

**UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO
RECINTO DE RÍO PIEDRAS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL**

PRONTUARIO

TÍTULO DEL CURSO	:	Estrategias de redacción en el ámbito profesional
CODIFICACIÓN	:	COEM 3002
CANTIDAD DE HORAS/CRÉDITO	:	45 horas / Tres créditos
PRERREQUISITOS, CORREQUISITOS Y OTROS REQUIMIENTOS	:	
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
<p>Análisis de situaciones y problemas laborales y prácticas de estrategias de comunicación adecuadas para plantearlos o solucionarlos, ya sea individualmente o en equipo. Se estudian y se aplican estrategias para la redacción efectiva de comunicados profesionales.</p> <p>Curso presencial, en línea e híbrido.</p>		
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:		
<p>Al finalizar el curso, el estudiante podrá:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Analizar diversos problemas laborales y determinarán las estrategias de comunicación convenientes para solucionarlos, tanto a nivel individual como en equipo.2. Utilizar los recursos para mostrar la estructura del mensaje y para una presentación visual atractiva.3. Aplicar las técnicas de redacción y de revisión de documentos profesionales.4. Analizar mensajes adaptados a los contextos nacionales e interculturales.5. Producirán mensajes adaptados a los contextos nacionales e interculturales.6. Utilizar los recursos tecnológicos para facilitar la realización de procesos comunicativos internos y externos en la organización.7. Desarrollar la actitud crítica y el sentido ético necesarios para preparar comunicados persuasivos que ganen y retengan la buena voluntad del destinatario.8. Desarrollar estrategias para comunicarse en situaciones de crisis.		

9. Demostrar sentido de responsabilidad social a fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida.
10. Contribuir, de forma efectiva, al acomodo de aquellos compañeros estudiantes con necesidades especiales.

LIBRO DE TEXTO PRINCIPAL:

N/A

BOSQUEJO DE CONTENIDO Y DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO:

Tema	Distribución del tiempo		
	Presencial	Híbrida	En línea
1. Introducción del curso <ol style="list-style-type: none"> a. Presentación e interacción inicial entre estudiantes y profesor b. Discusión del prontuario del curso <ol style="list-style-type: none"> a. Explicación de normas adoptadas con el fin de establecer un ambiente apropiado para el proceso de enseñanza/aprendizaje b. Asignación de tareas para iniciar la discusión de los contenidos del curso 	1.5 horas	1.5 horas (presenciales)	1.5 horas
2. La interculturalidad en la comunicación escrita <ol style="list-style-type: none"> a. Prácticas de comunicación escrita en el contexto intercultural, similitudes y diferencias: el papel de la comunicación escrita, el nivel de formalidad, el estilo de comunicación, el uso del lenguaje, la argumentación b. Estrategias de comunicación global: definir la audiencia, definir el contenido, elegir el registro c. Aptitudes necesarias para una comunicación intercultural: empatía, tolerancia, objetividad y respeto 	3 horas	3 horas (presenciales)	3 horas
3. La estructura y el estilo de la redacción corporativa <ol style="list-style-type: none"> a. El proceso estructural interno y el externo b. Los recursos y las técnicas al escribir para ser leídos 	9 horas	9 horas (4 horas presenciales y 5 horas en línea)	9 horas

<ul style="list-style-type: none"> c. La legibilidad del texto y el uso de un estilo de escribir simple y eficiente que permite a los lectores entender fácilmente el lenguaje administrativo. d. La definición de los objetivos comunicativos: el autor, el escrito, el lector e. El principio de cortesía verbal y el tono neutral 			
<p>4. Comunicaciones con fines internos</p> <p>A. El memorando</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Características formales y ubicación geográfica 2) Tipos de memorandos: <ul style="list-style-type: none"> a) Informativos b) Instructivos c) Procesales d) Persuasivos 3) Definición de objetivos y receptor del mensaje 4) Estrategias para organizar el contenido: <ul style="list-style-type: none"> a) Ordenamiento cronológico b) Narración c) Similitud y contraste d) Ordenamiento en forma ascendente o descendente, según la importancia de la información 5) Actitud del redactor <ul style="list-style-type: none"> a) cortesía verbal b) tono neutral <p>B. El correo electrónico</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Herramienta de la comunicación organizacional interna y externa 	6 horas	6 horas (3 horas presenciales y 3 horas en línea)	6 horas

<p>2) Ventajas y desventajas del correo electrónico</p> <p>3) Principios de la escritura y las técnicas: la imagen digital y la profesional</p> <p>4) Actitud del receptor</p> <p>5) Política de uso</p> <p>C. El boletín electrónico</p>			
<p>5. Comunicaciones con fines evaluativos</p> <p>1) Diversidad de comunicados: las cartas, los formularios, las entrevistas telefónicas, los documentos autobiográficos (<i>currere</i>), la autoevaluación</p> <p>2) Comunicados escritos: similitudes y diferencias</p> <p>a) Escritos con fines descriptivos y evaluativos</p> <p>b) Problema de la validez del criterio: el análisis FODA</p> <p>3) Cualidades esenciales al evaluar el desempeño profesional</p> <p>4) Estrategias para redactar escritos con fines evaluativos: el <i>marketing</i> personal, el personal <i>branding</i></p> <p>5) Errores frecuentes: la vaguedad, la irresolución, los descuidos y contradicciones al manejar mensajes implícitos y explícitos</p> <p>6) Taller: Teatro e improvisación en la comunicación:</p> <p>a) <i>marketing</i> personal</p> <p>b) <i>branding</i></p>	11.5 horas	11.5 horas (5 horas presenciales y 6.5 horas en línea)	11.5 horas
<p>6. Comunicados con fines persuasivos</p> <p>A. Objetivo de estos mensajes</p> <p>1) Exigir aquello a lo cual se tiene derecho</p> <p>2) Plantear o defender una posición sobre un asunto controvertible</p>	8 horas	8 horas (3 horas presenciales y 5 horas en línea)	8 horas

<p>3) Exponer argumentos en torno a una propuesta</p> <p>B. Importancia en una sociedad democrática</p> <p>1) Reclamo de derechos</p> <p>2) Cumplimiento de responsabilidades ciudadanas</p> <p>3) La responsabilidad social empresarial</p> <p>a) Los principios de buen gobierno corporativo</p> <p>b) La relación con los clientes y los consumidores</p> <p>c) Las políticas de ciudadanía corporativa: los códigos de conducta profesional</p> <p>d) El respeto por el medio ambiente</p> <p>4) Características de los comunicados persuasivos</p> <p>a) Planteamiento o reclamo en el momento oportuno</p> <p>b) Sentido de justicia</p> <p>c) Tono apropiado</p> <p>d) Actitud ética</p> <p>e) Firmeza de los planteamientos: combinación armoniosa de actitud, argumentación persuasiva, precisión fáctica y dominio de la expresión verbal</p> <p>5) Distintos tipos de comunicados persuasivos:</p> <p>a) Las reclamaciones por error mecánico</p>			
--	--	--	--

<p>b) El ensayo de opinión como tipo de reclamación por diferencias de criterio</p> <p>i. Diversidad de escritos para plantear y defender posiciones controvertibles: ensayos, cartas, artículos, editoriales</p> <p>ii. Organización del contenido, y estrategias de redacción y de persuasión para estos escritos</p> <p>C. La carta o ensayo de intención como escrito persuasivo</p>			
<p>7. La comunicación en situaciones de crisis (qué constituye una crisis, la comunicación escrita en situaciones de crisis)</p> <p>a) Qué constituye una crisis</p> <p>b) Tipos de crisis y sus características</p> <p>c) Ciclo de la crisis y comunicación</p> <p>d) Características de un plan de crisis</p> <p>i. Anticipación e iniciativa</p> <p>ii. Sinceridad, tranquilidad y autoridad</p> <p>iii. Postura proactiva</p> <p>e) La comunicación escrita en situaciones de crisis:</p> <p>i. la nota informativa</p> <p>ii. las redes sociales</p>	4 horas	4 horas (presenciales)	4 horas
<p>8. Evaluación final</p>	2 horas	2 horas (presenciales)	2 horas
<p>Total de horas contacto</p>	<p>45 horas</p>	<p>45 horas (19.5 en línea = 43% y 25.5 presenciales = 57%)</p>	<p>45 horas</p>
<p>TÉCNICAS INSTRUCCIONALES</p>			
<p>Presencial</p>	<p>Híbrido</p>	<p>En línea</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Conferencias • Ejercicios de pensamiento crítico • Juegos y competencias • Dinámicas grupales • Talleres / Charlas / Presentaciones • Trabajos en grupo • Tareas individuales • Actividades de avalúo • Actividades prácticas • Investigación • Exámenes • Presentación oral 	<ul style="list-style-type: none"> • Foros de intercambios • Entrevistas • Vídeos instruccionales • Actividades de reflexión • Aprendizaje cooperativo y colaborativo • Módulos instruccionales • Recursos multimedios • Lecturas • Trabajos individuales y en grupo • Actividades de avalúo • Videoconferencias • Investigación • Exámenes • Presentación oral 	<ul style="list-style-type: none"> • Foros de intercambios • Entrevistas • Videos instruccionales • Actividades de reflexión • Aprendizaje cooperativo y colaborativo • Módulos instruccionales • Recursos multimedios • Lecturas • Trabajos individuales y en grupo • Actividades de avalúo • Videoconferencias • Investigación • Exámenes • Presentación oral • Reuniones sincrónicas
---	---	--

RECURSOS MÍNIMOS DISPONIBLES O REQUERIDOS

Recurso	Presencial	Híbrido	En línea
Cuenta en la plataforma institucional de gestión de aprendizaje (Ej. Moodle)	Institución	Institución	Institución
Cuenta de correo electrónico institucional	Institución	Institución	Institución
Computadora, iPad o laptop con acceso a internet de alta velocidad y cámara con servicio de datos	Estudiante	Estudiante	Estudiante
Programados o aplicaciones: procesador de palabras, hojas de cálculo, editor de presentaciones	Estudiante	Estudiante	Estudiante
Bocinas integradas o externas	No aplica	Estudiante	Estudiante
Cámara web o móvil con cámara y micrófono	No aplica	Estudiante	Estudiante
Libro de texto	Estudiante	Estudiante	Estudiante

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN

Presencial	Híbrida	En línea

<ul style="list-style-type: none"> • Exámenes, 30% • Presentación oral, 20% • Trabajo escrito final, 20% • Actividades menores grupales, 15% • Actividades menores individuales, 15% <p>Total 100%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exámenes, 20% • Presentación oral, 20% • Trabajo escrito final, 20% • Participación en foros, 20% • Actividades menores grupales, 10% • Actividades menores individuales, 10% <p>Total 100%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Examen, 20% • Presentación oral virtual, 20% • Trabajo escrito final, 20% • Participación en foros, 20% • Actividades menores grupales, 5% • Actividades menores individuales, 5% • Reuniones sincrónicas, 10% <p>Total 100%</p>
---	--	--

ACOMODO RAZONABLE

Según la Ley de Servicios Educativos Integrales para Personas con Impedimentos, todo estudiante que requiera acomodo razonable deberá notificarlo al profesor el primer día de clase. Los estudiantes que reciban servicios de Rehabilitación Vocacional deben comunicarse con el (la) profesor(a) al inicio del semestre para planificar el acomodo razonable y el equipo de asistencia necesario conforme a las recomendaciones de la Oficina de Servicios a Estudiantes con impedimentos (OSEI) del Decanato de Estudiantes. También aquellos estudiantes con necesidades especiales de algún tipo de asistencia o acomodo deben comunicarse con el (la) profesor(a). Si un alumno tiene una discapacidad documentada (ya sea física, psicológica, de aprendizaje o de otro tipo, que afecte su desempeño académico) y le gustaría solicitar disposiciones académicas especiales, éste debe comunicarse con la Oficina de Servicios a Estudiantes con Impedimentos (OSEI) del Decanato de Estudiantes, a fin de fijar una cita para dar inicio a los servicios pertinentes.

INTEGRIDAD ACADÉMICA

La Universidad de Puerto Rico promueve los más altos estándares de integridad académica y científica. El Artículo 6.2 del Reglamento General de Estudiantes de la UPR (Certificación Núm. 13, 2009-2010, de la Junta de Síndicos) establece que “la deshonestidad académica incluye, pero no se limita a: acciones fraudulentas, la obtención de notas o grados académicos valiéndose de falsas o fraudulentas simulaciones, copiar total o parcialmente la labor académica de otra persona, plagiar total o parcialmente el trabajo de otra persona, copiar total o parcialmente las respuestas de otra persona a las preguntas de un examen, haciendo o consiguiendo que otro tome en su nombre cualquier prueba o examen oral o escrito, así como la ayuda o facilitación para que otra persona incurra en la referida conducta”. Cualquiera de estas acciones estará sujeta a sanciones disciplinarias en conformidad con el procedimiento disciplinario establecido en el Reglamento General de Estudiantes de la UPR vigente. **Para velar por la integridad y seguridad de los datos de los usuarios, todo curso híbrido y en línea deberá ofrecerse mediante la plataforma institucional de gestión de aprendizaje, la cual utiliza protocolos seguros de conexión y autenticación. El sistema autentica la identidad del usuario utilizando el nombre de usuario y contraseña asignados en su cuenta**

institucional. El usuario es responsable de mantener segura, proteger, y no compartir su contraseña con otras personas.

NORMATIVA SOBRE DISCRIMEN POR SEXO Y GÉNERO EN MODALIDAD DE VIOLENCIA SEXUAL

“La Universidad de Puerto Rico prohíbe el discrimen por razón de sexo y género en todas sus modalidades, incluyendo el hostigamiento sexual. Según la Política Institucional contra el Hostigamiento Sexual en la Universidad de Puerto Rico, Certificación Núm. 130, 2014-2015 de la Junta de Gobierno, si un estudiante está siendo o fue afectado por conductas relacionadas a hostigamiento sexual, puede acudir ante la Oficina de Procuraduría Estudiantil, el Decanato de Estudiantes o la Coordinadora de Cumplimiento con Título IX para orientación y/o presentar una queja”.

SISTEMA DE CALIFICACIÓN

A, B, C, D, F

BIBLIOGRAFÍA

AmericaEconomia.com. (2020). El e-learning gana terreno de la mano de las edtechs en tiempos de pandemia. Recuperado de mba.americaeconomia.com

_____. Cómo la tecnología ayuda a las empresas a tener más empatía. (2020). Recuperado de mba.americaeconomia.com

Andino-Pratts, A., Fajardo, Z., Fernández, L & Rivera-Aponte, A. (dic., 2016) Diseño de un módulo instruccional para promover la efectividad de la competencia de comunicación escrita en las escuelas de negocio. Cuadernos de Investigación, num. 31.

APA (2019). Manual of the American Psychological Association. 7th. Ed. APA Publisher.

Arce. D. (2020). Haciendo las paces con el confinamiento, ¿cómo seguir siendo creativos? Recuperado de mba.americaeconomia.com

Ariza Ramírez, F.J. y Ariza Ramírez, J.M. (2015). Información y atención al cliente. Madrid, España: Mc Graw Hill.

Balakrishnan, M. (2015). Manual práctico para la corrección de estilo. Madrid, España: Verbum.

Bermejo, M. (2020). *La familia empresa*. España: Editorial LID.

Casado, P. (2018). *Patrocinar con la cabeza*. España: Editorial LID.

López Jiménez, I. E. (2016) *Jugando a la rayuela*. San Juan: Editorial Tiempo.

López Jiménez, I. (2019). *Texto e intertexto: estrategias y técnicas de redacción*.

San Juan: Editorial Tiempo.

Martín Núñez, E. (2016). *Manual práctico de comunicación escrita*. España: Creative Space(Amazon)

Pérez, A. (2003). *Comunicados internos y externos en el ámbito empresarial*. Hato Rey: Publicaciones Puertorriqueñas, Inc.

Pintado, T & Sánchez, J. (coord.) (2017). *Nuevas tendencias en comunicación estratégica*. Madrid. ESIC. (ebook). Recuperado de books.google.es

Salas, C. (2017). *Story Telling. La escritura mágica*. Kindle Format. Madrid, España: Mirada Mágica SRL.

Sinek, S. (2018). *Empieza con el porqué: Cómo los grandes líderes motivan a actuar*. Argentina: Empresas Activa.

Sueiro, E. (2016). *Saber comunicar saber: Guía para practicar la comunicación efectiva*. 1ra. Edición. ACCI Publisher (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana).

Referencias electrónicas:

Bercheruelo, B. (2016). *Comunicación Empresarial: 33 ideas para la comunicación empresarial de éxito*. Madrid: Estudios de Comunicación S.A. (Pdf). Recuperado de <https://www.estudiodecomunicacion.com>

Caliskan, S. and Isik, I. (2016). Are you ready for the global change? Multicultural personality and readiness for organizational change. *Journal of Organizational Change Management*, 29 (3), 404-423. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/301663916_Are_you_ready_for_the_global_change_Multicultural_personality_and_readiness_for_organizational_change

Díaz Soloaga, C.(2020). Redacción de documentos técnicos, guía paso a paso. E-book. <https://www.socialmediapymes.com/redaccion-de-documentos-tecnicos/>

Kataka Basics. @Yubal_FM (2020). Los libros gratis en formato eBook disponibles para leer en esta cuarentena. <https://www.xataka.com/basics/mejores-libros-gratis-formato-ebook-disponibles-para-leer-esta-cuarentena>

Van Hooft, A., coordinador (2018). *El español como lengua para la innovación profesional*. Consejería de Educación en Bélgica, Países Bajos y Luxemburgo. Artículos seleccionados del VI Congreso Internacional de español para fines específicos (CIEFE). <http://www.mecd.gob.es/paisesbajos/publicaciones-materiales/publicaciones.html>

Enlaces electrónicos

En el canal del Centro Multimedia de nuestro departamento en *Youtube.com* (<https://www.youtube.com/channel/UCfbKOqKid3hSL1GIyJLKLgQ/videos>) podrán encontrar presentaciones de profesores del departamento e invitados, sobre temas pertinentes a nuestros cursos.

Comunidad latina para estudiantes de negocios– Portal que ofrece información sobre temas relacionados con Administración de Empresas y *Comunicación Empresarial*. <http://www.gestiopolis.com>

Comunicación organizacional

<https://es.scribd.com/doc/51661855/LA-COMUNICACION-ORGANIZACIONAL>

Decires - Consultoría Empresarial - Veracruz

www.decires.com.mx

Gerencia y comunicación

<http://www.degerencia.com>

Importancia de la responsabilidad social empresarial ... Referencias electrónicas ... Starmedia <http://html.rincondelvago.com/comunicacion>

Inteligencia Emocional

<http://www.inteligencia-emocional.org/index.htm>

Liderazgo y Mercadeo

http://www.liderazgoymercadeo.com/liderazgo_tema.asp?id=6

Protocolo y etiqueta

<http://www.protocolo.org/>

Recursos Humanos

<http://www.recursos-humanos.es>

Redacción

La Redacción sin dolor. <http://www.sandrocohen.org/redaccion>

El ABC del proceso de escritura. <http://www.eduteka.org/ProcesoEscritura2.php>

El proceso de escritura. <http://www.eduteka.org/ProcesoEscritura1.php>

Mapas mentales y conceptuales. Página del Portal *Estudios: Guías y Estrategias*; contiene una presentación. El portal ofrece información adicional sobre el proceso

de escritura y la redacción para la Web.

<http://www.studygs.net/espanol/mapping.htm>

Relaciones públicas y comunicación

<http://www.rppnet.com.ar/index.htm>

Tecnologías de información y gestión empresarial

titcidec.blogspot.com

Junio 2020