

# TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN DESARROLLO DE NEGOCIOS ÁREA MERCADOTECNIA

## HOJA DE ASIGNATURA CON DESGLOSE DE UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Nombre de la asignatura</b>	<b>Relaciones humanas</b>
<b>2. Competencias</b>	Diseñar estrategias de mercado identificando oportunidades de negocio, para el fortalecimiento nacional e internacional de las organizaciones.
<b>3. Cuatrimestre</b>	Quinto
<b>4. Horas Prácticas</b>	40
<b>5. Horas Teóricas</b>	20
<b>6. Horas Totales</b>	60
<b>7. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	4
<b>8. Objetivo de la Asignatura</b>	El alumno diseñará estrategias de relaciones humanas a través del diagnóstico organizacional, para contribuir al desarrollo de la organización en sus actividades comerciales.

Unidades Temáticas	Horas		
	Prácticas	Teóricas	Totales
<b>I. Relaciones humanas</b>	4	4	8
<b>II. Comunicación asertiva</b>	8	4	12
<b>III. Psicología de la motivación</b>	10	4	14
<b>IV. Liderazgo</b>	10	4	14
<b>V. Clima organizacional</b>	8	4	12
<b>Totales</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

# RELACIONES HUMANAS

## UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Unidad Temática</b>	<b>I. Relaciones humanas</b>
<b>2. Horas Prácticas</b>	4
<b>3. Horas Teóricas</b>	4
<b>4. Horas Totales</b>	8
<b>5. Objetivo</b>	El alumno estimará la importancia de las relaciones humanas en el ámbito laboral para el éxito de las operaciones comerciales.

<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Conceptos básicos de las relaciones humanas	Identificar el concepto de las Relaciones Humanas dentro de la organización.		Responsable Asertivo Integridad Trabajo en equipo
La importancia de las Relaciones Humanas.	Identificar la importancia de las Relaciones Humanas en el ámbito laboral.	Justificar el impacto de las Relaciones Humanas en la organización.	Responsabilidad Honestidad Empatía Objetividad

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

## RELACIONES HUMANAS

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Elaborará un ensayo que especifique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Importancia de las relaciones humanas en la organización</li> <li>-Justificación del impacto de las relaciones humanas en la organización.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar el concepto de las relaciones humanas.</li> <li>2. Comprender la importancia de las relaciones humanas en la organización.</li> <li>3. Analizar el impacto de las relaciones humanas en la organización.</li> <li>4. Formular su punto de vista de las relaciones humanas en la organización.</li> </ol>	<p>Ensayo Lista de cotejo</p>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

## RELACIONES HUMANAS

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Mesa redonda Lluvia de ideas Debate	pizarrón internet computadora cañón medios impresos

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
<b>X</b>		

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

# RELACIONES HUMANAS

## UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Unidad Temática</b>	<b>II. Comunicación asertiva</b>
<b>2. Horas Prácticas</b>	8
<b>3. Horas Teóricas</b>	4
<b>4. Horas Totales</b>	12
<b>5. Objetivo</b>	El alumno propondrá un proceso de comunicación asertiva en el ámbito laboral para contribuir al éxito de las operaciones comerciales.

<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Conceptos básicos de la comunicación	Reconocer los conceptos de comunicación, emisor, receptor, canal, comunicación asertiva e importancia de la comunicación en el ámbito laboral		Responsabilidad Honestidad Analítico Objetividad
Tipos de comunicación en la organización	Identificar los tipos de comunicación dentro de la organización: Formal, informal, vertical, horizontal	Seleccionar el o los diferentes tipos de comunicación adecuados dentro de la organización.	Observador Asertivo Trabajo en equipo Colaborativo
Barreras de la comunicación en la organización	Definir que son las barreras de comunicación y sus tipos: físicas, fisiológicas, psicológicas, culturales.	Proponer soluciones para las barreras de la comunicación dentro de una organización.	Responsabilidad Asertivo Empatía Ética

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

## RELACIONES HUMANAS

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Elaborará a través de un caso dado un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificación de barreras de comunicación que se presentan.</li> <li>-Problemática detectada.</li> <li>-Descripción de como lograr la comunicación asertiva.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar los conceptos básicos de comunicación y su importancia.</li> <li>2. Comprender los tipos de comunicación dentro del ámbito laboral.</li> <li>3. Analizar las barreras de la comunicación.</li> <li>4. Proponer como lograr la comunicación asertiva.</li> </ol>	<p>Estudio de caso Lista de cotejo</p>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

## RELACIONES HUMANAS

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Cuadro sinóptico Juego de roles Tareas de investigación	casos computadora internet pintarrón cañón

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

## RELACIONES HUMANAS

### UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Unidad Temática</b>	<b>III. Psicología de la motivación</b>
<b>2. Horas Prácticas</b>	10
<b>3. Horas Teóricas</b>	4
<b>4. Horas Totales</b>	14
<b>5. Objetivo</b>	El alumno diseñará programas de compensaciones e incentivos para equipos de ventas que contribuyan al éxito de las operaciones comerciales.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Importancia de la motivación	Identificar el concepto de motivación y su importancia para el equipo de ventas.		Liderazgo Proactivo Analítico Asertivo
Teorías de la motivación	Identificar las diferentes teorías de la motivación: Jerarquía de las necesidades de Maslow, Higiene de Herzberg, Teoría de la expectativa, Teoría de la meta	Seleccionar la teoría de la motivación para la fuerza de ventas de una organización.	Liderazgo Asertivo Responsable Integridad
Compensaciones e incentivos.	Definir los diferentes métodos de Compensaciones: Sueldo, Comisión y Combinado Tipos de incentivos: Concursos, Premios no económicos, reembolso de gastos de venta, reconocimientos.	Elaborar un programa de compensaciones e incentivos para la fuerza de ventas.	Empatía Asertivo Creativo Trabajo en equipo

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

## RELACIONES HUMANAS

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Elaborará un proyecto que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Un mapa conceptual de las teorías de motivación.</li> <li>- Objetivo del programa</li> <li>-Justificación del tipo de compensación (Sueldo, comisión, combinado).</li> <li>-Programa de compensaciones e incentivos para la fuerza de ventas.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprender la importancia de la motivación en la fuerza de ventas.</li> <li>2. Analizar las teorías de la motivación.</li> <li>3. Analizar los diferentes tipos de compensaciones e incentivos.</li> <li>4. Elaborar con base a las necesidades de la fuerza de ventas un programa de compensaciones e incentivos.</li> </ol>	<p>Proyecto Lista de Cotejo</p>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

## RELACIONES HUMANAS

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Tareas de investigación Mapa conceptual Equipos Colaborativos	medios impresos internet cañón pintarrón computadora

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
<b>X</b>		

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

## RELACIONES HUMANAS

### UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Unidad Temática</b>	<b>IV. Liderazgo</b>
<b>2. Horas Prácticas</b>	10
<b>3. Horas Teóricas</b>	4
<b>4. Horas Totales</b>	14
<b>5. Objetivo</b>	El alumno administrará de manera eficiente el equipo de la fuerza de ventas a través de aspectos fundamentales del liderazgo para contribuir al mejor desempeño de los integrantes del área comercial.

<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Trabajo en equipo	Identificar concepto de trabajo en equipo, sus características y beneficios.	Integrar un equipo de trabajo, mediante la asignación de actividades y responsabilidades.	Liderazgo Trabajo en equipo Empatía asertivo
Liderazgo	Definir liderazgo, características y cualidades del líder, modelos o tipos de liderazgo.	Demostrar las habilidades del líder en un equipo de trabajo.	Liderazgo Asertivo Trabajo en equipo Analítico
Manejo de conflictos	Definir conflicto, tipos y causas.  Identificar los estrategias para la solución de conflictos.	Resolver un conflicto de un equipo de trabajo.	Asertivo Integridad Trabajo en equipo Empatía Responsabilidad

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

## RELACIONES HUMANAS

<b>Proceso de evaluación</b>		
<b>Resultado de aprendizaje</b>	<b>Secuencia de aprendizaje</b>	<b>Instrumentos y tipos de reactivos</b>
<p>Realizará a través de un caso dado una simulación donde se apliquen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las cualidades del líder</li> <li>- las características del líder</li> <li>- Solución del conflicto.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar las características de los equipos de trabajo.</li> <li>2. Comprender las características y cualidades del líder.</li> <li>3. Identificar los diferentes tipos de conflictos.</li> <li>4. Comprender las estrategias para la solución de conflictos dentro de un equipo de trabajo.</li> </ol>	<p>Simulación Lista de cotejo</p>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

## RELACIONES HUMANAS

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Simulación Juego de roles Estudio de casos	internet pintarrón cañón computadora cámara gesell

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
	X	

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

## RELACIONES HUMANAS

### UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Unidad Temática</b>	<b>V. Clima organizacional</b>
<b>2. Horas Prácticas</b>	8
<b>3. Horas Teóricas</b>	4
<b>4. Horas Totales</b>	12
<b>5. Objetivo</b>	El alumno propondrá a partir de la medición del clima organizacional, estrategias de ambiente, comunicación, integración, cooperación y reconocimiento para mejorar el ambiente laboral.

<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Conceptos básicos del clima organizacional.	Definir qué es un clima organizacional, sus características y su importancia.	Interpretar la importancia de un buen clima organizacional.	Responsabilidad Trabajo en equipo Analítico
Factores del Clima Organizacional	Identificar los factores que forman parte del clima organizacional como: satisfacción de las necesidades del personal, comunicación, condiciones de trabajo, motivación, estilos de gestión, estructura de la organización, equipos de trabajo, solución de conflictos, armonía.	Justificar la relevancia e implicación que tienen los factores del clima organización en el desarrollo de la empresa.	Responsabilidad Empatía Asertivo Trabajo en equipo

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Medición del clima organizacional	Identificar las herramientas para medir el clima organizacional: Cuestionarios Entrevistas Encuestas Círculos de calidad	Determinar estrategias de mejoras al clima organizacional a partir de la información obtenida por la aplicación de cuestionarios e interpretación de resultados.	Objetivo Asertivo Liderazgo Responsabilidad

DOCUMENTO NO CONTROLADO

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

## RELACIONES HUMANAS

<b>Proceso de evaluación</b>		
<b>Resultado de aprendizaje</b>	<b>Secuencia de aprendizaje</b>	<b>Instrumentos y tipos de reactivos</b>
<p>Elaborará un proyecto que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Factores del clima organizacional</li> <li>- Herramientas aplicadas</li> <li>-Interpretación de resultados</li> <li>- Propuesta de mejora.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Comprender la influencia del clima laboral en la organización.</li> <li>2.- Identificar los elementos del clima laboral.</li> <li>3.- Comprender las herramientas para medir el clima laboral y su aplicación.</li> <li>4.- Integrar un programa de mejora del clima organizacional.</li> </ol>	<p>Proyecto Lista de Cotejo</p>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

## RELACIONES HUMANAS

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Tareas de investigación Prácticas situadas Análisis de casos	impresos internet pintarrón computadora cañón

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
<b>X</b>		

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

## RELACIONES HUMANAS

### CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Capacidad	Criterios de Desempeño
Supervisar el trabajo de campo durante el proceso de la investigación para asegurar la confiabilidad de la información.	Emite un reporte de aplicación de mecanismos de control (llamadas telefónicas, supervisión presencial, revisión del llenado de los instrumentos, filtros de los participantes, grabaciones, registro de observaciones), que incluya:  -nombre del encuestador -fecha -lugar -cuota cumplida -evidencias (cuestionario, video, audio, fotografías) -incidencias
Desarrollar el punto de venta a través de las estrategias de Merchandising para optimizar la rotación de los artículos en venta y/o el nivel de servicio ofrecido.	Monta el producto en el punto de venta utilizando las seis "A's" del Merchandising: -producto adecuado -momento adecuado -lugar adecuado -precio adecuado -forma adecuada -cantidad adecuada

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:** COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2009

**F-CAD-SPE-23-PE-XXX**

## RELACIONES HUMANAS

### FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Título del Documento</b>	<b>Ciudad</b>	<b>País</b>	<b>Editorial</b>
Papalia, E., Wendkos. S.	(1997)	<i>Desarrollo humano : con aportaciones para Iberoamérica</i>	D.F.	México	McGraw-Hill
Goleman, D.	(2006)	<i>Inteligencia social : la nueva ciencia para mejorar las relaciones humanas</i>	D.F.	México	Planeta
De la Torre, F.	(2000)	<i>Relaciones humanas : en el ámbito laboral</i>	D.F.	México	Trillas
Gordillo, A., Licona, D., Acosta, E.	(2008)	<i>Desarrollo y aprendizaje organizacional : paradigmas del siglo XXI, gestión del conocimiento, gestión de la organización inteligente</i>	D.F.	México	Trillas

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX