



PROGRAMA DE ESTUDIO POR COMPETENCIAS  
**COMUNICACIÓN Y RELACIONES HUMANAS**

**I. IDENTIFICACIÓN DEL CURSO**

<b>Espacio Educativo:</b> Facultad de Ingeniería						
<b>Licenciatura:</b> INGENIERIA EN COMPUTACIÓN				<b>Área de docencia:</b> ENTORNO SOCIAL		
<b>Año de aprobación por el Consejo Universitario:</b>						
<b>Aprobación por los H.H. Consejos Académico y de Gobierno</b>		<b>Fecha:</b>		<b>Programa elaborado por:</b> Mtra. Mireya Gallegos Moreno Lic. Natalia Cecilia Munguía Cedillo		<b>Programa revisado por:</b> Centro Universitario del Valle de México Centro Universitario de Chalco Centro Universitario de Texcoco Mtra. Mireya Gallegos Moreno Lic. Natalia Cecilia Munguía Cedillo (Fac. de Ingeniería)
				<b>Fecha de elaboración:</b> Sep. 2009		
<b>Clave</b>	<b>Horas de teoría</b>	<b>Horas de práctica</b>	<b>Total de horas</b>	<b>Créditos</b>	<b>Tipo de curso</b>	<b>Núcleo de formación</b>
L41019	2	1	3	5	Curso	Básico
<b>Prerrequisitos</b> Administración		<b>Unidad de Aprendizaje Antecedente</b> Ninguna			<b>Unidad de Aprendizaje Consecuente</b> Ninguna	
<b>Programas educativos o espacios académicos en los que se imparte:</b> Licenciatura en Ingeniería en Computación (Facultad. de Ingeniería, Centros Universitarios: Atlacomulco, Ecatepec, Texcoco, Valle de Chalco, Valle de México, Valle de Teotihuacán, Zumpango)						



## **II. PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA**

Vivimos una época de grandes progresos tanto sociales, científicos y tecnológicos que marchan hacia un futuro lleno de esperanzas pero también de interrogantes, en donde el hombre juega el papel más importante en estos avances. Sin embargo es una época en donde el hombre tiene que aprender a vivir con un sin fin de voluntades, actitudes y culturas que hacen más difícil la interacción humana.

De manera que cuando no se tiene una convivencia armónica con los individuos entre sí y con los diferentes grupos se generan problemas de relaciones humanas, las cuales repercuten en el logro de los objetivos tanto del hombre mismo, como de las diferentes organizaciones como son escuelas, industrial, servicios públicos etc.

Cabe mencionar que existen empresas que fracasan a pesar de poseer instalaciones ideales, excelentes instrumentos, máquinas perfeccionadas y mejores técnicas, sin embargo se detecta que la producción disminuye a medida que surgen dificultades de orden personal, como son las discusiones, celos, falta de disciplina entre otros, es una ilusión creer que la vida en grupo consiste en el hecho de reunir a los individuos para alcanzar un objetivo común ; por el contrario depende de factores complejos que determinan la acción del grupo sobre el individuo y viceversa.

De aquí la importancia de saber llevar adecuadas relaciones humanas, iniciando en el hogar, trabajo, sociedad es decir en todos los momentos de nuestra vida.

Las relaciones humanas han sido motivo de análisis y meditación en las diversas actividades del hombre, ya que desde que se forman los primeros grupos sociales surgió la necesidad de comprender mejor la vida social. Es decir vivimos en constante relación con otras personas, grupos sociales y de trabajo a los cuales nos estamos adaptando e integrando constantemente para adoptar sus valores y normas de convivencia social.

Este curso pretende dar lineamientos para que los alumnos puedan tener las posibilidades de alcanzar una integración social positiva, moderna y comprender a los otros en el proceso. Resaltar la importancia de la comunicación, las actitudes, liderazgo, el manejo de conflictos, valores entre otros para su desarrollo personal como profesional.



### III. LINEAMIENTOS DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

<b>DEL DOCENTE</b>	<b>DEL DISCENTE</b>
Entregar el programa del curso en la primera sesión, aclarando las dudas que surjan de la lectura del mismo.	Asistir puntualmente
Indicar los aspectos organizativos del programa	Contar con la asistencia establecida en el reglamento de Facultades: <ul style="list-style-type: none"><li>○ 80% para examen ordinario</li><li>○ 60% para examen extraordinario</li><li>○ 30% para examen a título de suficiencia</li></ul>
Proporcionar los elementos para la planeación grupal del curso	Cumplir con las actividades encomendadas entregando con calidad en tiempo y forma los trabajos requeridos
Preparación del material didáctico para las clases	Participar activa y críticamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje
Coordinar las actividades de aprendizaje	Participar activamente en las técnicas y estrategias de enseñanza
Crear un ambiente de confianza y de respeto para propiciar en los alumnos la participación y la solución de dudas.	Participar en las actividades grupales con respeto y comprensión
Iniciar puntualmente las sesiones	Practicar los conocimientos adquiridos asumiendo una actitud participativa y propositiva
Promover un clima eficaz para el desarrollo de habilidades	Tener disposición para integrarse al grupo
Evaluar la unidad de aprendizaje y revisar la escala de cada alumno	Realizar las evaluaciones que se establezcan
Entregar en tiempo y forma las evaluaciones con la explicación correspondiente a la calificación	
Indicar fechas de entrega de trabajos	
Asistir puntualmente a clases	



#### **IV. PROPÓSITO DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE**

Analizar, reflexionar y comprender la importancia de las relaciones humanas en los ámbitos familiar, social y laboral para desarrollar habilidades que propicien una convivencia humana efectiva, la cual repercuta en su desarrollo personal y profesional.

#### **V. COMPETENCIAS GENÉRICAS**

Analizar y reflexionar sobre los factores que intervienen en las relaciones humanas

Analizar y Comprender la importancia que tiene la comunicación efectiva

Analizar y comprender la importancia de la motivación y emoción en la conducta de los individuos

Comprender los componentes de la Actitud

Analizar lo que es un grupo y un equipo de trabajo identificando los diferentes roles

Comprender la importancia de una conducta asertiva en el manejo de conflictos

Reflexionar la importancia que tienen los valores en el desarrollo personal

Analizar la importancia que tienen las relaciones humana en el ámbito familiar y laboral



**VI. ÁMBITOS DE DESEMPEÑO PROFESIONAL**

ÁMBITO PERSONAL, FAMILIAR, SOCIAL Y LABORAL.

**VII. ESCENARIOS DE APRENDIZAJE**

AULA  
ESPACIOS ESCOLARES  
VISITAS A EMPRESAS



*Universidad Autónoma del Estado de México*  
**UAEM**

*Secretaría de Docencia*  
*Dirección de Estudios Profesionales*

## VII. ESTRUCTURA DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE



UNIDAD 1. Importancia de la comunicación en las relaciones humanas

1.1 Que es la comunicación

1.2 Pasos del proceso de comunicación

1.3 Comunicación no verbal en las organizaciones

1.4. Modos de transmisión en la comunicación no verbal

1.5 Normas para mejorar la comunicación no verbal

1.6 Normas para superar los problemas y barreras de la comunicación

1.6.1 Comprender al receptor

1.6.2 Reducir al mínimo la comunicación defensiva

1.6.3 Uso de canales múltiples

1.6.4 Uso de retroalimentación verbal y no verbal

1.7 Escuchar en forma activa

1.8 manejo de la comunicación estresante

1.8.1 Participación de la metacomunicación



1.9 Reconocimiento de diferencias de género en el estilo de comunicación

## UNIDAD 2. FUNDAMENTOS DE LAS RELACIONES HUMANAS

2.1 La familia como base de las relaciones humana

2.2 El qué y el por qué de las relaciones humanas

2.3. El objetivo de las relaciones humanas

2.4 Mejoramiento de las habilidades interpersonales

2.5 Identificar las necesidades de desarrollo

2.6 Desarrollo de las habilidades interpersonales en el trabajo

## Unidad 3. ELEMENTOS BASICOS QUE INFLUYEN EN LAS RELACIONES HUMANAS; DESDE UNA PERSPECTIVA INDIVIDUAL

3.1 Personalidad

3.1.1. Factores y rasgos principales de la personalidad

3.1.2 Estilos cognitivos t tipos de personalidad

3.1.3. Normas para tratar con diferentes tipos de personalidad

3.2 Actitudes

3.2.1 Actitudes hacia la jerarquía y el status





3.2.2 Actitudes descorteses

3.2.3 La resistencia al cambio

3.3 Valores

3.3.1 Los valores como fuente de las diferencias individuales

3.3.2 Como se aprenden los valores

3.3.3. Como poner en claro sus valores

3.3.4 Las coincidencias entre los valores individuales y laborales

3.3.5. Normas para utilizar valores que refuercen las relaciones interpersonales

3. 4. Asertividad

3. 4.1. Concepto de asertividad

3.4.2. Beneficios de ser asertivo

3.4.3 La asertividad y los estilos de comunicación

3.4..4 La asertividad en el manejo de conflictos

3.4.5. Técnicas asertivas

3.5. Cómo motivar a los demás

3.5.1 Las habilidades interpersonales orientadas al trabajo



3.5.2. El empleo del reconocimiento para motivar a los demás

3.5.3 Teorías básicas de la motivación y emoción

3.5.4 Desajustes emocionales: frustración, estrés

3.6. Manejo de conflicto

3.6.1 Que es un conflicto

3.6.2 Fuentes que generan un conflicto

3.6.3 Proceso para la solución de conflictos

3.6.4. Toma de decisiones.

#### UNIDAD 4 LAS RELACIONES HUMANAS EN UN CONTEXTO LABORAL

4.1 Desarrollo de habilidades para trabajar en equipo

4.1.1 Tipos de equipos

4.1.2 Equipos de trabajo que se dirigen solos



- 4.1.3 Equipos interfuncionales
- 4.1.4 Equipos virtuales
- 4.1.5 Ventajas y desventajas de los equipos de trabajo y del trabajo en equipo
- 4.1.6 Papeles que desempeñan los integrantes del equipo
- 4.1.7 Reconocimiento de los intereses y logros de los demás
- 4.1.8 Aumentar la eficacia de un equipo
- 4.1.9 Individualismo VS equipo
- 4.1.10 riesgos de no trabajar en equipo
- 4.3.7. Determinación de roles y tipos de roles
- 4.2.8 El rol del líder en el equipo de trabajo
- 4.2.9. Tipos de líder, liderazgo
- 4.3 Dirección de reuniones
- 4.4. Entrevista laboral
  - 4.4.1 La solicitud
  - 4.4.2 El curriculum vitae



IX. DESARROLLO DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

UNIDAD DE COMPETENCIA I:	ELEMENTOS DE COMPETENCIA		
	Conocimientos	Habilidades	Actitudes / Valores
Comprender la importancia de la comunicación como elemento fundamental de las relaciones humanas	Conceptos, formas y procesos de comunicación, barreras. Comunicación no verbal. Expresión corporal El papel de los medios en la conducta.	Conceptualización Generalización Análisis Comunicación Conducción Argumentación Trabajo en equipo	Asertivas Tolerancia Propositiva Participativa Analítica Respeto Responsabilidad Comprensión Escucha
<b>Estrategias didácticas: Trabajo en equipo, aplicación de teorías, mapas conceptuales, resúmenes, aplicación de teorías</b>		<b>Recursos requeridos:</b> <b>Materiales bibliográficos</b> <b>Medios audiovisuales</b> <b>Películas educativas</b>	<b>Tiempo destinado:</b>  14 hrs.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS		
	DESEMPEÑO	PRODUCTOS	
Comprensión de lo aprendido Participación en clase Trabajo en equipo Conducta asertiva Desarrollo de técnicas	Comprensión de lo aprendido Participación en clase Trabajo en equipo Desarrollo de técnicas	Ensayo, resumen, Participación en clase	



UNIDAD DE COMPETENCIA II:	ELEMENTOS DE COMPETENCIA		
	Conocimientos	Habilidades	Actitudes / Valores
Analizar y reflexionar sobre los elementos fundamentales que intervienen en las relaciones humanas	Componentes de las relaciones humanas, su importancia, la familia como base de las relaciones humanas	Lecturas Diálogos Análisis Indagación Trabajo en equipo Síntesis Transferencia	Asertivas Tolerancia Propositiva Participativa Analítica Respeto Responsabilidad
<b>Estrategias didácticas:</b>  <b>Estrategias Didácticas: Planeación didáctica colegiada, trabajo en equipo, cuadros sinópticos, pistas derivadas de la dinámica grupal, Trabajo colaborativo</b>		<b>Recursos requeridos:</b> <b>Materiales impresos de apoyo, retroproyector, audiovisuales, proyector multimedia</b>	<b>Tiempo destinado:</b>  10 hrs.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO		EVIDENCIAS	
		DESEMPEÑO	PRODUCTOS
Comprensión de lo aprendido Participación en clase Trabajo en equipo Conducta asertiva		Comprensión de lo aprendido Participación en clase Trabajo en equipo	Ensayo, resumen, Participación en clase



UNIDAD DE COMPETENCIA III:	ELEMENTOS DE COMPETENCIA		
	Conocimientos	Habilidades	Actitudes / Valores
Analizar y reflexionar sobre los elementos fundamentales que componen las relaciones humana entendiendo las diferencias individuales para lograr una convivencia armónica	Componentes de las relaciones humanas , enfocando la personalidad, motivación, emoción, asertividad, autoestima, valores, actitud actitudes, resistencia al cambio	Conceptualización Generalización Análisis Comunicación Conducción Argumentación Trabajo en equipo	Asertivas Tolerancia Propositiva Participativa Analítica Respeto Responsabilidad Comprensión Escucha
<b>Estrategias didácticas: Trabajo en equipo, aplicación de teorías, Estrategias de enseñanza diversas.</b>		<b>Recursos requeridos: Materiales bibliográficos Medios audiovisuales Películas educativas</b>	<b>Tiempo destinado:</b>  14 hrs.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO		EVIDENCIAS	
		DESEMPEÑO	PRODUCTOS
Comprensión de lo aprendido Participación en clase Trabajo en equipo Conducta asertiva Desarrollo de técnicas		Comprensión de lo aprendido Participación en clase Trabajo en equipo Desarrollo de técnicas	Ensayo, resumen, Participación en clase



UNIDAD DE COMPETENCIA IV:	ELEMENTOS DE COMPETENCIA		
	Conocimientos	Habilidades	Actitudes / Valores
Analizar y reflexionar la importancia que tienen las relaciones humanas en el ámbito laboral	Concepto de liderazgo, importancia de la autoridad, manejo de conflictos, la comunicación en las reuniones de trabajo, Integración de equipos de trabajo	Conceptualización Análisis Extrapolación Indagación Trabajo en equipo	Asertivas Tolerancia Propositiva Participativa Analítica Respeto Responsabilidad Comprensión Escucha
<b>Estrategias didácticas: Utilización de técnicas grupales, Trabajo en equipo, Visitas a empresa, Expositiva, cierre del curso</b>		<b>Recursos requeridos: Materiales bibliográficos Medios audiovisuales Películas educativas</b>	<b>Tiempo destinado:</b>  10 hrs.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS		
		DESEMPEÑO	PRODUCTOS
Comprensión de lo aprendido Trabajo en equipo Conducta asertiva Desarrollo de técnicas Integración del grupo Participación individual y grupal		Comprensión de lo aprendido Participación en clase Trabajo en equipo Desarrollo de técnicas Aplicación de lo aprendido	Ensayo, resumen, Participación en clase Programa de autoperfeccionamiento



## X. EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Para obtener la calificación definitiva se considera la siguiente escala.

Primera evaluación:

1. Ensayo de un libro en concordancia con los temas	2.5
2. Participación en clase	3.0
3. Trabajos extra clase	2.5
4. Examen	<u>2.0</u>
	100%

Segunda evaluación

1. Clase demostrativa	2.0
2. Participación en clase	3.0
3. Trabajos extractase	2.5
4. Programa de autoperfeccionamiento	<u>2.5</u>
	100%





## **XI. REFERENCIAS**

- Álvarez, Román Jesús Antonio. ( 2005) LAS RELACIONES HUMANAS. ED. Jus México
- Davis, Keith y Newstrom, J. (2000) COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO. Mc. Graw Hill. México
- Decaer, Bert (1998) EL ARTE DE LA COMUNICACIÓN. ED Iberoamericana, Colombia
- EL IMPULSOR DE LA MEORIA DEL EQUIPO. (1995) Publicación de GOAL/QPC- Joiner Associates Inc. USA
- Fernández Sotelo, José Luis Diego ( 1990) LA COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES HUMANAS. Ed. Trillas, México
- Goleman , Daniel (2000) L A INTELIGENCIA EMOCIONAL. Ed. Vergara, México
- Heller, Robert (1998) DIRIGIR EQUIPO Ed Grijalbo
- Kadas S. Ilona. (2005) DIPLOMADO EN DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES (Modulo 4 TRABAJO EN EQUIPO) Tecnológico de Monterrey.
- Kaufman, Alicia (1995) EL PODER DE LAS ORGANIZACIONES. Ed. Paidos, México
- J. Dubrin Andrew. (2008) RELACIONES HUMANAS. Comportamiento humano en el trabajo.9' edición Pearson. México.
- Mann, León. (1999) ELEMENTOS DE PSICLOGÍA SOCIAL. Ed. Limusa. México
- Robbins. (2000) COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL Y GRUPAL. Mc. Graw Hill
- Rodríguez (1989) PSICOLOGÍA SOCIAL Ed. Trillas. México
- Satir Virginia (1991) LAS RELACIONES HUMANAS EN EL NUCLEO FAMILIAR. Ed Paidos. México
- Weill, Pierre G (1989) . RELACIONES HUMANAS, EN EL TRABAJO Y EN LA FAMILIA. Ed. Kapelusz Buenos Aires, Argentina