

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

## PRONTUARIO

<b>TÍTULO DEL CURSO</b>	:	<b>COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>
<b>CODIFICACIÓN</b>	:	<b>COEM 4205</b>
<b>CANTIDAD DE HORAS/CRÉDITO</b>	:	45 horas / Tres créditos
<b>PRERREQUISITOS, CORREQUISITOS Y OTROS REQUIMIENTOS</b>	:	Ninguno
<b>DESCRIPCIÓN DEL CURSO:</b>		
<p>Estudio y aplicación de destrezas de comunicación interpersonal necesarias en contextos empresariales y/o profesionales. Se analizan y se discuten factores que dificultan las relaciones interpersonales entre los miembros de una organización; se presentan sugerencias para resolver los malentendidos que estos generan. Se destaca la importancia del trabajo en equipo y se ofrecen recomendaciones para la puesta en práctica de esta dinámica. Se identifican las actitudes y los comportamientos que favorecen o dificultan la comunicación interpersonal. Se aplican modos positivos para reformular la expresión que contiene tonos o mensajes explícitos o implícitos indiscretos.</p> <p><b>Curso presencial, en línea e híbrido.</b></p>		
<b>OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:</b>		
<p>Al finalizar el curso, el estudiante podrá:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mejorar sus destrezas de comunicación interpersonal, competencia esencial para el funcionamiento de las empresas y el desempeño profesional.</li><li>2. Preparar comunicados que ganen y retengan la buena voluntad del destinatario, tanto por la calidad de su argumentación como por el manejo efectivo de las estrategias de comunicación interpersonal necesarias para obtener una retroalimentación positiva sobre los planteamientos expuestos.</li><li>3. Analizar situaciones conflictivas propias de contextos empresariales y profesionales.</li></ol>		

4. Identificar problemas y determinar posibles soluciones.
5. Identificar tonos y actitudes positivas o negativas a través de la comunicación verbal y no verbal.
6. Resolver problemas de comportamiento surgidos en un equipo de trabajo.
7. Fomentar la más efectiva comunicación interpersonal en contextos nativos e interculturales.

**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"> <li>a. Presentación e interacción inicial entre estudiantes y profesor</li> <li>b. Discusión del Prontuario del curso</li> <li>c. Explicación de normas para establecer el ambiente apropiado donde se llevará a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje</li> <li>d. Asignación de tareas para iniciar la discusión de los contenidos del curso</li> </ol>	1.5 hora	1.5 hora (1 hora presencial y 0.5 hora en línea)	1.5 hora
2. Comunicación interpersonal <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Componente del proceso comunicativo</li> <li>b. Tipos de comunicación interpersonal               <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Intrapersonal</li> <li>ii. Bidireccional</li> <li>iii. Grupal</li> </ol> </li> <li>c. Los ámbitos de la competencia interpersonal – afectivo, laboral, personal</li> <li>d. Otras competencias requeridas               <ol style="list-style-type: none"> <li>i. competencia comunicativa</li> <li>ii. competencia cultural</li> <li>iii. competencia emocional</li> <li>iv. competencia social</li> </ol> </li> <li>e. Niveles de comunicación               <ol style="list-style-type: none"> <li>i. bidireccional - interacción entre dos o más personas</li> <li>ii. organizacional                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1. simétrica – igualdad, comunicación horizontal</li> <li>2. complementaria – diferencias: comunicación ascendente, descendente, diagonal</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>	1.5 horas	1.5 horas (1.5 horas presenciales)	1.5 horas
3. Cualidades profesionales vinculadas con los comportamientos de los supervisores y de los subalternos <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Estilos de liderazgo</li> <li>b. Liderazgo eficiente</li> </ol>	10 horas	10 horas	10 horas



<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Factores motivadores y desmotivadores <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Importancia del reconocimiento de logros</li> <li>b. Retroalimentación</li> <li>c. Balances de rendimiento</li> <li>d. Recompensa de la excelencia</li> </ul> </li> <li>4. Espacio laboral interesante <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Feng Shui y ergonomía</li> </ul> </li> <li>5. Adiestramientos</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>6. Actitudes y comportamientos que dificultan o favorecen la comunicación interpersonal <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Inteligencia emocional <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Elementos fundamentales y paradigmas <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Siete hábitos de las personas altamente efectivas de Stephen Covey</li> <li>2. Autorrealización y la Jerarquía de necesidades humanas de Abraham Maslow</li> <li>3. Mapa de competencias emocionales de Goleman</li> </ul> </li> <li>ii. Cómo funcionan las emociones</li> <li>iii. Simbiosis entre emoción y razón</li> <li>iv. Manejo de emociones <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Cómo sacar partido del potencial existente</li> <li>2. Ponerse en el lugar de los demás</li> <li>3. Crear relaciones sociales</li> </ul> </li> <li>v. Inteligencia emocional en el trabajo <ul style="list-style-type: none"> <li>1. El arte de la dirección</li> <li>2. El optimismo como argumento de venta</li> <li>3. El cliente-rey</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>b. Conflictos <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Definición</li> <li>ii. Tipos de conflictos laborales <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Interpersonales</li> <li>2. De equipo</li> <li>3. Prevención</li> <li>4. Análisis de la situación</li> <li>5. Mediación y prevención de conflictos</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	13.5 horas	13.5 horas (9.5 horas presenciales y 4 horas en línea)	13.5 horas

6. Métodos para resolver conflictos interpersonales y de equipo			
<b>Total de horas contacto</b>	<b>45 horas</b>	<b>45 horas</b> (29.5 horas presenciales = 66% y 15.5 horas en línea = 34%)	<b>45 horas</b>
<b>Examen Final en horario dispuesto por el Registrador</b>			
<b>Libro de Texto Principal:</b>			
N/A			
<b>TÉCNICAS INSTRUCCIONALES:</b>			
<b>Presencial</b>	<b>Híbrido</b>	<b>En línea</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencias</li> <li>• Ejercicios de pensamiento crítico</li> <li>• Juegos y competencias</li> <li>• Dinámicas grupales</li> <li>• Talleres / Charlas / Presentaciones</li> <li>• Trabajos en grupo</li> <li>• Tareas individuales</li> <li>• Actividades de avalúo</li> <li>• Actividades prácticas</li> <li>• Investigación <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exámenes</li> <li>• Presentación oral</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foros de intercambios</li> <li>• Vídeos Instruccionales</li> <li>• Actividades de Reflexión</li> <li>• Aprendizaje cooperativo y colaborativo</li> <li>• Módulos instruccionales</li> <li>• Recursos multimedios</li> <li>• Lecturas</li> <li>• Trabajos individuales y en grupo</li> <li>• Actividades de avalúo</li> <li>• Videoconferencias</li> <li>• Investigación</li> <li>• Exámenes</li> <li>• Presentación oral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foros de intercambios</li> <li>• Vídeos Instruccionales</li> <li>• Actividades de Reflexión</li> <li>• Aprendizaje cooperativo y colaborativo</li> <li>• Módulos instruccionales</li> <li>• Recursos multimedios</li> <li>• Lecturas</li> <li>• Trabajos individuales y en grupo</li> <li>• Actividades de avalúo</li> <li>• Videoconferencias</li> <li>• Investigación</li> <li>• Exámenes</li> <li>• Presentación oral</li> <li>• Reuniones sincrónicas</li> </ul>	
<b>RECURSOS MÍNIMOS DISPONIBLES O REQUERIDOS:</b>			
<b>Recurso</b>	<b>Presencial</b>	<b>Híbrido</b>	<b>En línea</b>
Cuenta en la plataforma institucional de gestión de aprendizaje (Ej. Moodle)	Institución	Institución	Institución
Cuenta de correo electrónico institucional	Institución	Institución	Institución
Computadora, tablet 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

<b>TÉCNICAS DE EVALUACIÓN:</b>		
<b>Presencial</b>	<b>Híbrida</b>	<b>En línea</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exámenes, 20%</li> <li>• Informes, 20%</li> <li>• Reflexión crítica, 20%</li> <li>• Trabajo de investigación para el estudio de casos, 20%</li> <li>• Asistencia y participación, 10%</li> <li>• Actividades menores grupales, 5%</li> <li>• Actividades menores individuales, 5%</li> </ul> <p><b>Total 100%</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exámenes, 20%</li> <li>• Informes, 20%</li> <li>• Reflexión crítica, 20%</li> <li>• Trabajo de investigación para el estudio de casos, 20%</li> <li>• Participación en foros, 10%</li> <li>• Actividades menores grupales, 5%</li> <li>• Actividades menores individuales, 5%</li> </ul> <p><b>Total 100%</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exámenes, 20%</li> <li>• Informes, 20%</li> <li>• Reflexión crítica, 20%</li> <li>• Trabajo de investigación para el estudio de casos, 20%</li> <li>• Participación en foros, 10%</li> <li>• Actividades menores grupales, 5%</li> <li>• Actividades menores individuales, 5%</li> </ul> <p><b>Total 100%</b></p>
<b>ACOMODO RAZONABLE:</b>		
<p>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.</p>		
<b>INTEGRIDAD ACADÉMICA</b>		
<p>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.</p>		

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**

Adler, R.B. (2020). *Essential communication*. New York: Oxford University Press.

Baró, T. (2015). *Manual de la comunicación personal de éxito: saber ser, saber actuar, saber comunicarse*. Barcelona: Paidós.

Boyle, B., Nicholas, S., & Mitchell, R. (2016). The value of international assignees' knowledge of interpersonal networks: knowledge of people, networks and politics and knowledge flows in multinational enterprises. *Management International Review*, 56(3), 425-454. <https://www.jstor.org/stable/24771043>

Dzyaloshinsky, I. M., Pilgun, M. A., & Koreneva, O. (2015). La base de valores ético-empresariales en el ámbito multicultural. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 21(1), 299+. <https://biblioteca.uprrp.edu:2128/apps/doc/A425675146/IFME?u=uprpiedras&sid=IFME&xid=d4729e33>

Enderica-Armijos, O., Almeida-Lojas, K., Chamba-Ojeda, S., & Tinoco-Pontón, E. (2018). Implementación de un liderazgo empresarial que mejora la comunicación efectiva en las empresas de una ciudad ecuatoriana. *Ciencia Unemi*, 11(26), 96-105. doi: 10.29076/issn.2528-7737vol11iss26.2018pp96-105p

- Halvorson, H. G. (2018). *Reinforcements: How to get people to help you*. *Harvard Business Review*.  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1797857&site=ehost-live>
- Harvard Business Review Press. (2016). *Difficult Conversations (HBR 20-Minute Manager Series)*. Harvard Business Review.  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1798543&site=ehost-live>
- Herrera Pérez, K. L., Moreno, M. M., & Hernández Junco, V. (2019). Entrenamiento socio-psicológico para mejorar la competencia comunicativa interpersonal: Estudio de un caso. *COMUNI@CCIÓN: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 10(1), 5-20.
- Sofer, O. (2018). *Say What You Mean: A Mindful Approach to Nonviolent Communication*: Boulder: Shambhala. [eBook]  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1834194&site=ehost-live>
- Torres, E. (2015). La oposición entre la Red y el Yo (1989-2009): análisis de una hipótesis sociológica de Manuel Castells. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (149), 151-166.  
<https://doi.org/10.5477/cis/reis.149.151>
- Tuhovsky, I. (2017). *Communication skills: A practical guide to improving your social intelligence, presentation, persuasion and public speaking skills*. South Carolina: CreateSpace Independent Publishing Platform.

Nota: La bibliografía incluye textos recientes y otros con más de cinco años de publicación por ser seminales o fundamentales sobre el tema del curso.