

UNIVERSIDAD DE MURCIA

DEPARTAMENTO DE LENGUA ESPAÑOLA, LINGÜÍSTICA  
GENERAL Y TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

TESIS DOCTORAL

**FORMACIÓN EN HABILIDADES COMUNICATIVAS  
DEL DIRECTIVO EMPRESARIAL, CON ESPECIAL  
CONCRECIÓN EN EL ÁMBITO DE LA REGIÓN DE MURCIA**

MARÍA DEL MAR GÓMEZ CERVANTES

TESIS DOCTORAL DIRIGIDA POR:  
DR. JOSÉ MIGUEL HERNÁNDEZ TERRÉS

2009

A José Manuel Gómez y  
Eulalia Cervantes,  
mis padres

## AGRADECIMIENTOS

La elaboración de esta tesis doctoral ha contado con la participación, directa o indirecta, de muchas personas que, al menos, quiero mencionar en la parte inicial de esta investigación.

En primer lugar quiero expresar mi agradecimiento a la Fundación Séneca que ha financiado todo el proceso de elaboración de este trabajo mediante la concesión de una beca predoctoral, principalmente por su atenta correspondencia a todas las necesidades que han surgido a lo largo de su elaboración.

Asimismo, es imprescindible mencionar al profesor José Miguel Hernández Terrés por su dedicación en éste y en todos mis trabajos de investigación, siempre respondiendo a mis dudas con el más sabio consejo, convirtiéndose en mi maestro en muchos aspectos de mi vida.

En consonancia con las pretensiones anunciadas, he de mostrar mi gratitud a todos los profesores que integran el Departamento de Lengua Española, Lingüística General y Traducción e Interpretación y a su secretaria, María José Nadal, por su implicación personal y profesional, siempre con su amable trato, facilitándome la consecución de mis objetivos, así como a todos aquellos profesores y profesionales que me han acogido durante el transcurso de mis estancias en centros extranjeros: A Catherine Gaillard, directora de la Bibliothèque de la Sorbonne, y a Anne Pasquignon, directora de la Collection du Département littérature et art de la Bibliothèque Nationale de France, por haberme facilitado la consulta de gran parte de la bibliografía que fundamenta este trabajo, así como al profesor Antonio Fidalgo, Catedrático de Ciências da Comunicação de la Universidade da Beira Interior y presidente de LabCom (Laboratório de Comunicação Online), por hacerme partícipe de todos proyectos de investigación y por haberme ayudado en el desarrollo de mis trabajos.

En último lugar, pero no por ello minimizando su participación en la elaboración de este trabajo, quiero darles las gracias a mi familia y amigos. En primer lugar a mis padres, a quienes les dedico esta investigación, así como a mi hermano, mi cuñada y mi sobrina, a quienes quiero agradecerles su cariño, su entrega, sus desvelos, y su implicación ilimitada en éste y en todos los proyectos de mi vida. También quiero darle las gracias a Juan Abel, siempre tan cercano, por su apoyo incondicional, su comprensión y por hacerme encontrar la luz en momentos de penumbra.

Finalmente, considero oportuno mencionar a mis amigos: Ana, Juana Mari, Ivone, M<sup>a</sup> Ángeles, Joaquín, así como a mis antiguas compañeras de despacho, ahora profesoras: Carmen, Sonia, Paz y Encarnita, y otros muchos que, como todos los mencionados, han hecho posible la elaboración de esta tesis de investigación y, con ella, la culminación de uno de mis proyectos.

Aspiremos, pues, nosotros, con toda el alma a lograr la majestad en sí de la oratoria, ya que nada mejor que ella dispensaron al hombre los dioses inmortales, y con cuya desaparición quedan sin habla todas las cosas y pierden el fulgor de su luz en el presente y su recuerdo en la posteridad, y esforcémonos siempre con todo empeño hacia lo mejor, porque si lo hacemos, o subiremos a la cumbre o en todo caso veremos a muchos debajo de nosotros.

(Quintiliano, XII, 11, 30)

<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>I. OBJETO DE ESTUDIO</b>	<b>3</b>
<b>II. PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO</b>	<b>4</b>
<b>II. I. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>II. II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>II. III. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>9</b>
<b>III. DISPOSICIÓN DE LA BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>12</b>
<b>1. Evolución histórica de la Retórica</b>	
1.1. Introducción	17
1.2. El papel de la Retórica en la Época Clásica	23
1.3. El papel de la Retórica en la Edad Media	42
1.4. El papel de la Retórica en el Renacimiento	50
1.5. El papel de la Retórica en el siglo XVII	60
1.6. El papel de la Retórica en el siglo XVIII	65
1.7. El papel de la Retórica en el siglo XIX	71
1.8. El papel de la Retórica en la actualidad	78
1.9. Conclusiones	94
<b>2. La formación en habilidades comunicativas de los profesionales de la empresa: Estado de la cuestión (¿Qué se hace?)</b>	
2.1. Introducción	99
2.2. Estudio de la bibliografía	103
2.2.1. La perspectiva lingüística	103
2.2.1.1. Enfoque pragmático	104
2.2.1.1.1. Introducción y presentación de las obras	104
2.2.1.1.2. Estudio de las obras	107
2.2.1.2. Enfoque retórico	130
2.2.1.2.1. Introducción y presentación de las obras	130
2.2.1.2.2. Estudio de las obras	135
2.2.1.3. Enfoque lingüístico-aplicado	170
2.2.1.3.1. Introducción y presentación de las obras	170
2.2.1.3.2. Estudio de las obras	173
2.2.2. La perspectiva psicológica	200
2.2.2.1. Introducción y presentación de las obras	200
2.2.2.2. Estudio de las obras	210
2.2.3. La perspectiva divulgativa	228
2.2.3.1. Introducción y presentación de las obras	228

2.2.3.2. Estudio de las obras	230
2.2.3.2.1. Primer bloque de manuales: Formación en habilidades comunicativo-gestoras	230
2.2.3.2.2. Segundo bloque de manuales: Formación en habilidades lingüístico-comunicativas	236
2.2.3.2.2.1. Semejanzas entre las dos agrupaciones de manuales contenidas en este segundo bloque	236
2.2.3.2.2.2. Diferencias entre las dos agrupaciones de manuales contenidas en este segundo bloque	251
2.2.3.2.2.3. Estudio de la primera agrupación de manuales	253
2.2.3.2.2.4. Estudio de la segunda agrupación de manuales	268
2.3. Asignaturas, másteres, cursos y talleres	282
2.3.1. Formación promovida por una institución universitaria	282
2.3.1.1. Asignaturas	282
2.3.1.2. Cursos, talleres y seminarios	291
2.3.1.3. Másteres, cursos de doctorado y títulos de especialización	294
2.3.2. Formación no promovida por una institución universitaria	299
2.3.2.1. Oferta instructiva alejada de nuestro modo de concebir la formación comunicativa del profesional de la empresa	299
2.3.2.2. Oferta instructiva próxima a nuestro modo de concebir la formación comunicativa del profesional de la empresa	301
2.4. Conclusiones	309
<b>3. La empresa actual: Instrucción en habilidades comunicativas de sus profesionales integrantes (¿Cómo se aplica?)</b>	
3.1. Introducción	315
3.2. Caracterización de la empresa actual	317
3.2.1. Breve recorrido histórico de la empresa	317
3.2.1.1. El sistema feudal. La empresa primitiva (Siglo XV)	317
3.2.1.2. El capitalismo-mercantilista (Siglo XVI-XVII)	318
3.2.1.3. El capitalismo industrial (Siglo XVIII)	319
3.2.1.4. El capitalismo financiero (Siglo XX)	319
3.2.1.5. La sociedad de la información (Siglo XXI)	320
3.2.2. Definición y elementos componentes de la empresa actual	323
3.2.3. La presencia de la comunicación en la administración de empresas	326
3.2.4. La comunicación y la labor del administrador empresarial	331
3.2.5. Criterios para la clasificación de la empresa actual	339

3.3. La instrucción en habilidades comunicativas en la empresa actual:	
El caso de diez empresas de la Región de Murcia	355
3.3.1. Presentación de las empresas seleccionadas	355
3.3.2. Presentación del cuestionario	364
3.3.3. Respuestas obtenidas de las empresas y conclusiones extraídas de ellas	371
3.4. Conclusiones	390
<b>4. Fundamentación teórica de una propuesta de instrucción en habilidades comunicativas dirigida al directivo empresarial (¿Qué se puede hacer?)</b>	
4.1. Introducción	395
4.2. Divergencias existentes entre la Retórica y la Pragmática	396
4.2.1. Fines y objetivos de la Retórica y la Pragmática	396
4.2.2. Extensión teórica de la Retórica y la Pragmática	403
4.2.3. Planteamiento teórico del proceso comunicativo de la Retórica y la Pragmática	406
4.3. Convergencias existentes entre la Retórica y la Pragmática	410
4.3.1. Planteamientos instructivos	410
4.3.2. Relación entre el concepto de <i>imagen</i> y de <i>ethos</i>	415
4.3.3. La necesidad de verosimilitud y la influencia del contexto	423
4.4. Conclusiones	427
<b>5. Aplicación de nuestra propuesta de instrucción en habilidades comunicativas dirigida al directivo empresarial (¿Cómo se puede aplicar?)</b>	
5.1. Introducción	431
5.2. El orador: el directivo empresarial	436
5.3. La teoría de los géneros retóricos aplicada a la comunicación empresarial	441
5.4. Plan para la elaboración y pronunciación de textos y discursos empresariales	449
5.4.1. <i>Intellectio</i>	450
5.4.1.1. Delimitación y caracterización de la causa	451
5.4.1.2. Comprensión del hecho retórico y sus componentes	452
5.4.2. <i>Inuentio</i>	458
5.4.2.1. Selección de los <i>loci</i> a desarrollar	458
5.4.3. <i>Dispositio</i>	464
5.4.3.1. Exordio	464
5.4.3.2. Narración	467
5.4.3.3. Demostración	468

5.4.3.4. Refutación	470
5.4.3.5. Conclusión	474
5.4.4. <i>Elocutio</i>	478
5.4.4.1. Las tres <i>virtutes</i> de la expresión	478
5.4.4.1.1. La claridad	478
5.4.4.1.2. El ornato	479
5.4.4.1.2.1. Empleo de tropos	480
5.4.4.1.2.2. Empleo de figuras	484
5.4.4.1.2.2.1. Figuras de pensamiento	484
5.4.4.1.2.2.2. Figuras de palabra	490
5.4.4.1.3. Colocación de las palabras o composición	496
5.4.4.2. El estilo	499
5.4.5. <i>Memoria</i>	501
5.4.6. <i>Actio o pronuntiatio</i>	504
5.4.6.1. La pronunciación (Aspectos relativos al paralenguaje)	504
5.4.6.2. La acción (Gestos, ademanes y apariencia externa del orador)	510
5.4.6.3. Otras recomendaciones en relación con la <i>Actio o pronuntiatio</i>	518
5.5. Ejercicios: parte práctica	518
5.6. Conclusiones	523
<b>CONCLUSIONES GENERALES</b>	<b>527</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
BIBLIOGRAFÍA CORRESPONDIENTE A LAS DISTINTAS PARTES DE LA TESIS.	533
BIBLIOGRAFÍA POR ORDEN ALFABÉTICO.	575
<b>RÉSUMÉ EN FRANÇAIS</b>	