- Definir la situación financiera de la organización a través del análisis de los Estados Financieros para determinar las necesidades de la organización.
- Identificar fuentes de recursos con base en la estrategia general de la organización, para el desarrollo del proyecto de obtención de recursos.
- Seleccionar fuentes de recursos con base en la estrategia general de la organización, para el desarrollo del proyecto de obtención de recursos.
- Identificar objetos de evaluación de la organización, mediante la detección de necesidades de la organización, para determinar las oportunidades de negocio.
- Obtener información interna y externa de la organización en función de las necesidades de la organización a través de las diferentes herramientas administrativas para el desarrollo del plan de negocios.
- Identificar las áreas de oportunidad en

<p>función a las necesidades de la organización para la mejora de su desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Clasificar información de la organización de acuerdo a las necesidades de mejora identificadas para el desarrollo del programa de evaluación (auditoria)</li><li>• Obtener información actual e histórica de la organización a través de instrumentos de recolección para determinar su área de competencia y situación actual.</li><li>• Elaborar el reporte ejecutivo con base en la información obtenida para la generación de estrategias alternativas.</li><li>• Seleccionar las estrategias organizacionales de acuerdo a los intereses de la organización para atender las áreas de oportunidad detectadas en el diagnóstico.</li><li>• Documentar el desarrollo del plan estratégico de negocios a través de las herramientas administrativas para la elaboración del plan estratégico.</li><li>• Detectar necesidades de información de la organización en función de su posición en el mercado a través de la investigación para cumplir con los objetivos de marketing.</li><li>• Seleccionar mecanismos de obtención de información de acuerdo al objeto de estudio para recolectar la información pertinente.</li><li>• Proponer estrategias de marketing de acuerdo con el objeto de estudio y la naturaleza de la información, para mejorar el desempeño de mercado de la organización.</li><li>• Definir criterios de mercado considerando la estrategia general de la organización para la propuesta de estrategias de mercado.</li><li>• Detectar necesidades de información de la organización, a través de un estudio de mercado, para mejorar su posición en el mercado.</li><li>• Evaluar la información de mercado obtenida considerando la estrategia</li></ul>	
---	--

<p>general de la organización, para el diseño de estrategias de mercado pertinentes a sus necesidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los objetivos de mercado de la organización considerando los lineamientos establecidos por la organización, para seleccionar las estrategias de mercado pertinentes.</li> <li>• Seleccionar los criterios de mercado establecidos por la organización para la selección correcta de estrategias de mercado.</li> </ul>	
--	--

	Unidades de aprendizaje	HORAS TEORIA		HORAS PRÁCTICA	
		presencial	No presencial	presencial	No presencial
Estimación de tiempo (horas) necesario para transmitir el aprendizaje al alumno, por Unidad de Aprendizaje:	Nociones generales de la comunicación	2	0	3	1
	Lectura	12	0	10	4
	Expresión Oral	14	0	8	4
	Expresión Escrita	17	0	9	6
	Total de horas por cuatrimestre:	90 horas			
Total de horas por semana:	6 horas				
Créditos:	5 créditos				



# **Instrumentos de Evaluación**

ORIGINAL

Nombre: \_\_\_\_\_ Matrícula: \_\_\_\_\_

1. ¿Qué es la comunicación?
2. ¿Qué papel desempeña la comunicación en las relaciones interpersonales?
3. Menciona 5 problemas que se derivan de la comunicación deficiente en las relaciones interpersonales.
4. ¿Cuál es la diferencia entre un texto literario y un texto académico?
5. Menciona 3 fuentes de información.
6. ¿Qué características tiene un buen escucha?
7. Describe las características de un dialogo.
8. ¿Qué elementos contiene una presentación eficaz?
9. ¿Cómo se estructura un ensayo?
10. Menciona los elementos de un oficio.
11. Menciona los elementos de un memorándum.
12. ¿Qué elementos se deben considerar al redactar un reporte ejecutivo?



**Cuestionario Tipo.**  
Expresión Oral y Escrita.  
Unidad 1 – Nociones generales de la comunicación.

Nombre: \_\_\_\_\_ Matrícula: \_\_\_\_\_

- Identifique tres ventajas y tres desventajas del uso de la comunicación efectiva en las organizaciones, sin repetir el concepto al que se refiera. (Valor 30 puntos).

Uso de la comunicación en las organizaciones.	
Ventajas	Desventajas
a.	a.
b.	b.
c.	c.

- Esquematice el proceso de comunicación y explíquelo brevemente con sus palabras. (Valor 20 puntos).
- Señale en el siguiente cuadro, al menos cinco ejemplos de comunicación formal e informal. (Valor 30 puntos).

Ejemplos de comunicación	
Formal	Informal
a)	a)
b)	b)
c)	c)
d)	d)
e)	e)

- Supongamos que usted es el gerente de una empresa de renombre local. ¿Cómo retroalimentaría a un empleado que no ha estado haciendo bien su trabajo, según las políticas de la empresa? Además, ¿Cómo eliminaría el “ruido” de su proceso de comunicación? (Valor 20 puntos).

**Lista de cotejo para resumen**  
Expresión Oral y Escrita.  
Unidad 1 – Nociones generales de la comunicación.

**DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN**

Nombre del alumno:	Matricula:	Firma del alumno:
Producto:	Nombre del Proyecto :	Fecha:

**INSTRUCCIONES**

Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados “SI” cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque “NO”. Escribir en la columna de “OBSERVACIONES” notas que puedan ayudar al alumno a saber cuales son las condiciones no cumplidas si fuese necesario.

Valor del reactivo	Característica a cumplir (Reactivo)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
5%	<b>Presentación</b> El trabajo cumple con los requisitos de: a. Portada: Escuela (logotipo), carrera, asignatura, título del resumen, nombre del profesor, nombre del alumno, matrícula, grupo, y fecha de entrega.			
10%	b. Cero faltas de ortografía.			
5%	c. Formato: Letra arial 12, títulos con negritas, texto justificado, espacio 1.5.			
5%	d. Calidad y limpieza del documento.			
5%	e. Manejo del lenguaje técnico apropiado.			
25%	<b>Desarrollo:</b> a. Presenta claridad en la idea general del texto (ideas principales y secundarias).			
25%	b. Enriquecido y complementado con anotaciones de clase, comentarios del profesor, lecturas relacionadas con el tema de que se trate y, sobre todo, con sus propias palabras.			
10%	c. Es breve y presenta un estilo narrativo.			
5%	<b>Referencias:</b> Se cita la fuente documental formal que soporte el contenido del resumen.			
5%	<b>Responsabilidad:</b> Entrega el documento en la fecha y hora señalada.			
100%	<b>CALIFICACIÓN:</b>			

Guía de observación para presentación ejecutiva grupal.  
Expresión Oral y Escrita.  
Unidad 1 – Nociones generales de la comunicación.

**INSTRUCCIONES**

Revisar los documentos o actividades que se solicitan y marque en los apartados “SI” cuando la evidencia a evaluar se cumple; en caso contrario marque “NO”. En la columna “OBSERVACIONES” ocúpela cuando tenga que hacer comentarios referentes a lo observado.

Valor del reactivo	Característica a cumplir (Reactivo)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
5%	<b>Puntualidad</b> para iniciar y concluir la exposición.			
10%	<b>Esquema de diapositiva:</b> Colores y tamaño de letra apropiada. Usar más imágenes que texto.			
20%	<b>Información del tema asignado:</b> Contiene información relevante y pertinente.			
10%	<b>Ortografía:</b> Cero errores ortográficos.			
5%	<b>Exposición.</b> a. Utiliza las diapositivas como apoyo, no lectura total.			
5%	b. Secuencia estructurada del tema.			
5%	c. Coordinación de los integrantes del equipo.			
5%	d. Expresión no verbal (gestos, miradas y lenguaje corporal).			
5%	e. Claridad para resolver dudas del auditorio.			
20%	<b>Expresión oral en la exposición.</b> Dominio del tema. Habla con seguridad. Cero errores de dicción y muletillas			
10%	<b>Manejo de tiempos:</b> Se apeg a los tiempos establecidos. El nivel de síntesis es entendible para el público.			
100%	<b>CALIFICACIÓN:</b>			



Subsistema de Universidades  
Politécnicas

Lista de cotejo para investigación documental.  
Expresión Oral y Escrita.  
Unidad 2 – Lectura.

**DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN**

Nombre del alumno:	Matricula:	Firma del alumno:
Producto:	Nombre del Proyecto :	Fecha:

**INSTRUCCIONES**

Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados “SI” cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque “NO”. Escribir en la columna de “OBSERVACIONES” notas que puedan ayudar al alumno a saber cuales son las condiciones no cumplidas si fuese necesario.

Valor del reactivo	Característica a cumplir (Reactivo)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
5%	<b>Presentación</b> El trabajo cumple con los requisitos de: a. Portada: Escuela (logotipo), carrera, asignatura, título del resumen, nombre del profesor, nombre del alumno, matrícula, grupo, y fecha de entrega.			
10%	b. Cero faltas de ortografía.			
5%	c. Formato: Letra arial 12, títulos con negritas, texto justificado, espacio 1.5.			
5%	d. Calidad y limpieza del documento.			
5%	e. Manejo del lenguaje técnico apropiado.			
10%	<b>Introducción:</b> Presenta una idea clara del contenido del trabajo, delimitando el tema de investigación.			
15%	<b>Desarrollo:</b> a. Orden y estructura de los temas.			
15%	b. Suficiencia y detalle de cada aspecto investigado.			
20%	<b>Síntesis:</b> Reduce la información en sus propias palabras.			
5%	<b>Referencias:</b> Se citan al menos tres fuentes documentales formales que soporten el contenido de la investigación.			
5%	<b>Responsabilidad:</b> Entrega el documento en la fecha y hora señalada.			
100%	<b>CALIFICACIÓN:</b>			

**INSTRUCCIONES**

Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados “SI” cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque “NO”. Escribir en la columna de “OBSERVACIONES” notas que puedan ayudar al alumno a saber cuales son las condiciones no cumplidas si fuese necesario.

Valor del reactiv o	Característica a cumplir (Reactivo)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
10%	<b>Responsabilidad.</b> Puntualidad en inicio y término del foro. Uso exacto y adecuado del tiempo asignado.			
20%	<b>Desarrollo</b> a. <b>Dominio del tema:</b> Defiende su punto con seguridad.			
10%	b. <b>Expresión oral:</b> Dominio del tema. Habla con seguridad. Cero errores de dicción y muletillas.			
10%	c. <b>Expresión no verbal:</b> Gestos, miradas, lenguaje corporal, postura, etc.			
10%	d. Coordinación de los integrantes del equipo.			
10%	e. Respeto a las opiniones de los participantes.			
10%	f. Orden: Los participantes aguardan el uso de la palabra para permitir la participación de todos.			
20%	<b>Conclusiones:</b> Las conclusiones son claras, acordes y se desprenden del desarrollo del tema analizado.			
100%	<b>CALIFICACIÓN:</b>			

Aspecto a evaluar	Competente - 10	Independiente - 9	Básico avanzado - 8	Básico umbral - 7	No competente - 0
<b>Presentación</b> (20%)	El documento cuenta con los siguientes elementos: 1) Portada; 2) Cero faltas de ortografía; 3) Letra Arial 12 puntos; 4) Texto justificado; 5) Espacio entrelineado 1.5 puntos; 6) Limpieza; 7) Manejo de un lenguaje técnico apropiado.	El documento cuenta con 6 de los 7 elementos señalados.	El documento cuenta con 5 de los 7 elementos señalados.	El documento cuenta con 4 de los 7 elementos señalados.	El documento cuenta con 3 o menos de los 8 elementos señalados.
<b>Introducción</b> (10%)	Se presenta una clara idea del contenido del ensayo, motivando al lector a continuar con su lectura y revisión.	Se presenta una idea clara del contenido, pero no motiva a su lectura y revisión	Se presenta una idea del contenido, aunque no es clara para el lector	Existe una introducción señalada en el ensayo, pero no presenta una idea clara del contenido, ni motiva a su lectura.	No se presenta introducción
<b>Desarrollo</b> (25%)	Presenta una estructura lógica de la argumentación. Se ordenan las ideas relevantes y evidencias. Hay coherencia en el tema expuesto. Se citan autores de forma correcta.	Existe una estructura lógica, hay orden y coherencia pero no se citan autores.	Se ordenan las ideas relevantes, pero no hay coherencia en lo general. No se citan autores.	El desarrollo tiene una estructura limitada. No se citan autores.	No se presenta un desarrollo coherente
<b>Conclusiones</b> (25%)	Las conclusiones son claras y acordes con el objetivo esperado o con el desarrollo del tema. Hay coherencia entre la introducción y la conclusión	Las conclusiones son claras y acordes con el objetivo del tema, pero no hay coherencia con la introducción.	Las conclusiones son claras, pero falta congruencia con la introducción.	Las conclusiones no presentan estructura o no son entendibles	No se presentan conclusiones
<b>Referencias</b> (10%)	Se citan al menos tres fuentes documentales y hay un uso equilibrado entre ellas	Se citan tres fuentes, pero no hay un uso equilibrado.	Se cuenta con fuentes de páginas web formales solamente	Se cuenta con fuentes de páginas web que no son formales	No se presentan referencias
<b>Responsabilidad</b> (10%)	El ensayo es entregado en la fecha y hora acordada	No aplica	No aplica	No aplica	El ensayo no se entrega en la fecha y hora acordada

Guía de observación para exposición individual.  
Expresión Oral y Escrita.  
Unidad 3 – Expresión Oral.

**INSTRUCCIONES**

Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados “SI” cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque “NO”. Escribir en la columna de “OBSERVACIONES” notas que puedan ayudar al alumno a saber cuales son las condiciones no cumplidas si fuese necesario.

Valor del reactivo	Característica a cumplir (Reactivo)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
5%	<b>Puntualidad</b> para iniciar y concluir la exposición.			
10%	<b>Formato de presentación:</b> Diseño y estructura visual correspondiente a los colores, fondos y tamaño de letra apropiada y sin saturar texto en las diapositivas.			
10%	<b>Información de la exposición:</b> Contiene la información completa del tema desarrollado.			
10%	<b>Ortografía:</b> Cero errores ortográficos en la presentación.			
20%	<b>Expresión oral:</b> Dominio del tema. Habla con seguridad. Cero errores de dicción y muletillas			
5%	<b>Desarrollo de la exposición.</b> a. Utiliza las diapositivas como apoyo, no lectura total.			
10%	b. Desarrollo del tema fundamentado y con una secuencia estructurada			
10%	d. Expresión no verbal (gestos, miradas, lenguaje corporal, postura, etc).			
10%	e. Claridad para resolver dudas del auditorio.			
10%	<b>Presentación personal:</b> Vestimenta formal.			
100.%	<b>CALIFICACIÓN:</b>			

Nombre: \_\_\_\_\_ Matrícula: \_\_\_\_\_

1. Previo: Para derecho a examen deberá entregar un ensayo con base al libro que eligió para lectura. (Valor 2 puntos)
2. Realice un boletín acerca de un tema de interés para los alumnos de la Universidad. (Valor 2 puntos)
3. Mencione mínimo tres diferencias entre un memorando y un oficio. (Valor 2 punto)
4. Realice un reporte ejecutivo sobre un tema de su interés, dirigido a su maestro. (Valor 2 puntos)
5. Escriba sobre el guion la letra que falta. (Valor 1 punto)

Me parece \_\_\_ien -dijo Sancho.

-Como no tengo papel, \_\_\_oy a escribir las cartas en este librito que nos \_\_\_emos encontrado, pero antes de \_\_\_egar al Toboso acuérdate de \_\_\_uscar a un maestro de escuela para que te copie la carta de Dulcinea en un papel m\_\_\_s apropiado.

-Pero entonces e\_\_\_a se dará cuenta de que la letra no es su\_\_\_a...

-Eso no importa, Sancho, porque \_\_\_ulcinea no sa\_\_\_e leer ni escribir, ni jamás \_\_\_a visto mi letra, pues nuestros amores han sido plat\_\_\_nicos.

-¿Quiere decir que nunca \_\_\_a hablado con ella?

-Ni le he ha\_\_\_lado ni la he visto más de tres \_\_\_eces en toda mi vida, porque su padre, \_\_\_orenzo Corchuelo, apenas la de\_\_\_a salir de casa, por miedo de que \_\_\_uelva loco de amor al primer \_\_\_ombre que se cruce con ella.

-¿Me est\_\_\_ diciendo que Dulcinea del Toboso es Aldonza Lorenzo, la \_\_\_ija de Lorenzo Corchuelo?

-Esa misma, -respondi\_\_\_ don Quijote-, como y es tan \_\_\_ermosa y delicada que merece ser la reina de todo el uni\_\_\_erso.

-¡Yo la conozco de sobras, y s\_\_\_ que es una moza \_\_\_echa y derecha y de pelo en pecho!

Da unas \_\_\_oces que dejan sordo y le\_\_\_anta un saco de patatas en menos que canta un ga\_\_\_o.

¡Y yo que pensa\_\_\_a que la señora \_\_\_ulcinea era una princesa...!

6. Escribe sobre el guión una vocal con acento o sin acento. (Valor 1 punto)

*Ejemplo: canci\_\_n, escribe canción; am\_\_go, escribe amigo.*

boller_a	beg_nia	ba_l	bi_n
Ra_l	capic_a	desaf_o	fu_
atm_sfera	aud_z	polis_laba	p_blico
pu_blo	viol_n	tej_r	geometr_a
_gil	ejerc_cio	ej_rcito	g_nero
amist_d	coraz_n	proced_ncia	abund_ncia
salvaci_n	olvid_r	perd_n	sacram_ento
aut_ntico	relaci_n	bast_n	vag_n
cascab_l	tobog_n	s_laba	silb_r
clav_l	tibur_n	chav_l	sub_r

ORIGINAL

## Rúbrica para catálogo de medios escritos de comunicación organizacional.

Expresión Oral y Escrita.

Unidad 3 – Expresión Oral.

Aspecto a evaluar	Competente - 10	Independiente - 9	Básico avanzado - 8	Básico umbral - 7	No competente - 0
<b>Presentación</b> (10%)	El documento cuenta con los siguientes elementos: 1) Portada; 2) Cero faltas de ortografía; 3) Letra Arial 12 puntos; 4) Texto justificado; 5) Espacio entrelineado 1.5 puntos; 6) Limpieza; 7) Manejo de un lenguaje técnico apropiado.	El documento cuenta con 6 de los 7 elementos señalados.	El documento cuenta con 5 de los 7 elementos señalados.	El documento cuenta con 4 de los 7 elementos señalados.	El documento cuenta con 3 o menos de los 7 elementos señalados.
<b>Reporte ejecutivo</b> (20%)	El reporte cuenta con: 1) Introducción; 2) Estructura; 3) Información veraz y congruente; 4) Síntesis; 5) Referencias; 6) Representaciones gráficas.	El documento cuenta con 5 de los 6 elementos señalados	El documento cuenta con 4 de los 6 elementos señalados	El documento cuenta con 3 de los 6 elementos señalados	El documento cuenta con 2 o menos de los 6 elementos señalados
<b>Correo electrónico</b> (10%)	El correo electrónico cuenta con los siguientes elementos: 1) Destinatarios; 2) Saludo formal breve; 3) Asunto; 4) Cuerpo de correo congruente y sintetizado; 5) despedida; Nombre del remitente, cargo y organización; 7) Solicitud de confirmación de lectura.	El documento cuenta con 6 de los 7 elementos señalados	El documento cuenta con 5 de los 7 elementos señalados.	El documento cuenta con 4 de los 7 elementos señalados.	El documento cuenta con 3 o menos de los 7 elementos señalados.
<b>Memorándum</b> (15%)	El documento cuenta con: 1) Indicación de que se trata de un memorándum; 2) Nombre del remitente; 3) Nombre a quien se dirige; 4) Fecha; 5) Asunto preciso y claro (Impositivo); 6) Escrito concreto y breve, máximo tres párrafos; 7) Firma del remitente.	El documento cuenta con 6 de los 7 elementos señalados	El documento cuenta con 5 de los 7 elementos señalados.	El documento cuenta con 4 de los 7 elementos señalados.	El documento cuenta con 3 o menos de los 7 elementos señalados.
<b>Oficio</b> (15%)	El documento cuenta con: 1) Numeración consecutiva o nomenclatura; 2) Membrete de la organización; 3) Lugar y fecha de expedición; 4) Asunto del oficio; 5) Nombre del destinatario y cargo; 6) Entrada o saludo; 7) Desarrollo del asunto claro y conciso; 8) Despedida; 9) Nombre y cargo del remitente; 10) Firma del remitente; 11) Señalización de copia para otras personas o departamentos involucrados	El documento cuenta con 10 de los 11 elementos señalados	El documento cuenta con 9 de los 11 elementos señalados	El documento cuenta con 8 de los 11 elementos señalados	El documento cuenta con 7 o menos de los 11 elementos señalados
<b>Boletín</b> (20%)	El documento cuenta con: 1) Estructura y diseño visual; 2) Membrete de la organización; 3) Lugar y fecha de publicación; 4) Número de ejemplares; 5) Índice; 6) Desarrollo de temas congruente; 7) Uso de Imágenes; 8) Patrocinadores; 9) Datos de publicación	El documento cuenta con 8 de los 9 elementos señalados	El documento cuenta con 7 de los 9 elementos señalados	El documento cuenta con 6 de los 9 elementos señalados	El documento cuenta con 5 o menos de los 9 elementos señalados
<b>Responsabilidad</b> (10%)	El ensayo es entregado en la fecha y hora acordada	No aplica	No aplica	No aplica	El ensayo no se entrega en la fecha y hora acordada

Guía de observación para exposición individual.  
Expresión Oral y Escrita.  
Unidad 4 – Expresión Escrita.

**INSTRUCCIONES**

Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados “SI” cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque “NO”. Escribir en la columna de “OBSERVACIONES” notas que puedan ayudar al alumno a saber cuales son las condiciones no cumplidas si fuese necesario.

Valor del reactivo	Característica a cumplir (Reactivo)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
5%	<b>Puntualidad</b> para iniciar y concluir la exposición.			
10%	<b>Formato de presentación:</b> Diseño y estructura visual correspondiente a los colores, fondos y tamaño de letra apropiada y sin saturar texto en las diapositivas.			
10%	<b>Información de la exposición:</b> Contiene la información completa del tema desarrollado.			
10%	<b>Ortografía:</b> Cero errores ortográficos en la presentación.			
20%	<b>Expresión oral:</b> Dominio del tema. Habla con seguridad. Cero errores de dicción y muletillas			
5%	<b>Desarrollo de la exposición.</b> a. Utiliza las diapositivas como apoyo, no lectura total.			
10%	b. Desarrollo del tema fundamentado y con una secuencia estructurada			
10%	d. Expresión no verbal (gestos, miradas, lenguaje corporal, postura, etc).			
10%	e. Claridad para resolver dudas del auditorio.			
10%	<b>Presentación personal:</b> Vestimenta formal.			
100%	<b>CALIFICACIÓN:</b>			

## GLOSARIO

**Boletín informativo:** Es una publicación distribuida de forma regular, generalmente centrada en un tema principal que es del interés de sus suscriptores. Muchos boletines son publicados por clubes, sociedades, asociaciones y negocios, particularmente compañías, para proporcionar información de interés a sus miembros o empleados. Algunos boletines informativos son creados con ánimo de lucro y se venden directamente a sus suscriptores.

**Canal de comunicación:** Medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de la información que pretenden intercambiar emisor y receptor. Es frecuente referenciarlo también como canal de datos.

**Carta:** Medio de comunicación escrito por un emisor (remite) enviada a un receptor (destinatario).

**Código:** Es un conjunto de signos sistematizado junto con unas reglas que permiten utilizarlos. El código permite al emisor elaborar el mensaje y al receptor interpretarlo. El emisor y el receptor deben utilizar el mismo código. La lengua es uno de los códigos más utilizados para establecer la comunicación entre los seres humanos.

**Comunicación:** Es el proceso mediante el cual se transmite información de una entidad a otra.

**Contexto:** Relación que se establece entre las palabras de un mensaje y que nos aclaran y facilitan la comprensión de lo que se quiere expresar.

**Correo electrónico:** Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos. Principalmente se usa este nombre para denominar al sistema que provee este servicio en Internet, mediante el protocolo SMTP, aunque por extensión también puede verse aplicado a sistemas análogos que usen otras tecnologías. Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos digitales. Su eficiencia, conveniencia y bajo coste (con frecuencia nulo) están logrando que el correo electrónico desplace al correo ordinario para muchos usos habituales.

**Dialecto:** Se refiere a una variante geográfica de un idioma (por ejemplo el español dominicano hablado en la República Dominicana y el español hablado en Madrid). Los idiomas se expresan con rasgos distintivos en cada región o grupo social. Estos rasgos distintivos pueden ser de tipo fónico, morfológico, sintáctico, semántico, y pragmático.

**Emisor:** Es uno de los conceptos de la comunicación, de la teoría de la comunicación y del proceso de información. Técnicamente, el emisor es aquel objeto que codifica el mensaje y lo transmite por medio de un canal o medio hasta un receptor, perceptor y/u observador.

**Ensayo:** Es un género literario que se caracteriza principalmente por la propuesta y la defensa de un punto de vista personal y subjetivo sobre un tópico determinado que puede referirse a los siguientes ámbitos: político, filosófico, religioso, deportivo, histórico, social, cultural, sin ampararse en marco teórico alguno, sino en la propia voluntad de querer comunicar o expresar la propia opinión.

**Gramática:** Es el estudio de las reglas y principios que regulan el uso de las lenguas y la organización de las palabras dentro de una oración. También se denomina así al conjunto de reglas y principios que gobiernan el uso de un lenguaje muy determinado; así, cada lenguaje tiene su propia gramática.

**Habla:** Materialización o recreación momentánea de ese modelo en cada miembro de la colectividad lingüística. Es un acto individual y voluntario en el que a través de actos de fonación y escritura, el hablante utiliza la lengua para comunicarse. Son las diversas manifestaciones de habla las que hacen evolucionar a la lengua.

**Información:** Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. Los datos se perciben, se integran y generan la información necesaria para producir el conocimiento que es el que finalmente permite tomar decisiones para realizar las acciones cotidianas que aseguran la existencia.

**Lengua:** Llamada también idioma, especialmente para usos extralingüísticos. Es un modelo general y constante para todos los miembros de una colectividad lingüística. Los humanos crean un número infinito de comunicaciones a partir de un número finito de elementos, por ejemplo a través de esquemas o mapas conceptuales. La representación de dicha capacidad es lo que se conoce como lengua, es decir el código. Una definición convencional de lengua es la de "signos lingüísticos que sirve a los miembros de una comunidad de hablantes para comunicarse".

**Lenguaje:** Por lenguaje, se considera a los procedimientos realizados por cualquier animal con el fin de comunicarse. Esto incluye al ser humano, quien posee el lenguaje más sofisticado entre los animales.

**Lingüística:** Estudio científico tanto de la estructura de las lenguas naturales como del conocimiento que los hablantes poseen de ellas.

**Memorándum:** es la manera de comunicar en forma breve asuntos de carácter administrativo a personas de una empresa, institución o dependencia de gobierno.

**Mensaje:** Está definido como la información que el emisor envía al receptor a través de un canal determinado o medio de comunicación (como el habla, la escritura, etc.); aunque el término también se aplica, dependiendo del contexto, a la presentación de dicha información; es decir, a los símbolos utilizados para transmitir el mensaje. Cualquiera que sea el caso, el mensaje es una parte fundamental en el proceso del intercambio de información.

**Oficio:** Es un tipo de documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes, o también para llevar a cabo gestiones de acuerdos, de invitación, de felicitación, de colaboración, de agradecimiento, etcétera. Estas redacciones se utilizan en instituciones como: ministerios, embajadas, municipios, colegios profesionales, sindicatos y oficinas de gobierno, entre otras.

**Ortografía:** Es la parte de la gramática normativa que fija las reglas para el uso de las letras y signos de puntuación en la escritura. La ortografía se basa en la aceptación de una serie de convenciones por parte de una comunidad lingüística con el objetivo de mantener la unidad de la lengua escrita. En los países que poseen Academia de la lengua (como es el caso de todos los hispanohablantes), esta es la institución encargada de regular dichas convenciones.

**Receptor:** Un receptor es una persona o un equipo que recibe una señal, código o mensaje emitido por un transmisor o emisor.

**Redacción:** Significa compilar o poner en orden; en un sentido más preciso, consiste en expresar por escrito los pensamientos o conocimientos ordenados con anterioridad.

**Ruido:** Se denomina ruido en la comunicación a toda señal no deseada que se mezcla con la señal útil que queremos transmitir. Es el resultado de diversos tipos de perturbación que tiende a enmascarar la información cuando se presenta en la banda de frecuencias del espectro de la señal, es decir, dentro de su ancho de banda.



**Sintaxis:** Es la parte de la gramática que estudia las reglas que gobiernan la combinatoria de constituyentes sintácticos y la formación de unidades superiores a estos, como los sintagmas y oraciones gramaticales. La sintaxis, por tanto, estudia las formas en que se combinan las palabras, así como las relaciones sintagmáticas y paradigmáticas existentes entre ellas.

ORIGINAL

## **BIBLIOGRAFÍA**

TÍTULO: Comunicación Oral: Fundamentos y Práctica Estratégica

AUTOR: Fonseca, M.

AÑO: 2005

EDITORIAL O REFERENCIA: Pearson

LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN: México, D.F., 2004

ISBN O REGISTRO: 9702605709

TÍTULO: Comunicación Organizacional

AUTOR: Adler, R.

AÑO: 2005

EDITORIAL O REFERENCIA: Mc Graw Hill

LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN: México, D. F., 2005

ISBN O REGISTRO: 9701051262

TÍTULO: Fundamentos de Comunicación Humana

AUTOR: DeFleur, M - Kearney, P. - Plax, T. - DeFleur, M.

AÑO: 2005

EDITORIAL O REFERENCIA: Mc Graw Hill

LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN: México, D. F., 2005

ISBN O REGISTRO: 9701051254

### **BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:**

TÍTULO: Comunicación Organizacional Práctica - Manual Gerencial

AUTOR: Martínez de Velazco, A. - Nonsnik, A.

AÑO: 2008

EDITORIAL O REFERENCIA: Trillas

LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN: México, D. F., 2008

ISBN O REGISTRO: 9682426006

TÍTULO: Manual de Expresión Oral y Escrita

AUTOR: Vázquez, M.

AÑO: 2010

EDITORIAL O REFERENCIA: Publicaciones Administrativas Contable Jurídicas PAC

LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN: México, D. F., 2010

ISBN O REGISTRO: 9786077583271