



**UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO EN AGUADILLA
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE OFICINA**



Título del Curso	:	Relaciones Interpersonales en la Oficina
Codificación	:	SOFI 3017
Créditos	:	Tres (3)
Horas Contacto	:	Tres horas semanales
Pre-requisitos	:	Ninguno

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.

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)
Orientación: Discusión del prontuario, normas y reglas Consideraciones éticas y morales en el entorno de aprendizaje.	4	Sistema de Información Ética Ambientes Legales
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
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	Administración Globalización
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
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	Administración

<p>Capítulo VII: Dinámica de grupos</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición, importancia y los tipos de grupo. ¿Quién dirige al grupo? Factores que influyen en la eficacia del grupo. Ventaja de la toma de decisiones 	3	Políticas y Experiencia Integradoras
<p>Capítulo VIII: Trabajo en Equipo</p> <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
<p>Capítulo XV: Ética laboral</p> <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? 	4	Ambientes Legales y Ética
<p>Capítulo XVII: ¿Cómo mantener el equilibrio?</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Por qué las empresas alientan el equilibrio entre trabajo y vida? ¿Qué es el estrés? ¿Cómo incide el abuso de sustancias en el desempeño? ¿Cómo debe administrarse el tiempo? Prácticas que le ayudarán a conservar su salud. 	4	Globalización
Resolución creativa de los problemas	3	Administración
Establecimiento de Metas	3	Administración
Liderazgo	3	Administración
Derecho de los empleados	3	Ambientes Legales y Ética
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 por un período aproximado de 6 horas fuera del horario del curso.

Estrategias Instruccionales:

- Películas
- Informes escritos
- Trabajos en grupo
- Análisis de casos
- Charlas
- Conferencias
- Dramatizaciones
- Torbellino de ideas
- Informes orales

Materiales:

- libreta
- bolígrafos
- texto

Estrategias de evaluación:

Estrategias	Descripción	Peso
Pruebas Formales	Se realizarán pruebas formales para medir el conocimiento adquirido por los estudiantes.	55%
Informe Oral	Se dividirá el curso en grupos de trabajo para realizar una presentación de un tema asignado por el (la) profesor (a). Esta actividad ayudará al estudiante en las relaciones humanas con sus compañeros.	20%
Asignaciones , Asistencia, Actitudes y hábitos de trabajo	Se ofrecerán diversas asignaciones relacionadas a temas discutidos en el curso. La asistencia a clases es muy importante para el aprovechamiento académico. Se proveerá rúbrica de Actitudes y hábitos de trabajo para evaluar al estudiante en dichos criterios.	5%
Análisis ético (película) y pre prueba y pos prueba.	Se presentará una película a los estudiantes para su análisis ético de forma grupal e individual.	10%
Trabajo Comunitario	El estudiante tendrá la oportunidad de realizar un trabajo comunitario de forma individual o en grupo en un hogar de niños, asilo de ancianos, entre otros, con el fin de apelar a sus sentimientos. Esto contribuirá a su relación con diferentes tipos de personalidades, géneros, condiciones y otros.	10%
	Total	100%

Sistema de Calificación

Curva	Asistencia a clase
100 – 90=A	0-1 A
89 – 80=B	2 B
79 – 70=C	3 C
69 – 60=D	4 D
59=F	5+ F

CURVA GENERAL

4.00 – 3.50	A
3.49 – 2.50	B
2.49 – 1.60	C
1.59 – 1.00	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.**

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

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.

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>
- Bailey, M. (2016). *Occupational safety and health law handbook*. Lanham, Maryland: Bernan Press, an imprint of the Rowman & Littlefield Publishing Group
- Bennett, A. (2015). *Employment law for business*. New York, NY: McGraw-Hill Education.
- Briffa, J. (2015). *A great day at the office: 10 simple strategies for maximizing your energy and getting the best out of yourself and your day*. London: Fourth Estate.
- Cascio, W. (2016). *Managing human resources: productivity, quality of work life, profits*. New York, NY: McGraw-Hill Education
- Departamento del Trabajo y Recursos Humanos de Puerto Rico. (2017). *Estadísticas laborales*. Recuperado en <http://www.dtrh.gobierno.pr>.
- Ferrell, O. C.; Fraedrich, J., Ferrell. L. (2011). *Business ethics: ethical decision making and cases*. Mason, Ohio: South-Western Cengage Learning
- 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
- Tuttle, T. (2016). *Growing jobs : transforming the way we approach economic development*. Santa Barbara, California: Praeger, An Imprint of ABC-CLIO, LLC.

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	5
Ética	10
Globalización	10
Sistema de Información	1
Política y Experiencia Integradora	2
Total (horas contactos estimadas)	38

INFORMACIÓN DEL(LA) PROFESOR(A):

Dra. Aida R. Ocasio Pérez	
Oficina 274 (DivED)	
Teléfono 787-890-2681 Ext. 5527	
Correo electrónico: aida.ocasio@upr.edu	
HORAS DE OFICINA	
Día(s)	Hora(s)
Lunes y miércoles	09:00 – 11:00 01:00 – 02:00

**Consideraciones Aplicables para el Desempeño Estudiantil
en los Salones de Clases y Laboratorios**

- De acuerdo a la Certificación Núm. 2005-06-13 del Senado Académico de la Universidad de Puerto Rico en Aguadilla, se elimina el uso de celulares, y otros artefactos electrónicos en el salón de clases y en los laboratorios.
 - Por lo tanto, **se recomienda** que antes de comenzar la clase, apague o cambie el modo de timbre a vibración.
- Evaluación diferenciada a estudiantes con impedimento. La evaluación responderá a la necesidad particular del estudiante. (Certificación Núm. 2004-05-10, Senado Académico, UPR-Aguadilla). Será responsabilidad del estudiante realizar el proceso correspondiente con el Departamento de Orientación y Consejería, de manera que se le pueda proveer asistencia en términos de acomodo, equipo y/o servicio conforme a las recomendaciones establecidas.
- Todo(a) estudiante que evidencie su participación en el Programa de Actividades Atléticas o Programa de Bellas Artes, deberá informar al profesor(a) para hacer los arreglos razonables de manera que **pueda cumplir responsablemente** con lo establecido en el prontuario del curso y con sus obligaciones co-curriculares.
- Todo trabajo asignado, incluyendo exámenes, deberá ser entregado y/o realizados en la fecha programada para los mismos. En caso de ausencia, es **completamente discrecional** del profesor a cargo del curso la reposición de los mismos.

- Las fechas de trabajos especiales serán avisadas con anticipación. Si el estudiante no entrega el trabajo el día establecido durante la hora de la clase **comenzará a perder puntos** de acuerdo a la fecha en que sea entregado el mismo.
- No se ofrecerán exámenes de reposición. Para tomar reposiciones de exámenes es necesario que medie una **excusa razonable** (certificado médico original, evidencia de cita en el Tribunal o muerte de un familiar cercano). Se seguirán las disposiciones del Departamento en cuanto a la fecha para tomar las reposiciones.
- El estudiante tendrá oportunidad de tener una reposición por un examen parcial no tomado en la fecha acordada, ésta se deberá tomar en la fecha que asigne el Departamento. Según el caso particular del estudiante, el examen podrá tener una **penalidad de 10 puntos**.
- 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).
- Está **prohibido ingerir alimentos** dentro de la sala de clases y del laboratorio. Personas con necesidades especiales de alimentación por razones de salud, deberán comunicarlo al profesor proveyéndole la evidencia médica necesaria.
- **NO** se permitirá el uso de **goma de mascar** en salones y/o laboratorios.
- **NO** se permiten **niños, animales ni personas no matriculadas** en los salones de clases y/o laboratorio, **sin excepciones**.
- Se recomienda **vestimenta apropiada** para asistir a la clase.
 - Deberá exhibir una apariencia respetable y un comportamiento profesional desde el principio.
- Se requiere un comportamiento ético en su desempeño a través del curso y en las distintas actividades extracurriculares que se realicen.
 - Referirse al Código de Ética del Departamento.
- La **asistencia** a clases es necesaria (ver sistema de evaluación). Será **responsabilidad del estudiante** que se ausente ponerse al día en el material que se presente en clase.
 - Las ausencias frecuentes afectan el aprovechamiento académico.
- El estudiante deberá cumplir con la Política Institucional sobre el Uso Aceptable de la Tecnología de la Información en la Universidad de Puerto Rico.

- Es responsabilidad de cada estudiante tener su **cuenta de correo electrónico institucional** activa (xxx@upr.edu).
- El estudiante deberá **adquirir el libro de texto y otros materiales** de cada curso como requisito mínimo para asistir al mismo.
- **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.
- El estudiante deberá llegar temprano a clase. Se considerará como tardanza llegar diez (10) minutos después de la hora de la clase. **Cada dos tardanzas** serán equivalentes a **una ausencia**.

Revisado enero 2018