



PROGRAMA DE ESTUDIOS

RELACIONES HUMANAS

1. Identificación

| | |
|------------------------------|---|
| Carrera | Contabilidad |
| Curso | Tercero |
| Área de formación | Profesional |
| Código | 4365 |
| Prerrequisitos | |
| Carga horaria anual | 75 |
| Carácter | Obligatorio |
| Créditos | |
| Horas presenciales semanales | 2 horas reloj teóricas: 1 prácticas: 1 |
| Responsable | |
| Fecha | 2015 |

2. Descripción del espacio curricular

2.1. Presentación del programa

La cátedra de Relaciones Humanas es de fundamental importancia para la formación integral del contador porque:

- Trata permanentemente con personas, debe distinguir las relaciones internas y externas, desarrollar habilidades personales e interpersonales, el liderazgo, y la comunicación efectiva dentro y fuera de las organizaciones.
- Debe diferenciar los incentivos y las motivaciones de las personas, atendiendo y respetando las diferencias individuales. Propiciar una conducta ética y preferentemente el trabajo en equipo, que fortalecerá la eficiencia y eficacia de cualquier proyecto ya sea personal o corporativo.
- Es importante el manejo de personal, solucionar los conflictos utilizando estrategias corporativas de vanguardia, donde todas las partes queden satisfechas. Atender igualmente las características de liderazgo imperante en las corporaciones y de acuerdo a las necesidades actuales, convertirse en agentes de cambio, para lograr las mejoras necesarias por ende una mejor producción ya sea en productos o servicios, poniendo como estilo de trabajo la búsqueda de la calidad.

2.2. Objetivo general del programa

Al finalizar el desarrollo de este programa el alumno estará capacitado para:

- Comprender el contexto general de las Relaciones Humanas y Públicas, en los diferentes ámbitos que comprenden y aplicarlo a la dirección, capacitación y desarrollo del personal para el logro eficiente de objetivos organizacionales.
- Evaluar los diferentes componentes del entorno que se deben tener en cuenta para el buen relacionamiento interno y externo en la organización.
- Identificar el papel que desempeñan las habilidades sociales en el buen manejo de las relaciones humanas y públicas dentro del contexto laboral y personal, proporcionando elementos que permiten el manejo positivo de las mismas.



- Comprender los procesos que involucran las relaciones humanas, identificando los comportamientos que permitan resolver los problemas usuales incentivando al trabajo en equipo.

2.3. Capacidades de la asignatura

- Diferenciar y relacionar las relaciones humanas y las públicas.
- Distinguir tipos de liderazgos según las características de una gestión.
- Manejar los conflictos, aplicando una conducta ética y estrategias que propongan ganar-ganar.
- Diagnosticar tipo de personalidad y adecuar acciones a las diferencias individuales.
- Propiciar trabajo en equipo y fortalecer los logros grupales.
- Liderar proyectos de mejora continua personal y corporativa.
- Propender acciones e iniciativas que busquen la calidad.
- Aplicar normas para superar los problemas y las barreras de comunicación.
- Ser un agente de cambio en el lugar donde interactúa.
- Poseer habilidades para fortalecer del servicio al cliente, mediante la tecnología de la información.
- Crear vínculos con el cliente, propiciando una evaluación continua que propenda al servicio de calidad.
- Tener habilidad para buscar o crear empleos.

2.4. Contenidos

Unidad I - Naturaleza de las relaciones humanas y públicas

Concepto y origen de las Relaciones Humanas y Públicas.

Naturaleza y cultura del Ser Humano. Concepto de Persona y sus elementos constitutivos. La persona y sus relaciones interpersonales.

Importancia de las RR.PP. Semejanza y diferencia entre RR.HH. y RR.PP.

Unidad II - Contexto para el desarrollo de habilidades interpersonales

Modelo para el mejoramiento de las habilidades interpersonales (Meta o situación deseada, Valoración de la realidad, un plan de acción, retroalimentación, (práctica frecuente).

Identificación de las necesidades de desarrollo (examen de autovaloración).

Necesidades universales de mejorar las relaciones interpersonales.

Desarrollo de habilidades interpersonales en el trabajo (aprendizaje informar y experiencias específicas de desarrollo).

Unidad III - Cómo entender las diferencias individuales

La personalidad (ocho factores y rasgos principales de la personalidad).

Los ocho factores y rasgos y el desempeño en el trabajo.

Estilos cognitivos y tipos de personalidad.

Normas para tratar con diferentes tipos de personalidad.

Capacidad intelectual (componentes de la inteligencia tradicional, inteligencia práctica, inteligencia múltiples, inteligencia emocional).

Normas para relacionarse con gente de diferentes niveles y tipos de inteligencia.

Los valores como fuente de diferencias individuales.



Unidad IV - La Comunicación

Concepto e importancia de la comunicación. Proceso de comunicación.

Canales formales e informales de la comunicación. Comunicación no verbal en la organización (modos de transmisión de la comunicación no verbal, normas para mejorar la comunicación no verbal).

Normas para superar los problemas y las barreras de comunicación en la RH.

Importancia de la retroalimentación.

Unidad V - Las motivaciones de la conducta humana

Que es la motivación y el proceso motivacional. Diferencia entre incentivo y motivación. Habilidades interpersonales orientadas al trabajo en acción.

Jerarquía de las necesidades de Maslow.

Uso del reforzamiento positivo para motivar a los demás.

Empleo del reconocimiento para motivar a los demás.

Empleo de las teorías de las expectativas para motivar a los demás (elementos básicos de la teorías de las expectativas, de qué modo el estado de ánimo influye en la teoría de las expectativas, normas para la aplicación de la teoría de las expectativas).

Unidad VI - Estilos de Dirección

Dirección democrática, Dirección anárquica. Características. Diferencias y semejanzas. Otros estilos de dirección.

Impacto de los diferentes estilos de dirección sobre la conducta individual.

Característica de las nuevas instituciones empresariales.

Perfil humano del empresario moderno.

Unidad VII - Liderazgo

Conceptos de liderazgo. Tipos de líderes. Características fundamentales del liderazgo. Sugerencias para desarrollar carisma.

Desarrollo de habilidades para actuar como líder de un equipo.

Como desarrollar la capacidad de liderazgo.

Unidad VIII - El Público en la Gestión

El público interno y el público externo. Importancia de los mismos en el funcionamiento de la empresa.

Necesidades básicas del personal de la empresa, necesidad de pertenecer a algo, comunicación sincera, libre y transparente entre directivos y personal de la empresa.

Relaciones con el público externo, accionistas, inversionistas, organizaciones financieras, proveedores, prensa, clientes actuales y potenciales.

Unidad IX - Los conflictos

Diferencia entre conflicto y problema. Fuentes de conflicto interpersonal en las organizaciones (la competencia por recursos escasos, conflicto de funciones exigencias laborales y familiares contrapuestas, conflictos de personalidad agresivas, actitudes descorteses y groseras).

Estilos en el manejo de conflictos (estilo competitivo, estilo complaciente, estilo participativo, estilo colaborativo, estilo evasivo).



Normas para conducirse con ética (desarrollo de los rasgos del carácter adecuados, siga una guía para tomar las decisiones éticas, como desarrollar relaciones sólidas con los empleados, como usar los programas éticos corporativos, como seguir un código de conducta profesional aplicable).

Unidad X - Trabajo en Equipo

Tipos de equipos (equipos de trabajo que se dirigen solos, equipos internacionales, equipos virtuales, cuadrillas).

Ventajas y desventajas de los equipos y del trabajo en equipo.

Papeles desempeñados por los integrantes del equipo.

Normas para los aspectos interpersonales del funcionamiento en equipo.

Unidad XI - La Ética

La ética en el contexto empresarial y de las organizaciones. Porqué ocuparse de la ética comercial?

Problemas éticos frecuentes. Ser ético no es fácil. Estudio sobre la magnitud de los problemas éticos. Dilemas éticos frecuentes. Cómo hacer frente a momentos decisivos en las organizaciones.

Normas para conducirse con ética (desarrollo de los rasgos del carácter adecuados, siga una guía para tomar las decisiones éticas, como desarrollar relaciones sólidas con los empleados, como usar los programas éticos corporativos, como seguir un código de conducta profesional aplicable).

Unidad XII - Relaciones públicas y los públicos

Función de los medios en las relaciones públicas (periódicos, cables informativos, revistas, radio, televisión abierta y por cable, servicios de noticias en líneas).

Función de la comunicación con los empleados (establecer una política de comunicación, cambio organizacional, situaciones especiales de la comunicación con los empleados, medios de comunicación).

Proceso de las relaciones con la comunidad (determinar los objetivos, conocer a la comunidad, comunicarse con la comunidad, canales de comunicación).

Unidad XIII - Habilidades para satisfacer al cliente

Los principios generales para satisfacer al cliente.

Las necesidades del cliente y cómo anteponerse a ellas.

Fortalecimiento del servicio al cliente, mediante la tecnología de la información.

Creación de vínculos con el cliente.

Unidad XIV - Los siete hábitos de la gente altamente efectiva

Primer hábito: Ser proactivo.

Principio de la visión personal.

Segundo hábito: Empezar con un fin en la mente, Principio de liderazgo personal.

Tercer hábito: establecer primero lo primero, Principio de Administración personal.

Cuarto hábito: Pensar el ganar/ ganar. Principio de liderazgo interpersonal.

Quinto hábito: Procurar primero comprender y después ser comprendido.

Comunicación empática.

Sexto hábito: Aplicar la sinergia. Principio de cooperación creativa.

Séptimo hábito: Afilar la sierra. Principio de auto renovación equilibrada.



2.5. Estrategias metodológicas

La propuesta metodológica para el desarrollo del programa está centrada en experiencias significativas que hagan vivir las expectativas del estudiante como activo gestor en la Administración de los Recursos Humanos, en los lugares donde interactúa. Se propone la integración teoría / práctica o práctica/ teoría; mediante actividades contextualizadas y que estimulen la reflexión y acción. Se realizarán ejercicios y casos prácticos. Prácticas en la solución de conflictos, desarrollo de liderazgo y capacidades de relacionamiento personal e interpersonal, de acuerdo a los reglamentos de la FCE UNE.

| ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN Actividad | Ponderación |
|-------------------------------------|-------------|
| Primera parcial | 20 |
| Segunda parcial | 20 |
| Bitácora de trabajos prácticos | 20 |
| Examen final | 40 |
| Total | 100 |

2.6. Aspectos evaluativos

La evaluación será de proceso y logros como producto. Los procesos evaluativos se centrarán a verificar las evidencias de desempeño (capacidades logradas) según los criterios preestablecidos en la definición de objetivos (aprendizajes esperados) de cada unidad. La evaluación de proceso asumirá el carácter diagnóstico / formativo y finalmente sumativo, por lo que servirán para la acumulación de puntajes de cada etapa.

Del portafolio de evidencias se deducirá los logros esperados.

Las estrategias e instrumentos de evaluación serán variadas y de acorde a la unidad desarrollada.

2.7. Criterios de evaluación

- Cognitivo: se refiere a capacidades que muestra el estudiante para pensar, deducir, analizar, comprender e inferir los aprendizajes para sea capaz de transferirlos desde sus competencias adquiridas.
- Discursivo: este criterio obedece a capacidades de diálogo y expresión con el otro, de argumentación y fundamentación de manera escrita y oral sobre inquietudes que se generen, produciendo respuestas adecuadas de los temas propuestos.
- Aplicativo: este criterio responde a capacidades desarrolladas para el planeamiento, diseño, aplicación y análisis de diferentes propuestas de proyectos académicos, fundamentados en principios y teóricas, analizadas durante el curso.
- Actitudinal: durante el proceso el estudiante deberá asumir una actitud de responsabilidad y compromiso con relación a su propio proceso de formación de sus habilidades para el trabajo individual y grupal, además de la práctica de la vida ciudadana, del cuidado del medio ambiente y de la sustentabilidad de los recursos.

2.8. Bibliografía Básica

- Dubrin, Andrew J. (2008) Relaciones Humanas. Comportamiento humano en el trabajo. 9º Edición. Pearson Educación, México.
- Cataldi, Ma. Luisa de Olmedo (2011), Relaciones humanas Públicas, 4ta. Edición. CDE.



Universidad Nacional del Este

Facultad de Ciencias Económicas

Avda. Universidad Nacional del Este y Avda. Paraguay - Km 8 Acaray
Campus universitario - Ciudad del Este - Paraguay
(061) 575 056 / 575 082 - www.fceune.edu.py

Complementaria

- Ander- Egg, Ezequiel, Aguilar Idáñez, María José (2005) Cómo elaborar un Proyecto. Guía para desarrollar proyectos sociales y culturales. Editorial Lumen/HVMANITAS. Buenos Aires.
- Baca Urbina, Gabriel. Evaluación de proyectos. (2011) 5ª ed. McGraw-Hill. México.
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación (2ª ed.) Pearson Education S.A. México.
- Coelho, Paulo (2006). El Alquimista. 13ª. ed. Editorial Planeta. Buenos Aires.
- Covey, Stephen R. (2005) Los siete hábitos de la gente altamente efectiva. 2º Edición Paidós SAICF. Buenos Aires.
- Freire, Paulo (2009). La educación como práctica de la libertad. Siglo XXI Editores Argentina S.A. 2ª edición. Buenos Aires. Artes Gráficas del Sur.
- Gardner, H (1993). Las estructuras de la mente. La teoría de las Inteligencias Múltiples. SRUCTURAS_DE_LA_MENTE_Howard_Gadnrner.pdf.
- Lattimore, Baskin, Heiman. Toth (2008), Relaciones Públicas Profesión y Prácticas, 2da. Edición.