

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

PRONTUARIO

TÍTULO DEL CURSO	:	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL
CODIFICACIÓN	:	COEM 3001
CANTIDAD DE HORAS/CRÉDITO	:	45 horas / Tres créditos
PRERREQUISITOS, CORREQUISITOS Y OTROS REQUIMIENTOS	:	Español básico o su equivalente.
DESCRIPCIÓN DEL CURSO:		
<p>Estudio y desarrollo de los fundamentos de la comunicación eficaz, en un contexto empresarial. Se destaca la importancia del desarrollo de la competencia comunicativa para el funcionamiento de las empresas y el desempeño profesional.</p> <p>Curso presencial, en línea e híbrido.</p>		
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:		
<p>Al finalizar el curso los estudiantes:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Demostrarán una actitud crítica y creativa al evaluar situaciones y al comunicarse en un contexto empresarial.2. Se comunicarán de forma oral y de forma no verbal de manera más eficaz.3. Trabajarán con módulos instruccionales en línea, para reforzar competencias de comunicación oral y de comunicación escrita.4. Utilizarán los recursos tecnológicos y de información al preparar presentaciones orales.5. Trabajarán un caso de comunicación intercultural en el que demostrarán sus destrezas para interactuar efectivamente en contextos culturales distintos de los suyos.6. Producirán mensajes adaptados a las necesidades y/o características socioculturales del receptor en un mundo donde impera la globalización de la actividad empresarial.7. Elaborarán estrategias adecuadas para la producción de los mensajes, tanto individualmente como en equipo.8. Tratarán con diplomacia y sentido ético al receptor del mensaje.9. Persuadirán con argumentos lógicos y datos que sustenten el propósito de la comunicación para solucionar problemas y tomar decisiones.		

10. Se desempeñarán exitosamente como líderes gerenciales y empresariales.
11. Mostrarán liderazgo gerencial y empresarial al comunicarse exitosamente.
12. Contribuirán, de forma efectiva, al acomodo de aquellos compañeros estudiantes con necesidades especiales.

BOSQUEJO DE CONTENIDO Y DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO:

Tema	Distribución del tiempo		
	Presencial	Híbrida	En línea
<p>1. Introducción del curso -</p> <p>a. Presentación e interacción inicial entre estudiantes y profesor.</p> <p>b. Discusión del prontuario del curso.</p> <p>c. Explicación de normas adoptadas con el fin de establecer un ambiente apropiado para el proceso de enseñanza-aprendizaje.</p> <p>d. Asignación de tareas para iniciar la discusión de los contenidos del curso.</p> <p>e. Discusión en torno al papel que desempeñan las competencias de información y comunicación en el avance de una disciplina: la documentación de las fuentes bibliográficas, las citas directas e indirectas, la bibliografía anotada.</p> <p>f. Explicación en torno a la elaboración del Informe escrito (el Informe se elaborará como parte de la presentación oral).</p>	1.5 hora	1.5 hora (1 hora presencial y 0.5 en línea)	1.5 hora
<p>2. Fundamentos y teoría de la comunicación -</p> <p>a. La importancia de la comunicación en el mundo empresarial: destrezas</p>	4.5 horas	4.5 horas	4.5

<p>necesarias cuando se implantan estrategias, métodos y sistemas de calidad total.</p> <p>b. Las particularidades de la comunicación empresarial.</p> <p>c. Los modelos de la comunicación.</p> <p>d. Las funciones de la comunicación.</p> <p>e. La percepción y la comunicación.</p> <p>f. La lengua: el código de comunicación más importante.</p> <p>g. Las razones del fracaso de la comunicación en las empresas.</p> <p>h. La comunicación en grupo, principios básicos del trabajo en equipo.</p>		(4.5 presenciales)	
<p>3. Impacto de la tecnología en la comunicación -</p> <p>a. Los adelantos tecnológicos: recuento histórico.</p> <p>b. Las consideraciones en torno al uso de la información en el ciberespacio, la evaluación de páginas web.</p> <p>c. Las consideraciones éticas en el uso del ciberespacio.</p> <p>d. El comportamiento en el ciberespacio: la Netiqueta.</p> <p>e. El problema de la seguridad y de la confidencialidad en Internet.</p> <p>f. Las implicaciones legales en el uso de Internet.</p>	3 horas	3 horas (3 presenciales)	3 horas

g. Problemas surgidos como consecuencia de los adelantos tecnológicos.			
4. Comunicación oral - a. La importancia de la comunicación oral en las empresas. b. Las diferencias entre la comunicación oral y la escrita. c. La destreza de escuchar: escuchar empáticamente, de manera receptiva, de modo participativo. d. Presentación oral: teoría y presentación grupal	6 horas	6 horas (6 presenciales)	6 horas
5. Comunicación no verbal - a. Los signos: iconos, símbolos e indicadores. b. Las particularidades y funciones de la comunicación no verbal. c. Los indicadores de actitudes, de estados anímicos y de otros rasgos personales. d. Los indicadores adicionales de mensajes no verbales en el contexto empresarial. e. La comunicación no verbal en la etiqueta y el protocolo empresarial: la proyección de imagen en situaciones profesionales y sociales (<i>marketing</i> personal), la comida de negocios.	6 horas	6 horas (6 presenciales)	6 horas
6. Comunicación interpersonal – a. La importancia de la comunicación interpersonal.	9 horas	9 horas (3 presenciales y 6 en línea)	9 horas

<ul style="list-style-type: none"> b. La importancia de la conducta ética en la comunicación interpersonal. c. Los factores que dificultan las relaciones interpersonales: la percepción, la credibilidad y los estilos personales de comunicar y de comportarse. d. El liderato participativo y de servicio. e. La sinergia y el trabajo en equipo. f. La importancia de la inteligencia emocional. g. Los principios para lograr interactuar de forma positiva. h. Las actitudes y los comportamientos que afectan las relaciones interpersonales: <ul style="list-style-type: none"> 1) Conducta asertiva 2) Tonos positivos y negativos 3) Exposición de ideas y de sentimientos: manejo de mensajes explícitos e implícitos i. El manejo de situaciones conflictivas: interacción con personas difíciles. 			
<p>7. La comunicación persuasiva – 9 horas contacto</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Definición de objetivos. Diferencias entre exposición y argumentación. b. Recopilación de información, la importancia del dato concreto. d. Ordenamiento lógico de las ideas: deducción, inducción, análisis y síntesis. 	12 horas	12 horas (7 presenciales y 5 en línea)	12 horas

<p>e. Coherencia interna del mensaje: uniformidad del tono, uso adecuado de elementos de transición y exposición libre de errores de lógica.</p> <p>f. Validez de los juicios emitidos: importancia de las destrezas de pensamiento crítico y del sentido ético para controlar la subjetividad.</p>			
<p>8. Estrategias comunicativas y estrategias de negociación</p> <p>a. La importancia de la situación y del contexto (nacional e internacional) para elaborar el análisis de la audiencia.</p> <p>b. Las etapas de la negociación.</p> <p>c. La negociación individual y la grupal, similitudes y diferencias.</p> <p>d. Las características del negociador.</p> <p>e. La negociación efectiva.</p>	3 horas	3 horas (1 presencial y 2 en línea)	3 horas
<p>Total de horas contacto</p>	45 horas	45 horas (12 horas en línea = 26% y 33 horas presenciales= 74%)	45 horas
<p>Libro de Texto Principal:</p>			
<p>Rivera, P. (2017). <i>La competencia comunicativa en el contexto laboral y profesional</i>. Hato Rey: Publicaciones Puertorriqueñas, Inc</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 • 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 	<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
---	---	---

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, <i>tablet</i> 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% 	<ul style="list-style-type: none"> • Exámenes, 20% • Presentación oral, 20% • Trabajo escrito final, 20% • Participación en foros, 20% • Actividades menores grupales, 10% 	<ul style="list-style-type: none"> • Exámenes, 20% • Presentación oral virtual, 20% • Trabajo escrito final, 20% • Participación en foros, 20% • Actividades menores grupales, 5%

Total 100%	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades menores individuales, 10% Total 100%	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades menores individuales, 5% • Reuniones sincrónicas, 10% Total 100%
------------	--	---

ACOMODO RAZONABLE:

La Universidad de Puerto Rico (UPR) reconoce el derecho que tienen los estudiantes con impedimentos a una educación post secundaria inclusiva, equitativa y comparable. Conforme a su política hacia los estudiantes con impedimentos, fundamentada en la legislación federal y estatal, todo estudiante cualificado con impedimentos, tiene derecho a la igual participación de aquellos servicios, programas y actividades que están disponibles de naturaleza física, mental o sensorial y que por ello se ha afectado, sustancialmente, una o más actividades principales de la vida como lo es su área de estudios post secundarios, tiene derecho a recibir acomodos o modificaciones razonables. De usted requerir acomodo o modificación razonable en este curso, debe notificarlo al profesor sobre el mismo, sin necesidad de divulgar su condición o diagnóstico. De manera simultánea, debe solicitar a la Oficina de Servicios a Estudiantes con Impedimentos (OSEI) de la unidad o Recinto, en forma expedita, su necesidad de modificación o acomodo razonable.

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, a distancia 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.

POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE SITUACIONES DE DISCRIMEN POR SEXO O GÉNERO EN LA UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO

La Universidad de Puerto Rico (Universidad), como institución educativa y centro laboral, tiene como norte proteger los derechos y ofrecer un ambiente seguro a todas las personas que interactúan con la institución, ya sean estudiantes, empleados, contratistas y/o visitantes (en adelante “personas concernidas”). En atención a ello, se promulga la presente Política por virtud de la Certificación 107, JG 2021-2022, con el fin de promover un ambiente de respeto a la diversidad y los derechos de los integrantes de la comunidad universitaria. Se establece el protocolo, para el manejo de situaciones relacionadas con las siguientes conductas prohibidas: discrimen por razón de sexo, género, o embarazo, hostigamiento sexual, violencia sexual, violencia doméstica, violencia en cita y acecho, (en adelante, «las conductas prohibidas»), en el ambiente de trabajo y estudio.

SISTEMA DE CALIFICACIÓN

A, B, C, D, F

PLAN DE CONTIGENCIA EN CASO DE UNA EMERGENCIA

En caso de surgir una emergencia o interrupción de clases, el profesor continuará ofreciendo el curso utilizando la modalidad a distancia o en línea, según establecidas en este prontuario oficial. De acuerdo a la información oficial y las directrices institucionales, el profesor realizará esfuerzos para comunicarse con los estudiantes vía correo electrónico institucional u otros medios alternos disponibles para coordinar la continuidad del ofrecimiento.

BIBLIOGRAFÍA

Referencias:

- Adler, R. (2005). *Comunicación organizacional: principios y prácticas para negocios y profesiones*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Andújar, C. (2007). *El líder y la inteligencia emocional*. Colombia: Editorial Akron.
- Blanchard, K. (2006). *Trabajo en equipo*. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Borrell, F. (2002). *Comunicar bien, para dirigir mejor*. Barcelona: Editorial Gestión 2000.
- Caja de herramientas comunitarias. Universidad de Kansas. Sección 4. *Promover la comunicación interna*. (2014). <http://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/liderazgo/administracion-efectiva/comunicacion-interna/principal>
- Cirigliano, C. (16/03/2004). Gestión de comunicación interna en las organizaciones. *Gestiópolis*. <http://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-comunicacion-interna-en-las-organizaciones>

Corral, C. (2015). *33 consejos prácticos para hablar en público*. España: Objetivo Coaching.

Couto, M. (2002). *Cómo hablar bien en público: comunicar, persuadir y convencer con palabras*. Barcelona: Editorial Gestión 2000.

Cuenca, J. y Verazzi, L. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. España: Editorial UOC, S. L.

Davis, F. (2006). *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza Editorial Sa.

_____. (2004). *100 preguntas básicas de protocolo*. Madrid: Ediciones Temas de Hoy.

De Pedro, H. (2019). *Identidad verbal: Di lo que quieras pero no aburras*.

Fajardo, Z. (2010). *Comunicación Empresarial. Manual de Ejercicios* (Tercera edición revisada). Hato Rey: Publicaciones Puertorriqueñas, Inc.

Fajardo, Z. (2010). *Comunicación Empresarial. Manual de Casos y Situaciones*. Hato Rey: Publicaciones Puertorriqueñas, Inc.

Farache, L. (2019). *El arte de comunicar*. España: Editorial Almuzara.

Fernández, J., Aguilar, J., Fernández, J.L., Fontodrona, J. y Gómez-Acebo, P. (2001). *La ética en los negocios*. Barcelona: Ariel Sociedad Económica.

Fonseca, M., Correa, A., Pineda, M. y Lemus, F.(2011). *Comunicación oral y escrita*. México: Pearson Education.

Garay, J. (2010, Enero 12). *Comunicación estratégica. Competir con nuevas herramientas*.

[En línea, Slideshare]. Disponible en:

<http://www.slideshare.net/JulioGaray/comunicacion-estrategica-competir-con-nuevas-herramientas>

- Grupo Crit. (2003). *Claves para la comunicación intercultural*. Castellón de la Plana: Publicaciones de la Universitat Jaume I.
- Guilfoyle, D. (2004). *El efecto carisma: cómo desarrollar una personalidad que brille y destaque*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Jensen, S. (2008). *Cómo presentar para convencer*. Barcelona: Bresca Editorial, S.L.
- León, A. (2008). *Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional*. México: Editorial Limus.
- Lazcano de Rojas, E. (2017). *Comunicación emocional*. España: LID Editorial Empresarial, S.L.
- Matthews, C. (2007). *Guía rápida para crear presentaciones de negocios*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Monarch, H. y Kase, L. (2008). *Desarrolle sus habilidades de comunicación. Domine los nervios y comuníquese mejor*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Mulholland, J. (2003). *El lenguaje de la negociación: manual de estrategias para mejorar la comunicación*. Barcelona: Gedisa Editorial.
- Pease, A. (2006). *El lenguaje del cuerpo*. Barcelona: Editorial Amat.
- Rapaille, C. (2007). *El código cultural*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Reklau, M. (2019). *Cómo ser un imán para las personas*.
- Rivera, P. (2007). *Escuchar: una herramienta para la administración, el liderazgo y la enseñanza*. Río Piedras, Puerto Rico: Publicaciones Gaviota.
- Rivera, P. (2017). *La competencia comunicativa en el contexto laboral y profesional*. Hato Rey: Publicaciones Puertorriqueñas, Inc.

Rivera, P. (2005). *Avalúo de la competencia comunicativa. Actividades y rúbricas*. Segunda edición. Hato Rey: Publicaciones Puertorriqueñas, Inc.

Soto, C. (2006). *Las buenas maneras: costumbres sociales y protocolo*. Madrid: Ediciones Palabra.

Tessi, M. (2012). *Comunicación interna en la práctica: Siete premisas para la comunicación en el trabajo*. España: Ediciones Granica.

Urpi, M. (2004). *Aprender comunicación no verbal: la elocuencia del silencio*. Barcelona: Editorial Paidós.

Vargas, G. (2007). *Todo sobre la imagen del éxito*. México: Punto de Lecturas, S.A. de C.V.

Referencias electrónicas:

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>

[Decires - Consultoría Empresarial - Veracruz](#)

www.decires.com.mx

Inteligencia Emocional

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

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

[La comunicación organizacional](https://es.scribd.com/doc/51661855/LA-COMUNICACION-ORGANIZACIONAL)

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

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>

Relaciones públicas y comunicación

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

Sobre gerencia y comunicación

<http://www.degerencia.com>

[Tecnologías de información y gestión empresarial](http://titcidec.blogspot.com)

titcidec.blogspot.com

1 En los casos en los que se emplean los términos *estudiante* y *profesor* se hace uso del masculino en genérico de manera inclusiva en referencia a ambos sexos, es decir, se incluye tanto el femenino como el masculino, así como cualquier otro género con el que una persona pueda identificarse.

2 Las personas matriculadas en esta clase tienen el derecho a la inclusión, la equidad y a que se les llame por el nombre de su preferencia, independientemente de su género.