



**SÍLABO POR COMPETENCIAS**  
**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE EMPRESAS TURISTICAS Y HOTELERAS**

**I. DATOS GENERALES**

<b>LÍNEA DE CARRERA</b>	<b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>
<b>CURSO</b>	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE EMPRESAS TURISTICAS Y HOTELERAS
<b>CÓDIGO</b>	44301
<b>HORAS</b>	04 HORAS SEMANALES
<b>CRÉDITO</b>	3
<b>SEMESTRE ACADÉMICO</b>	2018 I
<b>CICLO DE ESTUDIOS</b>	V – A – B
<b>DOCENTES</b>	Dr. Juan Carlos Reyes Ulfe
<b>E-MAIL</b>	jreyesulfe@gmail.com

**II. SUMILLA Y DESCRIPCIÓN DEL CURSO**

La asignatura es de naturaleza teórica y práctica, trata de estudio e investigación acerca de la conducta humana en el trabajo.

La asignatura está organizada en las siguientes unidades didácticas

Unidad I: comportamiento humano

Unidad II: el comportamiento individual, grupal y corporativo

Unidad III.- modelos de comportamiento organizacional

Unidad IV: modelos de comportamiento organizacional.

**III. COMPETENCIAS GENERALES DEL CURSO**

Siendo un curso de Gestión, es base fundamental para el futuro profesional en Administración, ya que permitirá a este sustentar las herramientas adecuadas para la gestión de las empresas relacionadas a este campo profesional.

Adquiere conocimiento básico del Comportamiento Organizacional, así mismo podrá Analizar el comportamiento del individuo, del grupo y de la misma organización, para proponer modelos eficientes de conducta grupal, desarrollar habilidades y actitudes necesarias para la conducción de un grupo humano, analizar los efectos de influencia recíproca entre el funcionamiento de la organización con relación a las actitudes y comportamiento de los individuos que lo conforman.



#### IV. CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

	<b>CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDACTICA</b>	<b>NOMBRE DE LA UNIDAD DIDACTICA</b>	<b>SEMANAS</b>
<b>UNIDAD I</b>	Explica la importancia del comportamiento organizacional, considerando la viabilidad de exponentes teóricos existentes y el rol que cumplen en el desarrollo de las organizaciones	Introducción al comportamiento organizacional	<b>1,2,3</b>
<b>UNIDAD II</b>	Expone la importancia del comportamiento individual, grupal y corporativo en las organizaciones elemento fundamental para hacer frente al mercado cada vez más competitivo.	El comportamiento individual, grupal y corporativo.	<b>4,5,6</b>
<b>UNIDAD III</b>	Expone la interacción de los variados elementos del comportamiento organizacional, y la importancia para lograr la competitividad en las organizaciones.	Modelos de Comportamiento organizacional	<b>7,8,9 10,11,12</b>
<b>UNIDAD IV</b>	Expone la interacción de los variados elementos del comportamiento organizacional, y la importancia para lograr la competitividad en las organizaciones.	Modelos de Comportamiento organizacional	<b>13,14 15,16</b>



## V. INDICADORES DE CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

Numero	<b>INDICADORES DE CAPACIDAD AL FINALIZAR EL CURSO</b>
<i>1</i>	Expone en rasgos generales la introducción al comportamiento organizacional
<i>2</i>	Describe de manera analítica la personalidad.
<i>3</i>	Interpreta los enfoques de la motivación y la jerarquía de las necesidades.
<i>4</i>	Fundamenta los aspectos de los tipos de comunicación.
<i>5</i>	Describe de manera analítica el comportamiento de un guía de turismo.
<i>6</i>	Fundamenta la importancia del comportamiento de los servicios hoteleros y restauración.
<i>7</i>	Fundamenta la importancia de las buenas prácticas de atención al cliente.
<i>8</i>	Expone la importancia de la cultura turística.
<i>9</i>	Fundamenta las generalidades de la cultura organizacional.
<i>10</i>	Describe los diferentes tipos de liderazgo.
<i>11</i>	Fundamenta la relevancia de los diferentes tipos de líderes en el Perú y el mundo.



## VI. DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS

### UNIDAD I: INTRODUCCIÓN AL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

<b>CAPACIDAD DE LA UNIDAD I:</b>					
Explica la importancia del comportamiento organizacional, considerando la viabilidad de exponentes teóricos existentes y el rol que cumplen en el desarrollo de las organizaciones					
SEMANA	<b>CONTENIDOS</b>				
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL	ESTRATEGIA DIDACTICA	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
	1. introducción al comportamiento organizacional 2. la personalidad	- Muestra los fundamentos en las teorías del comportamiento organizacional. - Identifican los rasgos de personalidad de los colaboradores	Interés por entender los fundamentos del comportamiento organizacional	Motivación al inicio de cada sesión	Expone con claridad el comportamiento organizacional Describe de manera analítica los rasgos de la personalidad.
	3. Enfoques de la motivación y la jerarquía de necesidades.	- Elaboración de una monografía, sustentación y debate sobre el enfoque motivacional y la jerarquía de necesidades	Participación activa en la sustentación y debate sobre la motivación y la jerarquía de necesidades.	Exposición y debate.	Explican de modo coherente su entender y posición sobre la motivación y la jerarquía de necesidades
	4. Tipos de comunicación	- Investigación monográfica sobre los tipos de comunicación	Actitud participativa en la investigación, exposición y debate en torno a los tipos de comunicación	Exposición y debate. Investigación documental.	Sustenta de modo coherente su entender y posición sobre los tipos de comunicación, para el efecto tomar por base la información de la monografía elaborada.
<b>EVALUACION DE UNIDAD DIDÁCTICA</b>					
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	



	Prueba escrita de 20 preguntas relacionadas con el comportamiento organizacional	Presenta mapas mentales sobre el comportamiento organizacional.	Domina los procesos y/o procedimientos para elaborar resúmenes de informaciones bibliográficas; participa activamente en los debates para esclarecer los subtemas.
--	--	---	--

## UNIDAD II: EL COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL, GRUPAL Y CORPORATIVO.

### CAPACIDAD DE LA UNIDAD II:

Expone la importancia del comportamiento individual, grupal y corporativo en las organizaciones elemento fundamental para hacer frente al mercado cada vez más competitivo.

SEMANA	CONTENIDOS				
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL	ESTRATEGIA DIDÁCTICA	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
	5. comportamiento de un guía de turismo	- Análisis del comportamiento del guía de turismo	Interés por conocer el comportamiento del guía de turismo	Motivación al inicio de cada sesión	Expone con claridad la importancia del comportamiento del guía de turismo.
	6. comportamiento de los servicios hoteleros y restauración	- Investigación y síntesis de la importancia comportamiento de los servicios hoteleros y restauración.	Participación activa en el debate para dilucidar la importancia de comportamiento de los servicios hoteleros y restauración.	Exposición y debate.	Fundamenta con claridad el comportamiento de los servicios hoteleros y restauración.
	7. Atención al cliente	- Debate grupal y plenario sobre las buenas prácticas de atención al cliente	Actitud participativa en la investigación, exposición y debate en torno a las buenas prácticas de atención al cliente	Investigación documental.	Plantea con claridad sus apreciaciones sobre las buenas prácticas de atención al cliente.
	8. la cultura turística	- Ejecución de una investigación monográfica y exposición y debate sobre el ámbito de la cultura turística	Elaboración de una monografía, sustentación y debate sobre las buenas prácticas de la cultura turística	Investigación documental.	Sustenta de modo coherente su entender y posición sobre las buenas prácticas de la cultura turística
<b>EVALUACION DE UNIDAD DIDÁCTICA</b>					



	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO	EVIDENCIA DE PRODUCTO	EVIDENCIA DE DESEMPEÑO
	Prueba escrita de 20 preguntas elaboradas de acuerdo a los contenidos de la unidad.	Presenta mapas mentales sobre la organización de personal.	Demuestra dominio de los procesos y/o procedimientos en la elaboración de mapas mentales.

### **UNIDAD III: MODELOS DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

#### **CAPACIDAD DE LA UNIDAD III:**

Expone la interacción de los variados elementos del comportamiento organizacional, y la importancia para lograr la competitividad en las organizaciones.

SEMANA	CONTENIDOS				
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL	ESTRATEGIA DIDACTICA	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
	9. cultura organizacional	Realización de una investigación monográfica, exposición y debate la cultura organizacional	Preocupación por la calidad de la investigación monográfica, exposición y debate en relación a la cultura organizacional	Motivación al inicio de cada sesión	Plantea con claridad sus apreciaciones sobre la naturaleza, procesos y resultados de la cultura organizacional
	10. Pilares de la Cultura organizacional	Aplicación de la investigación monográfica, exposición y debate acerca de los pilares de la cultura organizacional	Actitud investigativa e interés por contribuir a la comprensión de la cultura organizacional.	Exposición y debate.  Investigación documental y de campo	Expone con fundamento la naturaleza del diseño de cargos, basándose en el análisis y síntesis de la información pertinente.
	11. Características de la cultura organizacional	Realización de una investigación monográfica, exposición y debate sobre las características de la cultura organizacional	Actitud investigativa e interés por contribuir a la comprensión de la descripción y análisis de las características de la cultura organizacional	Investigación documental y de campo	Plantea con claridad sus apreciaciones sobre las características de la cultura organizacional



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN EN TURISMO Y HOTELERIA**

	12. Presentación y Exposición de trabajos	Aplicación de la investigación monográfica, exposición y debate en torno a la naturaleza de la evaluación de la cultura organizacional	Actitud investigativa e interés por contribuir a la comprensión de la evaluación de la cultura organizacional	Exposición y debate.	Expone con fundamento la cultura organizacional, basándose en el análisis y síntesis de la información pertinente.
<b>EVALUACION DE UNIDAD DIDÁCTICA</b>					
<b>EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO</b>		<b>EVIDENCIA DE PRODUCTO</b>		<b>EVIDENCIA DE DESEMPEÑO</b>	
Prueba escrita de 20 preguntas relacionadas con los contenidos temáticos de cada elemento de la cultura organizacional		Presentación de un trabajo monográfico de la cultura organizacional		Demuestra dominio del proceso de investigación monográfica y de técnicas de sustentación y debate de los temas.	

**UNIDAD IV: MODELOS DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

<b>CAPACIDAD DE LA UNIDAD IV:</b>					
Expone la interacción de los variados elementos del comportamiento organizacional, y la importancia para lograr la competitividad en las organizaciones.					
SEMANA	CONTENIDOS				
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL	ESTRATEGIA DIDACTICA	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
13. El liderazgo		Investigación monográfica, sustentación, debate sobre el concepto de liderazgo	Participación activa en la sustentación y debate en torno al liderazgo	Motivación al inicio de cada sesión	Fundamenta de modo coherente su entender y posición sobre la naturaleza, instrumentos y resultados del liderazgo
14. Tipo de líderes en el Perú y el mundo		Elaboración de una monografía, sustentación y debate en torno a los tipos de líderes en el Perú y el mundo	Predisposición por investigar y debatir sobre la relevancia de los líderes	Exposición y debate.  Investigación documental y de campo	Expone con claridad la naturaleza, la relevancia de los tipos de líderes en el Perú y el mundo



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN EN TURISMO Y HOTELERIA**

<p><b>14.</b> Tipo de líderes en el Perú y el mundo</p>	<p>Elaboración de una monografía, sustentación y debate en torno a los tipos de líderes en el Perú y el mundo</p>	<p>Predisposición por investigar y debatir sobre la relevancia de los líderes</p>	<p>Exposición y debate.</p>	<p>Expone con claridad la naturaleza, la relevancia de los tipos de líderes en el Perú y el mundo</p>
<p><b>16.</b> Exposición del trabajo de investigación</p>	<p>Realización de una investigación monográfica, exposición y debate sobre el comportamiento organizacional</p>	<p>Predisposición por investigar y debatir sobre las oportunidades del comportamiento organizacional en la empresa</p>	<p>Investigación documental y de campo</p>	<p>Fundamenta de modo coherente su entender y posición sobre la naturaleza, de las oportunidades del comportamiento organizacional en la empresa</p>
<b>EVALUACION DE UNIDAD DIDÁCTICA</b>				
<b>EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO</b>		<b>EVIDENCIA DE PRODUCTO</b>		<b>EVIDENCIA DE DESEMPEÑO</b>
<p>Prueba escrita de 20 preguntas relacionadas con los contenidos temáticos del liderazgo</p>		<p>Presentación de un trabajo monográfico sobre el liderazgo</p>		<p>Demuestra dominio del proceso de investigación monográfica y de técnicas sobre el liderazgo</p>





## VII. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDÁCTICOS

Plumones, pizarra, mota, videos, equipo multimedia

## VIII. EVALUACIÓN

La evaluación se realizará por Unidad Didáctica. Consistirá en verificar y calificar en el estudiante las evidencias de conocimiento, producto y desempeño.

Los promedios de las unidades didácticas se determinarán con base al siguiente cuadro:

Unidades	Evidencias	Porcentaje	Ponderación	Instrumentos
I, II, III, IV	De conocimiento	30	0.03	Cuestionario
	De producto	30	0.03	Tabla de escala valorativa
	De desempeño	40	0.04	Tabla de escala valorativa
<b>TOTAL</b>		100 %	1.00	

El promedio de cada unidad será resultante de la siguiente fórmula:

$$PFUD = EC (0.30) + EP (0.30) + ED (0.40)$$

El promedio final de la asignatura se determinará aplicando la siguiente fórmula:

$$PF = PUD1 (0.25) + PUD2 (0.25) + PUD3 (0.25) + PUD4 (0.25)$$

## IX. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS WEB

### Unidad Didáctica I

- Allport Gordon (1974). Psicología de la personalidad. Editorial Paidós. Bs. As.
- Alva Curto, C. (1988). Psicología general. Editorial San Marcos. Lima.
- Campoverde Ayres, José (2000). Eficacia con desarrollo organizacional. Editorial técnico científico. Colombia.

### Unidad Didáctica II

- Allport Gordon (1974). Psicología de la personalidad. Editorial Paidós. Bs. As.
- Alva Curto, C. (1988). Psicología general. Editorial San Marcos. Lima.
- Campoverde Ayres, José (2000). Eficacia con desarrollo organizacional. Editorial técnico científico. Colombia.

### Unidad Didáctica III

- Robbins, Stephen (2005), Comportamiento organizacional. Editorial Prentice Main. México.



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN EN TURISMO Y HOTELERIA**

- Sánchez García, José (1991), Trastornos de la personalidad. Editorial Eximpres.

**Unidad Didáctica IV**

- Robbins, Stephen (2005), Comportamiento organizacional. Editorial Prentice Main. México.
- Sánchez García, José (1991), Trastornos de la personalidad. Editorial Eximpres.

**X. PROBLEMAS QUE RESOLVERÁ EL ALUMNO:**

- Por qué es tan importante saber a cerca del comportamiento organizacional
- Por qué es importante conocer a cerca de la cultura organizacional.
- Por qué es importante conocer a cerca del comportamiento individual. Grupal y corporativo.
- Por qué es importante conocer a cerca de los modelos del comportamiento organizacional.

---

**Dr. Juan Carlos Reyes Ulfe**  
**Docente**