

CURSO ONLINE

Título del Curso	:	Relaciones Interpersonales en la Oficina
Codificación	:	SOFI 3017
Créditos	:	Tres (3)
Horas Contacto	:	Tres horas semanales (Online)
Pre-requisitos	:	Ninguno
Profesor(a)	:	Dra. Beatriz Guerrero Cabán

Descripción del Curso:

Promueve el conocimiento de sí mismo a través del estudio del desarrollo de la personalidad, la formación del concepto del yo, manejo de emociones y la comunicación efectiva. Incluye el análisis de la conducta humana en términos de individuo, grupos y empresa.

Metas Del Aprendizaje

El curso capacitará al estudiante en el desarrollo de las siguientes competencias:

- trabajo en equipo
- manejo de medios tecnológicos
- destrezas en comunicación oral y escrita
- pensamiento crítico y toma de decisiones
- actuar en forma ética y profesional
- liderazgo
- experiencias reales y variadas en un ambiente de trabajo.

Objetivos del Curso

Al final del semestre, el estudiante estará capacitado para:

1. Reconocer la importancia de las relaciones humanas en todas las áreas de la vida del ser humano, especialmente en el lugar del trabajo.
2. Definir conceptos de relaciones interpersonales, relaciones humanas, auto-concepto y otros conceptos necesarios para el curso.
3. Analizar la importancia de las relaciones humanas y su estudio como ciencia y como arte para obtener y conservar la cooperación y la confianza de los miembros de un grupo.

4. Explicar cómo la parte científica de las relaciones humanas contempla problemas y procura soluciones de orden psicológico, administrativo y legal.
5. Reconocer las diferentes fuentes de origen de los problemas de las relaciones humanas: de la vinculación del individuo con su grupo, de los individuos entre sí, del grupo con otros grupos, del líder con su grupo y del individuo como líder.
6. Desarrollar actitudes y prácticas positivas relacionadas con las relaciones humanas para obtener y conservar la cooperación y la confianza de los integrantes del grupo y mejorar las comunicaciones.
7. Explicar los conflictos que surgen del área de la división de trabajo y la especialización y cómo esto afecta la productividad.
8. Descubrir de dónde resulta el éxito en las relaciones interpersonales tomando en consideración las realidades sociales del grupo, los individuos y el líder.
9. Demostrar respeto por las diferencias individuales cuando se realicen trabajos colaborativos y discusiones grupales.
10. Identificar los fundamentos de la gerencia y su impacto en las relaciones interpersonales.
11. Concienciar a los estudiantes en su compromiso con la responsabilidad social.

Objetivos Específicos:

Al final del curso, el estudiante podrá:

1. Explicar la importancia de las relaciones humanas en todos los órdenes de la existencia humana.
2. Reconocer la relación que existe entre los problemas del trabajo y su relación de la vida profesional y la vida familiar del individuo.
3. Explicar el factor humano en la organización de trabajo, adaptación del hombre al trabajo, adaptación del trabajo al hombre y adaptación del hombre al hombre.
4. Autoevaluar su conducta y forma de toma de decisiones con relación a sí mismo y determinar cuáles de éstos requieren modificación.
5. Expresar y validar sus sentimientos y creencias afirmativas.
6. Identificar y demostrar características personales asociadas con el éxito en el trabajo.
7. Demostrar destrezas efectivas de comunicación y relaciones interpersonales.
8. Aumentar la motivación personal a través del reconocimiento de las necesidades básicas del individuo.
9. Identificar objetivos personales, educativos y profesionales; reflexionar sobre los mismos y desarrollar un plan para alcanzarlos.
10. Demostrar la habilidad para analizar y resolver problemas.
11. Reconocer la importancia de adquirir seguridad en sí mismo a través de la aceptación de su valor como ser humano y de su capacidad para mejorar su autoestima.
12. Reconocer y aplicar técnicas efectivas para afrontar diferentes situaciones.
13. Tomar conciencia de la importancia y necesidad de un código de ética profesional.

Bosquejo de Contenido y Distribución del Tiempo

Temas	Horas	Componentes Profesionales (CPC)
Introducción: Discusión del prontuario, normas y reglas del curso Consideraciones éticas y morales en el entorno de aprendizaje.	4	Sistema de Información Ética
Actividades de Introducción <ul style="list-style-type: none"> • Foro para autopresentación • Tarea: Perfil 		
Pre prueba conceptos de Gerencia	1	Ambientes Legales Gerencia
Capítulo I: Relaciones Humanas <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué son las relaciones humanas? • ¿Por qué las relaciones humanas? • ¿Cómo nacieron las relaciones humanas? • ¿Qué factores que influyen en las relaciones humanas dentro de las organizaciones? • ¿Cuáles son las responsabilidades del empleado? • ¿Cómo la tecnología afecta las relaciones humanas? • El estudiante estará expuesto a experiencias comprensivas sobre el contenido temático en los proyectos de investigación y actividades de apoyo comunitario fuera del horario del curso. 	4	Ética y Administración Sistema de Información
Actividades del Capítulo I <ul style="list-style-type: none"> • Foro de discusión • Chat para explicar conceptos y clarificar dudas • Examen #1 		
Capítulo II: Percepción <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es la percepción? • ¿Qué factores influyen en la percepción? • ¿Qué es la ventana Johari? • ¿Cómo puede mejorar su autoestima? • ¿Qué conceptos tiene de sus papeles? • ¿Cómo se enfrenta la ansiedad? • ¿Qué opinión tiene sobre su jefe? 	3	Gerencia Globalización
Actividades del Capítulo II <ul style="list-style-type: none"> • Tarea: Asignación sobre los conceptos presentados en el capítulo 		
Capítulo III: Motivación <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es la motivación? • ¿En qué se distinguen los deseos y las necesidades? • ¿Qué dicen los teóricos? • ¿Cómo aplicar las teorías de motivación? • ¿Cómo están cambiando los motivadores? 	4	Ética Sistema de Información

Temas	Horas	Componentes Profesionales (CPC)
Actividades del Capítulo III <ul style="list-style-type: none"> • Foro de discusión • Chat para explicar conceptos y clarificar dudas de los capítulos II y III • Examen #2 		
Capítulo IV: Comunicación <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es la comunicación y qué función cumple en las relaciones humanas? • ¿Qué es el proceso de la comunicación y por qué la retroalimentación es tan importante? • ¿Cuáles son las barreras de comunicación y cómo se mejoran las habilidades de escuchar? • ¿Cómo se mejora la comunicación verbal, escrita, no verbal? • ¿Qué otros factores hacen eficaz una comunicación? • ¿Cuáles son los tipos de comunicación electrónica? 	3	Gerencia
Actividades del Capítulo IV <ul style="list-style-type: none"> • Tarea: Asignación sobre los conceptos presentados en el capítulo 		
Labor Comunitaria <ul style="list-style-type: none"> • Organizar un trabajo comunitario de forma grupal • Identificar un hogar de niños, asilo de envejecientes, entre otras instituciones sin fines de lucro. 	6	Trabajo en Equipo Ética Globalización
Actividades Labor Comunitaria <ul style="list-style-type: none"> • Tarea: Organización de la labor comunitaria • Actividad realizada: Informe sobre la labor comunitaria realizada 		
Capítulo VIII: Trabajo en Equipo <ul style="list-style-type: none"> • Definición y formación de equipo. • Evolución del concepto equipo. • ¿Cómo se forma un equipo eficiente? • ¿Cómo afecta un equipo a sus miembros? • ¿Son idóneos los equipos en cualquier situación? • ¿Perjudica el conflicto en los equipos? 	4	Políticas y Experiencias Integradoras Sistema de Información
Actividades del Capítulo VIII <ul style="list-style-type: none"> • Foro de discusión • Chat para explicar conceptos y clarificar dudas de los capítulos IV y VIII • Examen #3 		
Análisis Ético: Película <ul style="list-style-type: none"> • Tarea para el análisis ético basado en una película asignada por el profesor 	3	Ética

Temas	Horas	Componentes Profesionales (CPC)
Capítulo XV: Ética laboral <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es la ética? • Normas y resolver dilemas éticos. • ¿Cómo las compañías cumplen con la ética empresarial? • ¿Qué responsabilidad tiene con la conducta la ética en el trabajo? 	3	Ambientes Legales y Ética
Actividades del Capítulo XV <ul style="list-style-type: none"> • Tarea: Asignación sobre los conceptos presentados en el capítulo 		
Capítulo IX: Diversidad: Un imperativo de las empresas <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es la diversidad? • ¿Qué factores internos provocan conflicto? • ¿Cómo los estilos lingüísticos afectan a las interacciones? • ¿Cómo puedo progresar en un entorno heterogéneo? 	4	Globalización Sistema de Información
Actividades del Capítulo IX <ul style="list-style-type: none"> • Foro de discusión • Chat para explicar conceptos y clarificar dudas de los capítulos XV y IX • Examen #4 		
Pos prueba conceptos de Gerencia Presentaciones Grupales <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Derecho de los empleados • Resolución creativa de los problemas • Establecimiento de metas • Etiqueta en los negocios 	5	Gerencia Ambientes Legales Ética Trabajo en Equipo Sistema de Información
Total de Horas Contacto	45	

El bosquejo del contenido y distribución del tiempo del curso están sujetos a cambio de acuerdo a las particularidades del grupo y del semestre.

El estudiante estará expuesto a experiencias comprensivas sobre el contenido temático en los proyectos de investigación y actividades de apoyo comunitario.

Estrategias Instruccionales:

- Películas
- Informes escritos
- Trabajos en grupo
- Análisis de casos
- Foros de discusión
- Correos electrónicos
- Chat
- Tareas (asignaciones)
- Informes orales
- Talleres
- Reuniones presenciales/virtuales

Materiales:

Este curso se está ofreciendo bajo la modalidad de cursos a distancia por lo tanto los estudiantes deben tener accesible lo siguiente:

- Libro de texto
- Computadora
- Programas tales como: Office 2016 (en especial Word); Moodle
- Acceso al Internet
- Impresora
- Cuenta de correo electrónico de la universidad
- Acceso a Moodle
- Dispositivo electrónico que permita grabar
- Dispositivo electrónico con cámara y sonido que le permita realizar video conferencia
- Acceso a las bases de datos de la Biblioteca
- Otros materiales y recursos necesarios serán notificados durante el semestre

Nota: El estudiante puede utilizar los laboratorios de Computación Académica del CETEM

Estrategias de evaluación:

Estrategias	Descripción	Peso
Exámenes	Se realizarán pruebas formales para medir el conocimiento adquirido por los estudiantes.	40%
Foros de Discusión	Los estudiantes participarán de foros de discusión sobre temas específicos, con el propósito de que interactúen con sus compañeros de clase intercambiando ideas, teorías y opiniones.	10%
Informe Oral	Se dividirá el curso en varios grupos de trabajo para realizar una presentación oral de un tema relacionado al curso. Este será asignado por el (la) profesor (a). Esta actividad permitirá al estudiante poner en práctica sus destrezas en las relaciones humanas con sus compañeros. Las presentaciones se realizarán de forma virtual.	15%

Estrategias	Descripción	Peso
Tareas	Se asignarán distintas tareas con el propósito de que los estudiantes puedan aplicar los conceptos, principios y/o teorías presentadas en los capítulos a discutir.	5%
Asistencia	La asistencia y participación al curso es fundamental para el aprovechamiento académico. Deberá acceder al curso como mínimo tres veces en semana. El sistema de Moodle registra sus entradas y salidas. Este informe se tomará en cuenta para reportar la asistencia a la oficina de Registro y como parte de la nota de asistencia a clases.	5%
Chats de discusión, talleres y/o reuniones presenciales	Durante el curso se realizarán chats para explicar conceptos y clarificar dudas de los capítulos previos a los exámenes, a los cuales deberá participar. Además, se coordinarán talleres y/o reuniones presenciales con el fin de que los estudiantes adquieran las destrezas necesarias para su desempeño efectivo en el curso y poder clarificar dudas.	5%
Análisis ético (película)	Se asignará una película a los estudiantes para su análisis ético. Este se realizará de forma individual. Se les entregará unas preguntas guías para que puedan desarrollar el análisis ético a través de un escrito.	5%
Pre prueba y pos prueba sobre fundamentos de Gerencia	Los estudiantes tomarán una pre prueba y pos prueba sobre fundamentos en el tema de gerencia y su impacto en las relaciones interpersonales.	5%
Trabajo Comunitario	El estudiante tendrá la oportunidad de realizar un trabajo comunitario en grupo en un hogar de niños, asilo de envejecientes, entre otras instituciones, con el fin de apelar a sus sentimientos. Esto contribuirá a su relación con diferentes tipos de personalidades, géneros y condiciones.	10%
Total		100%

Sistema de Calificación

Curva

100 – 90=A

89 – 80=B

79 – 70=C

69 – 60=D

59=F

Avalúo del Aprendizaje

El avalúo del aprendizaje es el proceso mediante el cual el(la) profesor(a) recopila información a través del uso de técnicas e instrumentos para determinar qué aprendió el estudiante o cuáles son las áreas de mayor dificultad. De tal manera que el(la) profesor(a) pueda dar seguimiento y/o mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje para mantener la calidad del mismo.

A través del curso se utilizarán distintas técnicas e instrumentos de avalúo tales como: ejercicios de aplicación, rúbricas, pre prueba y pos prueba sobre conceptos de gerencia.

Nota:

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. También aquellos estudiantes con necesidades especiales que requieran algún tipo de asistencia o acomodo razonable deben comunicarse con el profesor.

“Evaluación diferenciada a estudiantes con impedimento”. “La evaluación responderá a la necesidad particular del estudiante”. (Certificación Núm. 2004-05-10, Senado Académico, UPR-Aguadilla)
--

Bibliografía

A. Recursos de aprendizaje

Dalton, Hoyle, Watts. (2007). *Relaciones Humanas*, 3ra ed. México, Thomson, South-Western.

B. Referencias

ADA Home Page. (2011). *Information and Technical Assistant on the Americans with Disabilities Act*. <http://www.usdoj.gov/crt/ada/adahom1.htm>

Bednards, Timothy F. (2013). *Effective communication in the workplace*. Stevens Points, WI: Majorium Business Press.

Brombley, Kent. (2012). *Communication at work introduction & case study* (DVD). TV Choice Production.

De George, R. T. (2003). *The ethics of information technology and business*. Malden, MA: Blackwell Pub.

DuBrin, A. J. (2001). *Human relations: Interpersonal, job-oriented skills*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Encyclopedia of human relationships. (2009). California: SAGE Publications.

Ferrell, O. C.; Fraedrich, J., Ferrell. L. (2011). *Business ethics: ethical decision making and cases*. Mason, Ohio: South-Western Cengage Learning

Furnham, Adrian. (2010). *Body language in business: decoding the signals*. New York: Palgrave Macmillan

González, S. (2011). *Habilidades de comunicación hablada: Sertividad, persuasión, alto impacto*. Nashville, Tennessee: Grupo Nelson.

Gordon, D. (2001) *Teamwork*. Cincinnati, OH: South-Western.

Lamberton, L. H. (2010). *Human relations: strategies for success* (4th Ed.). Boston: McGraw-Hill Higher Education.

Palmer, D. E. (2010). *Ethical issues in e-business: Models and frameworks*. Hershey, PA: Business Science Reference

Pham, V. H. & Miyake, L. (2010). *Impressive first impressions: A guide to the most important 30 seconds (and 30 years) of your career*. Santa Barbara, CA: Praeger

Robbins, S. P., Hunsaker, P. L. (2009). *Training in interpersonal skills: TIPS for managing people at work*. N.J.: Pearson/Prentice Hall

Rhoads, M. (2010). *The ADA companion guide: Understanding the Americans With Disabilities Act Accessibility Guidelines (ADAAG) and the Architectural Barriers Act (ABA)*. Hoboken, NJ: John Wiley

Roper, B. D. (2004). *Using computers in the law office*. NY: Thomson/Delmar Learning

The Sage handbook of leadership. (2011). California: SAGE Publications

C. Referencias electrónicas

Departamento del Trabajo y Recursos Humanos de Puerto Rico. (2010). *Estadísticas laborales*. Recuperado en <http://www.dtrh.gobierno.pr>.

Information and Technical Assistance on the Americans with Disabilities Act (ADA). (2011) *ADA Brief*. Recuperado en <http://www.usdoj.gov/crt/ada>.

United Spinal Association (2004): *Explicación de la ley que protege a los impedidos (Ley ADA)*. Recuperado en http://www.unitedspinal.org/pdf/ada_spanish.pdf.

D. Revistas

<i>Business Education Forum</i>	<i>Keying In</i>
<i>Business Puerto Rico</i>	<i>PC World</i>
<i>Campus Technology</i>	<i>Journal of Education of Business</i>
<i>The Office</i>	<i>Office Pro</i>
<i>Delta Pi Epsilon Journal</i>	<i>Educational Technology</i>
<i>Educational Technology, Research and Development</i>	

E. Bases de datos electrónicas

A to Z Ebsco, ACS Publications, Choice Review, CRCnetBase, UPR Global Search, EbscoHost, Archivo Digital El Nuevo Día, Gale Cengage, LexJuris, Ocenet, PCIP, ProQuest, Science Direct, Wilson Web.

Misión y Visión del Departamento

Misión y Visión del Departamento

Misión: Ofrecer a la región del noroeste un programa de administración de oficinas dirigido a desarrollar profesionales competentes; enmarcado en una educación de calidad, cónsona con los avances tecnológicos que habrán de servir de instrumento para enfrentar los retos del futuro. Este programa estará enmarcado en un mercado global y capacitará al educando en las destrezas de comunicación oral y escrita, pensamiento crítico, trabajo en equipo, aspectos éticos y la integración de la tecnología.

Visión: Aspira a ser modelo de excelencia entre programas similares de administración de oficinas, actuando como agente de transformación personal y técnica de sus egresados para que puedan responder con agilidad, flexibilidad y efectividad, a las cambiantes demandas de la sociedad, en el contexto de su profesión.

Componentes de Profesión Común (CPC's)

“Common Professional Component”	Horas Contacto
Administración	10
Ambientes Legales	10
Ética	10
Globalización	10
Sistema de Información	10
Política y Experiencia Integradora	2
Total (horas contactos estimadas)	52

Información Importante para el Curso

Este curso se ofrece bajo la modalidad en línea. Tiene un total de 45 horas contacto (tres créditos); de las cuales 40 horas se ofrecen online y 5 horas, presenciales. La primera reunión presencial fue publicada en la oferta académica (miércoles, 17 de agosto de 2016 a las 10:00 a.m. en el CAI (205) del CETEM). Los exámenes serán administrados en la plataforma Moodle. Para cada actividad se le estará indicando el término promedio para realizarlas. Las próximas reuniones al igual que los chats serán coordinados durante la primera reunión, en consenso con los estudiantes.

Frecuencia con la que debe acceder al curso:

Deberá acceder al curso como mínimo tres veces en semana. El sistema de Moodle registra sus entradas y salidas. Este informe se tomará en cuenta para reportar la asistencia a la oficina de Registro y como parte de la nota de Asistencia a clases. Las reuniones presenciales son compulsorias, al igual que los chats programados para discusión de temas.

Consideraciones Aplicables para el Desempeño Estudiantil:

- Cada estudiante es responsable de cumplir con los criterios de evaluación, de realizar las lecturas asignadas y buscar información adicional de los temas presentados.
- Las fechas de trabajos/actividades (tareas, exámenes, chats, foros de discusión, entre otros) serán avisadas con anticipación. Si el estudiante no entrega el trabajo durante el tiempo programado obtendrá una puntuación de cero (0).
- Todo trabajo asignado/actividad (tareas, exámenes, chats, foros de discusión, entre otros) serán entregados y/o realizados directamente en la plataforma UPRAg Virtual (Moodle). No se aceptarán trabajos enviados por correo electrónico.
- No se ofrecerán exámenes de reposición. Las fechas de los exámenes serán programadas con anticipación y estarán disponibles durante un mínimo de tres días para responderlo.
- Se requiere un comportamiento ético en su desempeño a través del curso y en las distintas actividades académicas y extracurriculares que se realicen.
 - Referirse al Código de Ética del Departamento.
- Todo estudiante que incurra en deshonestidad académica, según definido y establecido en el Reglamento General de Estudiante de la Universidad de Puerto Rico (29 de agosto de 2009), será sometido al comité de disciplina para la acción disciplinaria correspondiente. Todo trabajo y/o examen que sea copiado (plagiado) obtendrán una calificación de cero (0).
- El estudiante deberá cumplir con la Política Institucional sobre el Uso Aceptable de la Tecnología de la Información en la Universidad de Puerto Rico.
- El estudiante deberá adquirir el libro de texto y otros materiales requisitos del curso.
- No está permitido alterar la paz (uso de lenguaje obsceno), no se tolerarán faltas de respeto por parte de: estudiante/estudiante, estudiante/profesor y profesor/estudiante.

Navegación al curso y acceso al contenido:

- El curso está estructurado por temas.
- Por lo regular, cada tema contiene cuatro partes: breve descripción del tema, objetivos, materiales y actividades.
- Para apoyo técnico con UPRAg Virtual (Moodle), puede:
 - acceder al curso Apoyo al Estudiante.
 - visitar los laboratorios de Computación Académica o la oficina del CETEM.
- Cuando acceda al curso es importante que lo haga utilizando el navegador de Firefox.
- Al realizar los exámenes deberá utilizar una conexión a Internet estable y no en un lugar público (WiFi) ni un hotspot.

Apoyo Técnico:

De confrontar problemas técnicos con la plataforma (Moodle), puede comunicarse al (787) 890-2681 extensiones: 5535, 5531 ó 5527. También puede enviar un mensaje al siguiente correo electrónico: edwin.egonzalez@upr.edu, o pasar por las oficinas del CETEM ubicadas en la Biblioteca Enrique A. Laguerre, segundo nivel.

Medios de Comunicación:

Horas de Oficinas Presenciales (B-305)

lunes y miércoles: 8:00 a.m. - 9:00 a.m. / 10:00 a.m. - 11:00 a.m.

martes y jueves: 8:00 a.m. - 9:00 a.m.

Horas de oficinas virtuales:

lunes: 10:00 a.m. - 11:00 a.m.

Teléfono:

(787) 890-2681: 4464 (oficina); 2237 (Departamento SOFI)

Correo electrónico:

beatriz.guerrero1@upr.edu

b.guerrero1@gmail.com

Grupo en Facebook:

Se creó el grupo SOFI 3017 Online de forma privada