

UNIVERSIDAD INTERAMERICANA DE PUERTO RICO
RECINTO DE GUAYAMA
BACHILLERATO EN ADMINISTRACION DE SISTEMAS DE OFICINA

PRONTUARIO

- I. **TITULO DEL CURSO** : El Recurso Humano en el Ambiente Organizacional
CÓDIGO Y NÚMERO : ADSO (OMSY) 3020
CRÉDITOS : Tres (3)

II. **DESCRIPCION**

Estudio de la importancia del recurso humano en el ambiente organizacional. Se dará importancia a los aspectos adecuados de la personalidad para desempeñarse efectivamente en el ambiente de oficina. Análisis de las técnicas de trabajo en equipo, relaciones interpersonales, ética en la oficina, canales de comunicación, motivación, satisfacción en el empleo, desempeño, desarrollo profesional y cultura organizacional. Requiere 45 horas de reunión.

III. **OBJETIVOS TERMINALES Y CAPACITANTES**

1. Identificará los elementos y principios que inciden en el comportamiento individual y organizacional.
 - 1.1 Describir los conceptos comportamiento organizacional e individual.
 - 1.2 Evaluar la importancia de los valores y su impacto en el comportamiento organizacional e individual.
2. Evaluará cómo los factores de personalidad se relacionan con el comportamiento individual y organizacional.
 - 2.1 Identificar los efectos de las diferencias individuales en el comportamiento en el trabajo.
 - 2.2 Identificar los efectos de las actitudes, emociones, valores y autoestima en el desarrollo personal y profesional del individuo y en su comportamiento en la oficina.
 - 2.3 Identificar los factores de personalidad y sus efectos en el desarrollo personal y profesional del individuo y en su comportamiento en la oficina.
 - 2.4 Explicar la importancia del desarrollo de valores y actitudes deseables para propiciar un ambiente de oficina adecuado

3. Evaluará los efectos de la cultura organizacional en el comportamiento de los individuos.
 - 3.1 Identificar los principios de la cultura de la sociedad y cómo afectan la cultura organizacional.
 - 3.2 Describir cómo influye la cultura organizacional en el comportamiento y desempeño de los individuos.

4. Evaluará los principios y procesos relacionados con el concepto de las relaciones humanas dentro del contexto de la oficina.
 - 4.1 Analizar los efectos de las relaciones humanas en el comportamiento de los individuos en la oficina.
 - 4.2 Describir cómo los factores de la personalidad y las relaciones humanas se relacionan con el desarrollo personal y profesional del recurso humano.
 - 4.3 Explicar la importancia de las relaciones humanas, las actitudes, y la motivación como elementos indispensables en el desarrollo profesional del recurso humano.
 - 4.4 Analizar cómo la percepción de los roles propios y de los compañeros, la autoestima y el manejo de la ansiedad afectan las relaciones humanas en las organizaciones.
 - 4.5 Aplicar los conceptos de las relaciones humanas a situaciones reales de oficina.

5. Analizará la función de la comunicación en las organizaciones.
 - 5.1 Identificar los elementos de una comunicación efectiva y sus implicaciones en el comportamiento individual.
 - 5.2 Utilizar los canales de comunicación adecuados en la relación con los compañeros, clientes y supervisores de la oficina.
 - 5.3 Identificar estrategias para prevenir y manejar situaciones en conflicto y solución de problemas.
 - 5.4 Explicar la importancia de la creatividad para la solución de problemas en las organizaciones.
 - 5.5 Identificar los principios éticos necesarios para una comunicación efectiva.

6. Explicará la importancia del trabajo en equipo para el logro de las metas de la organización.
 - 6.1 Analizar las técnicas para trabajar como miembros del equipo de su oficina.

- 6.2 Identificar diferentes técnicas de trabajo en grupo para el mejor funcionamiento de la empresa.
 - 6.3 Identificar las diferencias entre grupos formales e informales.
 - 6.4 Explicar las funciones de los grupos en las organizaciones.
 - 6.5 Identificar los tipos de equipos de trabajo que se utilizan en las organizaciones.
7. Evaluará el efecto del comportamiento de los individuos en el proceso de toma de decisiones.
 - 7.1 Identificar los principios éticos pertinentes a la toma de decisiones en la oficina.
 - 7.2 Identificar estrategias para tomar decisiones asertivas y creativas.
 - 7.3 Identificar los pasos en el proceso de toma de decisiones.
 - 7.4 Explicar cómo influye el comportamiento de los individuos en la toma de decisiones.
 - 7.5 Aplicar el proceso de la toma de decisiones en diferentes situaciones del ambiente de oficina.
 8. Analizará los aspectos éticos, morales y sociales a los cuales se expondrá como futuro profesional de oficina.
 - 8.1 Evaluar su responsabilidad social, grupal e individual a la luz del contexto de la oficina y el uso de la tecnología.
 - 8.2 Aplicar estrategias de responsabilidad social empresarial acorde con las normativas de la empresa para la cual trabaje.
 9. Analizará cómo el comportamiento de los individuos afecta la motivación, la satisfacción y el desempeño en el empleo y viceversa.
 - 9.1 Establecer relaciones entre motivación, satisfacción y desempeño.
 - 9.2 Identificar los factores que contribuyen a un mayor y mejor desempeño en la oficina.
 - 9.3 Describir las prácticas del personal que afectan adversamente el desempeño.
 10. Evaluará la importancia del desarrollo profesional de los individuos y su impacto en el comportamiento individual y organizacional.
 - 10.1 Analizar los elementos de éxito para el desarrollo profesional del recurso humano.
 - 10.2 Estar al día en las últimas tendencias de su profesión.
 11. Demostrará cualidades y rasgos personales positivos que le permitan desarrollarse con efectividad en su profesión.

- 11.1 Demostrar cualidades personales y profesionales que le conduzcan a tener una mejor calidad de vida, a tener un desempeño óptimo en la oficina y que le faciliten su desarrollo personal y profesional en una sociedad cambiante.
- 11.2 Exhibir características y cualidades del profesional comprometido, tales como puntualidad, buenas relaciones interpersonales, motivación y deseo de progreso en la profesión.

IV. CONTENIDO

- A. Introducción a las Relaciones Humanas
 - 1. Cualidades, actitudes y rasgos de la personalidad
 - 2. Valores y autoestima
 - 3. Cultura organizacional
- B. Comportamiento Individual y Organizacional
 - 1. Responsabilidad social individual y grupal
 - 2. Toma de decisiones
 - 3. Solución de conflictos
 - 4. Técnicas de trabajo en equipo
 - 5. Comunicación interpersonal
 - 6. Hábitos eficientes de trabajo
 - 7. Manejo del estrés
- C. Satisfacción y desarrollo profesional
 - 1. Motivación
 - 2. Elementos de éxito para el desarrollo profesional del recurso humano
 - 3. Técnicas de motivación individual y en grupo
- D. Estándares de Conducta
 - 1. Integridad y ética
 - 2. Lealtad
 - 3. Comportamiento hostil en el lugar de trabajo
 - 4. Responsabilidades y oportunidades éticas en la oficina
- E. Diversidad Cultural
 - 1. Diferencias
 - 2. Ajustes
 - 3. Discriminación
 - 4. Prejuicio
 - 5. Estereotipos

(Nota: El/la profesor/a organizará el contenido de acuerdo con el texto y los materiales que utilice.)

V. ACTIVIDADES

Se recomiendan las siguientes actividades para desarrollar el curso:

- A. Conferencias por parte del/de la profesor/a y otros recursos
- B. Trabajo en equipos para hacer presentaciones orales y escritas
- C. Diario reflexivo
- D. Asignaciones
- E. Diálogo socializado sobre diversos temas del curso
- F. Estudio y discusión de dilemas relacionados con el trabajo de oficina
- G. Búsquedas en Internet

VI. CRITERIOS DE EVALUACION

1.	Pruebas formales	60%
2.	Asignaciones	10%
3.	Presentaciones orales y escritas	20%
4.	Miscelánea	10%
	Total	100%

VII. RECURSOS EDUCATIVOS

Libro de Texto:

DeCenzo, D. & Beth S. (2002). *Human Relations: Personal and Profesional Development*. (2da. Ed.). New Jersey: Prentice Hall.

VIII. BIBLIOGRAFIA

Libros

Bonavia, T. & Quintanilla, I. (2003). La cultura en las organizaciones y sus efectos sobre la participación de los empleados. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 1996, Vol. 12 (1). Editorial: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. ISBN: 1-41-350977-0

Dalton, Marie, et. al. (2000). *Human Relations*, (2da. Ed.). South-Western Educational Publishing.

Davis, K. & Newstrom, J.W. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (10ma Ed.) McGraw-Hill Book Co.

Duro, A. & Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, (2003). Efectos de la Cultura organizacional sobre Promoción Profesional y Asistencia a Huelgas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 1991, 7 (20), Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Ekvall & Goran. (2003). *El clima organizacional. Una puesta a punto de la teoría e investigaciones*. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Feuerman, Á. G. (2002). *Los valores en las organizaciones. Libertas 37 - 7* Editorial Eseade.

Ivancevich, J. & Matteson, M. (1999). *Organizational Behavior and Management*, New York: Irwin/ McGraw-Hill.

Machan, T. R. (2002). *Una introducción a la ética en los negocios - Libertas 33* Editorial Eseade.

Mauri, J. J. (2005). *Introducción a la organización y gestión de empresas*, Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.

Montalban, F. M., Bonilla, J., & Iglesias, C. (2003). Actitudes laborales y estrés asistencial: Un modelo de relación secuencial. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 1996, 12 (1), Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Ribeiro, D. (2004). Gestión competitiva de los recursos humanos en redes de innovación, ARTÍCULOS PERIODÍSTICOS, Ediciones Deusto - Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L.

- Robbins, S. P. (2002). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Toro, Fo; Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. (2003). "Relación entre variables de estrés ocupacional y motivación para el trabajo: estudio exploratorio". *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 1991, 7 (19), Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Zornoza, A. M.; Prieto, Fernando; Solanes, Angel (2003), "Aspectos Psicosociales y organizacionales del cambio tecnológico en la empresa". *Revista de psicología del trabajo y las organizaciones*. 1997, 13 (2), Editorial Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Películas

Communications on the Job
Comunicación Defensiva, No lo Tome en Forma Defensiva
Conflict Resolution
Dealing With Stress
El Momento de Decidirse
Ethics in the Workplace: Joanne Ciulla
Getting Alone With Others
Getting Alone on the Job: Interpersonal Work Skills
How to Handle Difficult People 2 - The Differences in People
How to Handle Difficult People 1 - Dealing with Difficult People
How to Handle Difficult People 3 - Strategies for Increased
Importance of Business Communication
Listening

Revistas

Administrative Management
Business Management
Business Week
Computer Literacy Index
Office Administration and Automation
Office Skills
Oficinas
PC World
The Office
Office Pro
Personal Report for the Administrative Professional
LPRA

Direcciones electrónicas y bases de datos

Infotrac

Request

www.iaap-hq.org

www.nals.org

www.legalsecretaries.org

www.aamt.org

www.naeop.org

www.arma.org

www.osha.gov

www.iava.org

http://www.pueblo.gsa.gov/cic_text/misc/lista/howto.htm

www.lexjuris.com

www.monster.com

www.careermag.com

www.careermosaic.com

www.new.careerpath.com

www.joboptions.com

www.careers.msn.com

Revisado: Febrero/2007