

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO
Recinto de Río Piedras
Facultad de Administración de Empresas
Departamento de Comunicación Empresarial en Español
Programa de Bachillerato en Administración de Empresas

PRONTUARIO

Misión de la Facultad de Administración de Empresas

Desarrollar líderes profesionales y académicos, mediante una educación de excelencia e iniciativas de investigación que les prepare para servir en el contexto empresarial

A. Programa	Comunicación Empresarial
B. Título del curso	Comunicación Electrónica
C. Codificación del curso	COEM 4006
D. Cantidad de horas/créditos	3 horas semanales/45 horas contacto
E. Prerrequisitos	Curso de Español Básico o su equivalente
F. Descripción del curso	

Análisis de la comunicación electrónica en el contexto empresarial y profesional. Se estudiará la comunicación electrónica en sus múltiples manifestaciones, con particular atención a los cambios que ha originado el uso de la computadora para tal fin en el mundo de la empresa, así como sus repercusiones en el lenguaje propio como forma de comunicación. Se destaca la importancia de la comunicación eficaz en su forma, contenido, propósito, adecuación, según las circunstancias específicas de cada caso.

G. Objetivos de aprendizaje

Al finalizar el curso, los estudiantes:

1. Conocerán el uso adecuado, efectos y cambios que conlleva el uso de la tecnología informática en la empresa y, específicamente, en la comunicación con el cliente interno y externo.
2. Serán conscientes de las implicaciones que suponen, para la empresa del siglo XXI, la alta tecnología y la propia transformación de esta, sus usos, ventajas y peligros.

3. Usarán efectivamente las telecomunicaciones dentro de un ambiente de evolución constante para el éxito de la empresa.
4. Identificarán y resolverán problemas de naturaleza comunicativa electrónica para facilitar la comunicación empresarial y la competitividad de la empresa.
5. Buscarán información y la organizarán de forma electrónica.

H. Bosquejo del contenido y distribución del tiempo - n/a (porque se da por medios electrónicos, no presenciales)

1. Introducción: El aspecto técnico de la comunicación

- a. Desarrollo histórico de la tecnología de la comunicación
- b. Internet: conceptos básicos de operación
 - 1) Redes, protocolos, direcciones electrónicas, lenguaje html
 - 2) Comunicación sincrónica y asincrónica
- c. Diferentes manifestaciones de comunicación electrónica: su desarrollo y uso
 - 1) Correo: formato y netiquette; diferencias, ventajas, inconvenientes y peligros
 - 2) Videoconferencia y *chat*
 - 3) Telnet, FTP, Gopher, Verónica
- d. La tecnología como apoyo a la investigación y organización de información
 - 1) Directorios, guías y base de datos para profesionales
 - 2) Motores de búsqueda de información: robots, filtros, cálculo de relevancia, y estrategias generales de búsqueda
 - 3) Normas para las referencias bibliográficas de material en formato electrónico

2. Efectos del uso de la tecnología de la información en la empresa contemporánea

- a. La comunicación interpersonal
 - 1) Concepto y componentes de la comunicación interna
 - 2) Principios de la comunicación eficaz: impedimentos y facilidades

- 3) Gerencia, liderazgo y comunicación interna
 - 4) Calidad total y comunicación interna
 - b. La comunicación grupal
 - 1) *Groupware*
 - 2) Netiquette, protocolo e imagen personal
 - c. La comunicación organizacional
 - 1) Empresa virtual
 - 2) Comunidades digitales y *teletrabajo*
 - 3) Volumen de mensajes y *paperless office*
 - 4) Sistemas de Gestión Documental Automatizada (S.G.D.A.)
 - 5) Sistemas de información *on line*
 - 6) Intranet y Extranet
 - d. Implicaciones legales de la comunicación electrónica
 - 1) Derechos de autor y propiedad intelectual
 - 2) Ley Federal de Telecomunicaciones
 - e. Cambios internos en la gestión de la empresa
 - 1) La empresa 7/24
 - 2) El comercio electrónico: seguridad, privacidad, el pago por Internet, etc.
 - 3) El valor de la información para la conquista del mercado
- 3. Efectos de la nueva tecnología en la cultura del individuo, la empresa y la sociedad**
- a. Técnicas de expresión escrita y oral: adecuación a los medios audiovisuales
 - b. Comunicación no verbal y *emoticons*
 - c. Netiquette: la ética y comportamiento urbano de la era digital

- d. *Aldea global*, mensajes en cadena y reivindicaciones sociales al unísono en el planeta

I. Técnicas instruccionales

Se utilizarán estrategias de enseñanza/aprendizaje que permiten la interacción del estudiante con el profesor, con sus pares y estudiar el contenido del curso. Además de la conferencia y de la discusión en clase, se realizan diversas actividades tanto individuales como grupales, tales como:

- presentaciones orales
- uso de las herramientas de comunicación electrónica
- análisis de casos
- redacción de comunicados que requieran aplicar las competencias de investigación
- Debates
- Discusión de documentos audiovisuales
- Preguntas de aplicación

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

J. Recursos mínimos disponibles o requeridos

Los recursos más necesarios son la disponibilidad de libros sobre este tema, tales como los que se citan en la bibliografía. Aunque es difícil encontrar libros sobre la comunicación electrónica en la empresa, desde un punto de vista comunicativo y no técnico, hay diverso material que hace referencia al tema y que incide en aspectos que se relacionan con este.

También es deseable facilitar la investigación y el trabajo en equipo de los estudiantes mediante su acceso a Internet, y manejar rápida y fácilmente la información en este medio.

El Departamento cuenta con los siguientes recursos tecnológicos que sirven de apoyo a las estrategias instruccionales: proyectores verticales, computadoras portátiles, proyectores digitales, televisor y vídeo.

K. Técnicas de evaluación

La evaluación del estudiante consistirá en:

• Trabajo de investigación	30%
• Reflexión crítica	10%
• Exámenes	20%
• Participación en foros electrónicos	10%
• Otras actividades	30%
	100%

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

L. Acomodo razonable

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.

M. 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.

N. Sistema de calificación

Se utilizará el siguiente sistema de calificación para la otorgación de la calificación final en el curso:

Calificación	Promedio
A	100-90
B	80-89
C	70-79
D	60-69
F	Menos de 60

O. Bibliografía

- Arqués i Salvador, N. (2006). *Aprender comunicación digital*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Baggiolini, L. Desterritorialización y globalización.: la constitución de las nuevas redes virtuales. Recuperado el 26 de diciembre de 2008 en <http://www.geocities.com/CollegePark/5025/mesa3d.htm>
- Blejman, M. Privacidad privada: Nuevas formas de control social. Recuperado el 26 de diciembre de 2008 en <http://www.geocities.com/CollegePark/5025/privacidad.htm>.
- _____ La dictadura de la fibra óptica. Recuperado el 26 de diciembre de 2008 en <http://www.geocities.com/CollegePark/5025/dictadura.htm>
- Colle, R. Comunidades digitales. Recuperado el 26 de diciembre de 2008 en <http://facom.udp.cl/CEM/TDC/estudios/comvir/index.htm>
- Cooper, T. La ética de las nuevas tecnologías: una aceleración de efectos. Recuperado el 26 de diciembre de 2008 en <http://facom.udp.cl/CEM/TDC/estudios/cooper/index.htm>
- Cuesta, F. (2006). *La empresa virtual*. McGraw Hill.
- El Weblog como herramienta de comunicación organizacional. Recuperado el 26 de diciembre de 2008 en <http://ele-zeta.com.ar/2004/11/25/el-weblog-como-herramienta-de-comunicacion-organizacional/>
- Fernández, S. (2007). *Cómo gestionar la comunicación*. En organizaciones públicas y no lucrativas. Argentina: Narcea.
- García, R. Herramientas para la gestión de los documentos electrónicos en los nuevos servicios de información y documentación. Recuperado el 26 de diciembre de 2008 en www.cobdc.org/7es/27.pdf
- Guido, C. La comunicación electrónica en el ámbito comercial. Recuperado el 26 de diciembre de 2008 en <http://estudioytallerpublicitario.wordpress.com/2007/11/29/la-comunicacion-electronica-en-el-ambito-comercial/>
- Holmes, D. (2003). *Estrategias para el uso eficiente de internet en el gobierno*. 2003. México: McGraw Hill.
- Huidobro, J. (2005). *La tecnología e-business*. Paraninfo.
- Intranet para la Gestión del Conocimiento y la Comunicación Interna. Recuperado el 26 de diciembre de 2008 en <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n48/aarribas.html>

¿La comunicación electrónica es efectiva? Recuperado el 26 de diciembre de 2008 en http://www.mercer.cl/summary.htm;jsessionid=PaBocVLcHMS1IKxWs8kTNw**.mercero4?siteLanguage=102&idContent=1135525

Los sistemas de información en la empresa actual. (2005). Madrid: McGraw Hill.

Marcus, R. (2003). Portales de conocimiento. Colaboración y productividad de nueva generación. Madrid: McGraw Hill.

Menchen, F. (2009). La creatividad y las nuevas tecnologías en las organizaciones modernas. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Meroño, A. (2005). Empleo del correo electrónico en las PYMES como herramienta de comunicación y gestión del conocimiento. *Universia Business Review*, 5, 70-79

Organización Internacional del Trabajo. Las tecnologías de la información en las industrias de los medios de comunicación y del espectáculo. Recuperado el 26 de diciembre de 2008 en <http://facom.udp.cl/CEM/TDC/estudios/smeir/index.htm>

Pablo, R. de. (2006). Internet y la Nueva Economía en las empresas. Estudio del caso Amadeus. Madrid: Editorial Instituto de Estudios Económicos.

Pilco, R. Aspectos legales y comunicación electrónica. Recuperado el 26 de diciembre de 2008 en <http://www.iberpymeonline.org/Documentos/Quito0803/RodolfoPilcoPERU.ppt>

Rosa, M. Netiqueta en la comunicación electrónica. Recuperado el 26 de diciembre de 2008 en <http://www.uprm.edu/ideal/netiqueta.pdf>

Snyder, I. (2004). Alfabetismos Digitales. Comunicación, Innovación Y Educación En La Era Electrónica. Ediciones Aljibe.

Torres, L. (2000). Inclusión: Estrategia de intervención. San Juan: Isla Negra.

Referencias electrónicas

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>

Liderazgo y Mercadeo

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

Protocolo y etiqueta

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

Recursos-Humanos.es

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

Relaciones públicas y comunicación

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

Sobre gerencia y comunicación

<http://www.degerencia.com>

Tecnologías de información y gestión empresarial

titcidec.blogspot.com

Nota:

En este documento se utiliza el masculino genérico. Los términos *estudiante* y *profesor* hacen referencia tanto al sexo masculino como al femenino.

La bibliografía responde a referencias actualizadas fundamentalmente de los últimos cinco años. No obstante, se han incluido referencias con fecha de publicación anterior por tratarse de referencias importantes en la disciplina.

Revisado en diciembre 2015 por el Departamento de Comunicación Empresarial.