

Dra. Iliá E. López Jiménez
ilia.lopez1@upr.edu

Oficina #20 Extensión 4054
MJ 10:00 -11:30
LW 11:30 – 12:30

SÍLABO COEM 3001

A. DESCRIPCIÓN DEL CURSO

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.

B. OBJETIVOS

Los estudiantes:

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. Elaborarán estrategias adecuadas para la producción de los mensajes.
4. Tratarán con diplomacia y sentido ético al receptor del mensaje.
5. Persuadirán con argumentos lógicos y datos que sustenten el propósito de la comunicación para solucionar problemas y tomar decisiones.
6. Aplicarán el conocimiento sobre las competencias de información al investigar sobre los temas de las presentaciones orales.
7. Contribuirán, de forma efectiva, al acomodo de aquellos compañeros estudiantes con necesidades especiales.
8. Se familiarizarán con el entorno virtual y utilizarán las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) integradas al curso COEM 3001.
9. Se desempeñarán exitosamente como líderes gerenciales y empresariales.
10. Mostrarán liderato gerencial y empresarial al comunicarse exitosamente

C. BOSQUEJO DE CONTENIDO Y DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO - 45 HORAS CONTACTO – PRESENCIALES Y VIRTUALES

1. **Introducción del curso - 1.5 horas contacto**
 - a. Presentación e interacción inicial entre estudiantes y profesor.
 - b. Discusión del Sílabo del curso y presentación.
 - c. Explicación de normas adoptadas con el fin de establecer un ambiente apropiado para el proceso de enseñanza/aprendizaje.
 - d. Asignación de tareas para iniciar la discusión de los contenidos del curso.
 - 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, las citas directas e indirectas, la bibliografía.¹
 - f. Explicación en torno al trabajo en equipo y las actividades requeridas para el curso.

2. **Fundamentos y teoría de la comunicación - 3 horas**
 - a. Importancia de la comunicación en el mundo empresarial: destrezas necesarias cuando se implantan estrategias, métodos y sistemas de calidad total.
 - b. Particularidades de la comunicación empresarial.
 - c. Modelos de la comunicación.
 - d. Funciones de la comunicación.
 - e. Percepción y comunicación.
 - f. La lengua: el código de comunicación más importante. Niveles de la lengua y de la expresión culta.
 - g. Razones del fracaso de la comunicación en las empresas.
 - h. La comunicación en grupo, principios básicos del trabajo en equipo. La sinergia y el trabajo en equipo.²

¹ Taller sobre la Bibliografía Anotada, ofrecido en la Biblioteca de la Facultad

² Taller sobre trabajo en equipo

Ilia E. López Jiménez, Ph.

Departamento de Comunicación Empresarial en Español

Revisado 2015

3. **Impacto de la tecnología en la comunicación - 6 horas**³
 - a. Adelantos tecnológicos, recuento histórico: Eras y generaciones.
 - b. Consideraciones en torno al uso de los recursos de información y la evaluación de recursos digitales.⁴
 - c. Las consideraciones éticas en el uso del ciberespacio.
 - d. El comportamiento en el ciberespacio: la **Netiqueta**.
 - e. Las implicaciones legales en el uso de Internet.
 - g. Problemas surgidos como consecuencia de los adelantos tecnológicos.

4. **Comunicación oral - 6 horas**
 - a. Importancia de la comunicación oral en las empresas.
 - b. Diferencias entre la comunicación oral y la escrita.⁵
 - c. La destreza de escuchar: escuchar empáticamente, de manera receptiva, de modo participativo.
 - d. Preparación de presentaciones orales⁶:
 - el bosquejo - grupal
 - la bibliografía anotada - individual

5. **Comunicación no verbal - 6 horas**
 - a. Los signos: iconos, símbolos e indicadores.
 - b. Particularidades y funciones de la comunicación no verbal.
 - c. Indicadores de actitudes, de estados anímicos y de otros rasgos personales.
 - d. Indicadores adicionales de mensajes no verbales en el contexto empresarial: el paralenguaje

³ Taller sobre la bibliografía anotada

⁴ Actividad sobre la evaluación de los recursos digitales

⁵ Taller sobre la comunicación oral

⁶ Taller para la elaboración del *El bosquejo* de la presentación.

Illia E. López Jiménez, Ph.

Departamento de Comunicación Empresarial en Español

Revisado 2015

- e. La comunicación no verbal en la etiqueta y el protocolo empresarial: la proyección de imagen en situaciones profesionales y sociales (*marketing* personal), la comida de negocios.

6. **Comunicación interpersonal – 6 horas**

- a. Importancia de la comunicación interpersonal.
- b. La importancia de la conducta ética en la comunicación interpersonal.
- c. Factores que dificultan las relaciones interpersonales: percepción, credibilidad y los estilos personales, las maneras de comunicar y de comportarse
- d. La importancia de la inteligencia emocional y de la inteligencia social
- e. Principios para lograr interactuar de forma positiva
- f. Actitudes y comportamiento que afectan las relaciones interpersonales
 - 1) la conducta asertiva y la empatía
 - 2) los tonos positivos y negativos
 - 3) la exposición de ideas y de sentimientos: manejo de mensajes explícitos e implícitos

7. **La comunicación persuasiva – 6 horas contacto⁷**

- a. Definición de objetivos. Introducción al tema de la comunicación persuasiva: distinción entre la argumentación y la persuasión.
- b. Recopilación de información, la importancia del dato concreto.
- d. Ordenamiento lógico de las ideas: deducción, inducción, análisis y síntesis
- e. Coherencia interna del mensaje: uniformidad del tono, uso adecuado de elementos de transición y exposición libre de errores de lógica.

⁷ Taller sobre la comunicación escrita
Iliia E. López Jiménez, Ph.
Departamento de Comunicación Empresarial en Español
Revisado 2015

- f. Validez de los juicios emitidos: importancia de las destrezas de pensamiento crítico y del sentido ético para controlar la subjetividad.

8. **Estrategias comunicativas y estrategias de negociación – 11.5 horas contacto⁸**

- a. Importancia de la situación y del contexto (nacional e internacional) para elaborar el análisis de la audiencia.
- b. Las etapas de la negociación
- c. La negociación individual y la grupal, similitudes y diferencias
- d. Características del negociador
- e. La negociación efectiva

D. ACTIVIDADES REQUERIDAS

Las actividades requeridas para aprobar el curso son las siguientes:

1. **Exámenes** - Cada examen valdrá una nota
2. **Presentación oral** - Cada estudiante participará en una presentación en grupo. Esta actividad requiere investigación acerca del asunto mediante la elaboración de una **bibliografía anotada**, elaboración de un **esquema** preliminar, diseño de recursos audiovisuales y redacción de un **Informe de trabajo** sobre la labor realizada: bibliografía, esquema y objetivos de la presentación.
3. **Redacción** - Cada estudiante participará en una actividad de redacción individual o en grupo. Esta actividad requiere investigación sobre el asunto o tema seleccionado o propuesto por el profesor. El trabajo estará acompañado de la correspondiente bibliografía preparada según las normas de estilo propuestas por la American Psychological Association (APA).
 - a. Los problemas de comunicación en las empresas (25 puntos)
 - b. La evaluación de recursos digitales (25 puntos)
5. **Otras actividades** - Como parte de los requisitos para aprobar el curso:
 - a. **Actividades en clase: individuales o grupales**

⁸ Este tema se integrará en las presentaciones orales.

Iliá E. López Jiménez, Ph.

Departamento de Comunicación Empresarial en Español

Revisado 2015

- Elaboración de bosquejo de la presentación (grupal)
- Elaboración de bibliografía anotada (individual)

b. Actividades fuera del salón de clase: talleres

F. EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Métodos de evaluación y porcentos relativos:

1. Exámenes (dos exámenes parciales)	una nota 30%
2. Presentación oral.	una nota 15%
3. Redacción Informe.	una nota 15%
4. Actividades adicionales.	una nota 30%
5. Examen o trabajo final	una nota 10%

Con el fin de evaluar la competencia comunicativa de cada estudiante, se recopila información obtenida de las diversas actividades individuales y grupales realizadas. Como parte de ese proceso de evaluación, se utilizan rúbricas que cumplen un doble propósito:

1. Sirven de guía a los estudiantes cuando realizan las actividades requeridas para aprobar el curso.
2. Facilitan el que los profesores utilicen criterios e indicadores uniformes y objetivos para asignar la nota correspondiente a cada trabajo y la nota final obtenida en el curso.

De ser necesario, se realizará evaluación diferenciada a estudiantes con necesidades especiales.

K. SISTEMA DE CALIFICACIONES

La escala de calificaciones sugerida para los exámenes, otros trabajos y para la nota final, es la siguiente:

100 – 90	A
89 – 80	B
79 – 70	C
69 – 60	D
59 – 0	F

L. NORMAS DEPARTAMENTALES

1. **Será responsabilidad del estudiante** tomar los exámenes y realizar los trabajos asignados, con su sección a la hora y día señalados.

2. Queda a **discreción del profesor** el ofrecer o denegar la reposición de un examen. **No habrá reposición de los trabajos en grupo.**

Sólo en casos excepcionales se permitirá, **a un mismo estudiante**, más de una reposición de un examen.

3. El último día de clases será también la última oportunidad para reponer exámenes parciales. Los exámenes no tomados y los trabajos no realizados se convertirán en O o F.

M. NORMAS Y REGLAMENTO INSTITUCIONAL

1. **Ley 51 del 7 de junio de 1996**, conocida como la **Ley de Servicios Educativos para Personas con Impedimentos** - En cumplimiento de esta ley, se proveerá el ambiente de aprendizaje adecuado para los estudiantes con necesidades especiales. Cualquier estudiante que amerite atención especial según lo dispuesto en dicha ley, debe proveer la información de modo voluntario y confidencial.

Los estudiantes que reciban servicios de **Rehabilitación Vocacional** deben comunicarse con el profesor al inicio del semestre para planificar el acomodo razonable y equipo asistido necesario conforme a las recomendaciones de la Oficina de Asuntos para las Personas con Impedimento (OAPI) del Decanato de Estudiantes. También aquellos estudiantes con necesidades especiales que requieren de algún tipo de asistencia o acomodo deben comunicarse con el profesor.

N. BIBLIOGRAFÍA

1. Textos

Rivera, P. (2003). *La comunicación en el contexto empresarial* (Edición revisada). Hato Rey: Publicaciones Puertorriqueñas, Inc.

2. Referencias

Lecturas y material de referencia