

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

PRONTUARIO

TÍTULO DEL CURSO	:	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL
CODIFICACIÓN	:	COEM 4205
CANTIDAD DE HORAS/CRÉDITO	:	45 horas / Tres créditos
PRERREQUISITOS, CORREQUISITOS Y OTROS REQUIMIENTOS	:	Ninguno
DESCRIPCIÓN DEL CURSO:		
<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>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. Mejorar sus destrezas de comunicación interpersonal, competencia esencial para el funcionamiento de las empresas y el desempeño profesional.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.3. Analizar situaciones conflictivas propias de contextos empresariales y profesionales.		

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:

Commented [CACL1]: Incluir tiempo para exámenes

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 c. Explicación de normas para establecer el ambiente apropiado donde se llevará a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje d. Asignación de tareas para iniciar la discusión de los contenidos del curso 	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"> a. Componente del proceso comunicativo b. Tipos de comunicación interpersonal <ol style="list-style-type: none"> i. Intrapersonal ii. Bidireccional iii. Grupal c. Los ámbitos de la competencia interpersonal – afectivo, laboral, personal d. Otras competencias requeridas <ol style="list-style-type: none"> i. competencia comunicativa ii. competencia cultural iii. competencia emocional iv. competencia social e. Niveles de comunicación <ol style="list-style-type: none"> i. bidireccional - interacción entre dos o más personas ii. organizacional <ol style="list-style-type: none"> 1. simétrica – igualdad, comunicación horizontal 2. complementaria – diferencias: comunicación ascendente, descendente, diagonal 	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"> a. Estilos de liderazgo b. Liderazgo eficiente <ol style="list-style-type: none"> i. liderazgo basado en resultados ii. líderes que forman líderes 	10 horas	10 horas (7 horas presenciales y 3 horas en línea)	10 horas

<ul style="list-style-type: none"> c. Inversión en capital humano <ul style="list-style-type: none"> i. Expresión de sentimientos ii. Solución de conflictos intergrupales iii. Interacción perfecta del equipo d. Creación de capacidades e. Desarrollo de un patrimonio empresarial 			
<ul style="list-style-type: none"> 4. Percepción, estilos personales, ética empresarial <ul style="list-style-type: none"> a. Importancia de la corroboración de las percepciones para fomentar una efectiva comunicación interpersonal b. Métodos de validar percepciones c. Estilos personales que concurren en las organizaciones d. Valores <ul style="list-style-type: none"> i. Principios fundamentales para establecer un código ético global ii. Derechos y obligaciones de la gerencia iii. Derechos y deberes de los empleados iv. Derechos de los consumidores v. Empresa y ambiente vi. Ética de la empresa con competidores y proveedores 	7 horas	7 horas (3 presenciales horas y 4 horas en línea)	7 horas
Examen parcial	1.5 horas	1.5 horas presencial	1.5 horas
<ul style="list-style-type: none"> 5. Trabajo en equipo <ul style="list-style-type: none"> a. Cómo construir un buen equipo <ul style="list-style-type: none"> i. Importancia del liderazgo para crear un equipo triunfal ii. Necesidad de implicar a los demás en la innovación <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de ideas 2. Técnicas de creatividad 3. Agradecimiento por las contribuciones iii. Proporcionar retos <ol style="list-style-type: none"> 1. Escuche atentamente 2. Promocione a los miembros de su equipo iv. Compartir el éxito <ol style="list-style-type: none"> 1. Distribuya la buena noticia 2. Motive <ul style="list-style-type: none"> a. Equidad compensatoria b. Incentivos financieros especiales c. Creación de un buen ambiente 3. Factores motivadores y desmotivadores 	10 horas	10 horas (6 horas presenciales y 4 horas en línea)	10 horas

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

Total de horas contacto	45 horas	45 horas (29.5 horas presenciales = 66% y 15.5 horas en línea = 34%)	45 horas
Examen Final en horario dispuesto por el Registrador			

Libro de Texto Principal:

N/A

TÉCNICAS INSTRUCCIONALES:

Presencial	Híbrido	En línea
<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 <ul style="list-style-type: none"> • Exámenes • Presentación oral 	<ul style="list-style-type: none"> • Foros de intercambios • 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 • 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 • 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, 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

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN:

Presencial	Híbrida	En línea
------------	---------	----------

<ul style="list-style-type: none"> • Exámenes, 20% • Informes, 20% • Reflexión crítica, 20% • Trabajo de investigación para el estudio de casos, 20% • Asistencia y participación, 10% • Actividades menores grupales, 5% • Actividades menores individuales, 5% <p style="text-align: center;">Total 100%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exámenes, 20% • Informes, 20% • Reflexión crítica, 20% • Trabajo de investigación para el estudio de casos, 20% • Participación en foros, 10% • Actividades menores grupales, 5% • Actividades menores individuales, 5% <p style="text-align: center;">Total 100%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exámenes, 20% • Informes, 20% • Reflexión crítica, 20% • Trabajo de investigación para el estudio de casos, 20% • Participación en foros, 10% • Actividades menores grupales, 5% • Actividades menores individuales, 5% <p style="text-align: center;">Total 100%</p>
--	--	--

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.

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.

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@CIÓN: 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.

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.

junio 2020

enero 2024