

Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras
Facultad de Administración de Empresas
Departamento de Comunicación Empresarial en Español

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 preparen para servir en el contexto empresarial.

A.	Programa	Comunicación Empresarial
B.	Título del curso	Comunicación Interpersonal
C.	Codificación del curso	COEM 4205
D.	Cantidad de horas/créditos	3 hrs. semanales / 3 créditos.
E.	Prerrequisitos	Ninguno
F.	Descripción del curso	

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.

G. Objetivos de aprendizaje

1. En este curso los estudiantes¹ mejorarán sus destrezas de comunicación interpersonal, competencia esencial para el funcionamiento de las empresas y el desempeño profesional.

¹Se emplea el masculino genérico.

2. Prepararán 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. Analizarán situaciones conflictivas propias de contextos empresariales y profesionales. Identificarán problemas y determinarán posibles soluciones.
4. Identificarán tonos y actitudes positivas o negativas a través de la comunicación verbal y no verbal.
5. Resolverán problemas de comportamiento surgidos en un equipo de trabajo.
6. Fomentarán la más efectiva comunicación interpersonal en contextos nativos e interculturales.

H. Bosquejo de contenido y distribución del tiempo- 45 horas contacto

1. Introducción del curso- 1.5 horas contacto

- 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

2. Comunicación interpersonal 1.5 horas contacto

- a. Componente del proceso comunicativo
- b. Tipos de comunicación interpersonal
 - a) intrapersonal
 - b) bidireccional
 - c) grupal
- c. Los ámbitos de la competencia interpersonal – afectivo, laboral, personal
- d. Otras competencias requeridas

- a) competencia comunicativa
- b) competencia cultural
- c) competencia emocional
- d) competencia social

e. Niveles de comunicación

- a) bidireccional - interacción entre dos o más personas
- b) organizacional
 - 1) simétrica – igualdad, comunicación horizontal
 - 2) complementaria – diferencias: comunicación ascendente, descendente, diagonal

3. Cualidades profesionales vinculadas con los comportamientos de los supervisores y de los subalternos- 10 horas contacto

- a. Estilos de liderazgo
- b. Liderazgo eficiente
 - 1) liderazgo basado en resultados
 - 2) líderes que forman líderes
- c. Inversión en capital humano
 - 1) Expresión de sentimientos
 - 2) Solución de conflictos intergrupales
 - 3) Interacción perfecta del equipo
- d. Creación de capacidades
- e. Desarrollo de un patrimonio empresarial

4. Percepción, estilos personales, ética empresarial- 8.5 horas contacto

- 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
- 1) Principios fundamentales para establecer un código ético global
 - 2) Derechos y obligaciones de la gerencia
 - 3) Derechos y deberes de los empleados
 - 4) Derechos de los consumidores
 - 5) Empresa y ambiente
 - 6) Ética de la empresa con competidores y proveedores

5. Trabajo en equipo- 10 horas contacto

a. Cómo construir un buen equipo

1. Importancia del liderazgo para crear un equipo triunfal
2. Necesidad de implicar a los demás en la innovación
 - a) Solicitud de ideas
 - b) Técnicas de creatividad
 - c) Agradecimiento por las contribuciones
3. Proporcionar retos
 - a) Escuche atentamente.
 - b) Promocione a los miembros de su equipo.
4. Compartir el éxito
 - a) Distribuya la buena noticia.
 - b) Motive.
 - Equidad compensatoria
 - Incentivos financieros especiales
 - Creación de un buen ambiente
 - c) Factores motivadores y desmotivadores

- Importancia del reconocimiento de logros
- Retroalimentación
- Balances de rendimiento
- Recompensa de la excelencia

d) Espacio laboral interesante

- Feng Shui y ergonomía

e) Adiestramientos

6. Actitudes y comportamientos que dificultan o favorecen la comunicación interpersonal- 13.5 horas contacto

a. Inteligencia emocional

1. Elementos fundamentales y paradigmas

a) Siete hábitos de las personas altamente efectivas de Stephen Covey

b) Autorrealización y la Jerarquía de necesidades humanas de Abraham Maslow

c) Mapa de competencias emocionales de Goleman

2. Cómo funcionan las emociones

3. Simbiosis entre emoción y razón

4. Manejo de emociones

a) Cómo sacar partido del potencial existente

b) Ponerse en el lugar de los demás

c) Crear relaciones sociales

4. Inteligencia emocional en el trabajo

a) El arte de la dirección

b) El optimismo como argumento de venta

c) El cliente-rey

. b. Conflictos

1. Definición

2. Tipos de conflictos laborales

a) Interpersonales

b) de equipo

c) Prevención

d) Análisis de la situación

e) Mediación y prevención de conflictos

f) Métodos para resolver conflictos interpersonales y de equipo

I. Técnicas instruccionales

En **COEM 4205** se emplean estrategias de enseñanza/aprendizaje que permiten la interacción de los estudiantes con el profesor, con sus pares y con el contenido estudiado en el curso. El profesor ofrece conferencias, promueve la discusión en clase y la realización de diversas actividades de modo individual o grupal que requieren una previa investigación sobre el tema que las origina.

1. Análisis de casos de comunicación interpersonal

- a. trabajo individual (50% de una nota)
- b. trabajo en equipo (50% de una nota)

2. Presentación oral o Panel en equipo y breve informe sobre la labor realizada- 100 puntos

Esta actividad requiere, además, investigación acerca del asunto y diseño de los recursos audiovisuales por utilizar.

3. Actividades adicionales- 100 puntos

El profesor seleccionará las actividades adicionales que efectuarán los estudiantes para ejercitar las destrezas de comunicación interpersonal, bien

sean las *reflexiones* o las *reseñas críticas*. Con tal propósito, utilizará las lecturas sugeridas en el curso u otra lectura sugerida para lograr el objetivo.

4. **Otras actividades (opcionales)**- Como parte de los requisitos para aprobar el curso se pueden incluir:
- a. Pruebas de comprobación de lecturas avisadas o sin avisar.
 - b. Asignaciones especiales (individuales o en equipo)
 - c. Nota por asistencia y participación- Se proveerá una guía con los criterios para determinar esta nota.

La puntuación total la determinará el profesor, pero no sustituirá las redacciones y los exámenes requeridos para aprobar el curso.

J. Recursos mínimos disponibles

El Departamento cuenta con cuatro proyectores verticales, dos computadoras portátiles, dos proyectores *Infocus*, un televisor y un vídeo que sirven de apoyo a las estrategias instruccionales utilizadas en el curso. Esta tecnología permite el uso de transparencias, videocintas y presentaciones en *Power Point*.

K. Técnicas Evaluación

Se emplearán, entre otras, las siguientes técnicas de evaluación:

- 20% Exámenes
- 20% Informes
- 20% Reflexión crítica
- 40% Trabajos de investigación para el estudio de casos

TOTAL – 100%

L. Acomodo razonable

Los estudiantes que requieran acomodo razonable o reciban servicios de Rehabilitación Vocacional deben comunicarse con el profesor al inicio del semestre para planificar el acomodo y equipo necesario conforme a las recomendaciones de la oficina que atiende los asuntos para personas con impedimentos en la unidad. **(Ley 51 del 7 de junio de 1996 conocida como la Ley de Servicios Educativos para Personas con Impedimentos)**. En cumplimiento con esa ley se le proveerá al estudiante con necesidades especiales el acomodo

necesario. El estudiante que así lo amerite deberá presentar de manera voluntaria y confidencial la información que valide su petición).

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 - Los profesores utilizan el sistema de calificaciones cuantificable. La nota final del estudiante será el promedio obtenido de la suma de la totalidad de los trabajos requeridos en el curso.

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

100-90 A-4.00

89 -80 B-3.00

79 -70 C-2.00

69 -60 D-1.00

59 -0 F-0²

O. Bibliografía

Lecturas y libros de referencia

Anzorena, O. (2012). *El arte de comunicarnos: conceptos y técnicas para una comunicación interpersonal efectiva*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Lea.

² De ser necesario se hará una evaluación diferenciada a estudiantes con necesidades especiales.

- Borrell, F. (2001). *Comunicar bien para dirigir mejor*. Barcelona: Gestión 2000.
- Cáceres, M. D. (2003). *Introducción a la comunicación interpersonal*. España: Editorial Síntesis.
- Cárdenas, G. (2013). Historia del Hombre que Fuma (o de los inconvenientes del small talk). *Istor*, 14(55), 223-229.
- Caroselli, M. (2001). *Sea un líder actual*. Madrid: Editorial McGraw-Hill
- Cuadrado Esclapez, C. (2007). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*, 5ª. ed. Madrid: Fundación Confemetal Editorial.
- Dana, D. (2001). *Adiós a los conflictos*. Madrid: Editorial Mc Graw-Hill.
- Drucker, P. (2000). *Gerencia para el futuro*. Barcelona: Grupo Editorial Norma.
- Estanqueiro, A. (2006). *Principios de comunicación interpersonal*. Madrid, España: Ediciones Narcea.
- Fernández Aguado, J., Aguilar López, J.M., Fernández Fernández, J.L., Fontodrona Felip, J. Y Gómez Acebo Avedillo, P. (2001). *La ética en los negocios*. Barcelona: Ariel Sociedad Económica.
- Fernando Huamán, F. (2011). La comunicación interpersonal como instrumento en la teoría sociológica de Robert Park. (Spanish). *Revista De Comunicación*, 1051-70.
- Goleman, D., Boyatzis, R y McKee, A. (2006). *El líder resonante crea más*, 3ª. ed. Trad. D. González Raga y F. Mora. Barcelona: Biblioteca Debolsillo.
- Jiménez Muniain, S. (2006). *Cuestión de confianza. Más allá de la inteligencia emocional*. Madrid: ESIC Editorial.
- Lynn, A. B. (2006). *La otra inteligencia. Plan para potenciar la inteligencia emocional en el trabajo*. Trad. E. Hojman. Barcelona: Ediciones Urano, S.A.
- Menkes, J. (2006). *Inteligencia ejecutiva. Las cualidades que realmente diferencian a los mejores directivos*. Trad. F. Villegas. Barcelona: Ediciones Urano, S.A.
- Mullerat, R. (2007). *En buena compañía. La responsabilidad social de las empresas*. Barcelona: Random House Mondadori, S.A.
- O'Donnell, K. (2007). *Valores humanos en la empresa*. Trad. F. Pérez. Madrid: LID Editorial Empresarial, S.L.
- Rodríguez Rubio, A. (2001). *Ética de la empresa*. Hato Rey: Publicaciones Puertorriqueñas, Editores.

- Thomas, D.C. e Inkson, K. (2007). *Inteligencia cultural. Habilidades interpersonales para triunfar en la empresa global*. Trad. G. Andújar. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- 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.
doi:10.5477/cis/reis.149.151
- Valls, A. (2006). *Las 12 habilidades directivas clave*. 4a. ed. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, S.A.
- Victoria, M. E. (2013). Cultura migratoria y comunicación masiva e interpersonal en los imaginarios juveniles. (Spanish). *Comunicación Y Sociedad (0188-252X)*, (19), 61-86.

Referencias electrónicas

- Cáceres Zapatero, M. D. & Ruiz San Román, J. A. & Brändle Señán, G. (2009). *Comunicación interpersonal y vida cotidiana. La presentación de la identidad de los jóvenes en Internet*. CIC: Cuadernos de Información y Comunicación, 14. pp. 213-231. ISSN 1135-7991. Disponible en:
<http://eprints.ucm.es/22541>
- Cardona, P. y Wilkinson, H. (2006, Diciembre). *Trabajo en equipo*. Occasional Paper OP nº 07/10. IESE Business School. [En línea, pdf]. Disponible en:
<http://www.iese.edu/research/pdfs/OP-07-10.pdf>
- Cuaderno Intercultural. Recursos para la interculturalidad y a educación intercultural. [En línea, Web]. Disponible en:
<http://www.cuadernointercultural.com>
- Habilidades gerenciales y Trabajo en equipo. De gerencia.com. Gerencia y negocios en Hispanoamérica. [En línea, Web}. Disponible en:
<http://www.degerencia.com/index.php>
- Inteligencia Emocional. (s. f.) Portal sobre la inteligencia emocional. [En línea, Web]. Disponible en: <http://inteligencia-emocional.org>
- Laborda Gil, X. (2005). *Tecnología, redes y comunicación interpersonal. Efectos en las formas de comunicación digital*. Universidad de Barcelona. *Anales de documentación*, No. 8: 105-116. [En línea, pdf]. Disponible en:
<http://eprints.rclis.org/12055/1/ad0807.pdf>
- La ética en la empresa*. Macgraw Hill. [En línea, pdf]. Disponible en:
<http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448175646.pdf>
- Marina Torres, J. A. (2013). *La inteligencia social*. Editorial Santillana. [En línea, Web]. Disponible en: http://www.santillana.com.co/websantillana/wp-content/uploads/2013/09/001_la_inteligencia_social.pdf

Naranjo Pereira, M. L. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*; Vol. 8, No 1 (Enero - Abril). Disponible en: <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/9315>

Rodrigo Alsina, M. (2000). La comunicación intercultural. *Aula Intercultural*. El portal de la comunicación intercultural. [En línea, Web]. Disponible en: <http://aulaintercultural.org/2000/10/30/la-comunicacion-intercultural>

Valbuena de la Fuente, F. (s. f.). *Comunicación Interpersonal*. [En línea, Web]. Disponible en: http://www.ucm.es/info/per3/profesores/Valbuena/Programa_teor%C3%ADa_informacion/Comunicacion_interpersonal.htm

Nota:

En los casos en los que se emplean los términos *estudiante* y *profesor* se hace uso del masculino genérico en referencia a ambos sexos, es decir, incluye tanto el femenino como el masculino.

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

Revisado en diciembre 2015 por el Departamento de Comunicación Empresarial.