FPC/DSTP/0001



Instituto de Capacitación para el Trabajo

del Estado de Quintana Roo

# Dirección General

Dirección Técnica-Académica

## PROGRAMA DEL CURSO NO REGULAR

**RELACIONES HUMANAS**

**HORAS: 20**

**GUIA GENERAL DE TURISMO Y ACTUALIZACIÓN**

|  |
| --- |
| PRESENTACIÓN |
| De acuerdo a la norma oficial NOM-TUR-08-2002 se establece obligatoriedad a los aspirantes a obtener la credencial que les autorice a trabajar como guía local de turismo, de cursar un diplomado de formación académica de 360 horas, exclusivamente en las materias referentes al tema o localidad para los cuales se desea la credencial de reconocimiento, debiendo acreditar además las asignaturas: Relaciones Humanas, Conducción de Grupos, Legislación Turística, Cultura y Calidad Turística; además del Idioma extranjero (por lo menos uno además de la lengua materna o castellano) y Primeros Auxilios.  Al no existir la figura Jurídica de Guía Local de Turistas, cualquier centro de enseñanza y/o capacitación, asume la tarea de formar, actualizar y divulgar las anteriores asignaturas en forma de cursos por separado, que forman créditos que al conjuntar el número de horas exigidas, pueden aspirar a la obtención o refrendo de dicha credencial.  Este es el curso exigido, con las características y duración necesarios para la formación de Guías de turistas, locales, que puede cursarse por módulos separados o secuenciales de acuerdo a la disponibilidad de horarios de los aspirantes, de manera presencial y práctica. |
| JUSTIFICACIÓN |
| En el estado de Quintana Roo, existen escasas escuelas dedicadas a impartir actualización y formación específica para los aspirantes a obtener conocimientos en las diversas áreas turísticas. Irónicamente, nuestro estado es el Primer polo Turístico de América y desde luego de nuestro país, que paradójicamente no se encuentra al nivel de otros países del mundo en relación cualificación -precio.  El presente programa tiene por objeto, la formación profesional de los aspirantes a Guía Local de Turistas, según los requisitos establecidos por la secretaría de turismo en la Norma Oficial NOM-08-TUR-2002, publicada el 05 de septiembre de 2003 y que tiene por objeto la homologación de los conocimientos en las asignaturas especificas de cultura general asociadas a la información que se brinda a nuestros visitantes.  Con esto, se beneficia a los prestadores de servicios turísticos, que se desempeñan como guías, en lo que respecta a mejorar su nivel de competencia laboral. Así, se crea el curso de Relaciones humanas, compuesta de dos unidades:  1.-Importancia de lasrelaciones humanas.  2.- La comunicación.  Con duración de 20 hrs de capacitación teórico/práctico |

|  |
| --- |
| OBJETIVOS |
| Al finalizar el curso, el capacitando adquirirá las bases necesarias que le permitan comunicarse asertivamente y establecer relaciones humanas basadas en valores, actitud de servicio, personalidad auténtica y motivación de vida, a fin de brindar un servicio de calidez y calidad al turista. |

|  |
| --- |
| DIRIGIDO A |
| El curso “Relaciones Humanas” está dirigido al público en general.  El aspirante que desee ingresar al curso de “Relaciones Humanas*”,* impartido en el Instituto de Capacitación para el trabajo del estado de Quintana Roo (ICATQR) deberá cubrir los siguientes requisitos:   Aplicar la comunicación verbal.   * Aplicar la comunicación escrita. * Actitud de trabajo en equipo. * Disposición para relacionarse. * Bachillerato o equivalente.     Para poder inscribirse al curso de capacitación, además de cubrir el perfil de ingreso, el aspirante deberá cumplir con los requerimientos del Manual de Control Escolar de los Cursos No Regulares de Instituto de Capacitación para el trabajo del estado de Quintana Roo (ICATQR). |

**PRESENTACIÓN DE LOS CONTENIDOS TEMÁTICOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CONTENIDOS **NOMBRE DEL SUBTEMA** | | |  |
| **UNIDAD** | **TEMA** | **SUBTEMA** |  |
| **1** |  |  | **IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS** |
|  | **1.1** |  | **Las relaciones humanas** |
|  |  | 1.1.1. | Determinantes de las relaciones humanas |
|  |  | 1.1.2. | Objetivos de las relaciones humanas |
|  | **1.2.** |  | **Las actitudes** |
|  |  | 1.2.1. | Los valores |
|  |  | 1.2.2. | El hombre como ser social |
|  | **1.3.** |  | **Motivos de la asociación humana** |
|  |  | 1.3.1. | Por instinto social |
|  |  | 1.3.2. | Por aprendizaje |
|  |  | 1.3.3. | Por necesidad de ayuda o por utilidad |
|  |  | 1.3.4. | Por necesidad de estimulación |
|  | **1.4.** |  | **Personalidad** |
|  |  | 1.4.1. | Concepto de personalidad |
|  |  | 1.4.2. | Aspectos de la personalidad |
|  |  | 1.4.3. | La personalidad y las oportunidades de trabajo |
|  |  | 1.4.4. | Las relaciones en el trabajo |
|  | **1.5** |  | **Motivaciones y emociones** |
|  |  | 1.5.1. | Motivaciones como impulsos básicos |
|  |  | 1.5.2. | Diferentes respuestas de los individuos a los estímulos emocionales |
|  |  | 1.5.3. | El control de las emociones |
| **2** |  |  | **LA COMUNICACIÓN** |
|  | **2.1** |  | **Comunicación asertiva** |
|  |  | 2.1.1. | El proceso de comunicación |
|  |  | 2.1.2. | Barreras de comunicación |
|  |  | 2.1.3. | Técnicas de comunicación efectiva |

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES ACADÉMICAS** | | | |
| **ASISTENCIA** | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 30 | 80 |  |
| EVALUACIÓN CONTINUA | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 30 | 80 |  |
| **EVALUACIÓN ESCRITA Y/O PRÁCTICA** | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 40 | 85 |  |
| HORAS DE PRÁCTICA | **Total**  **horas** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 16 | 16 |  |

**NOTA: DE ACUERDO AL CURSO Y A SUS CARACTERÍSTICAS PARTICULARES SE PUEDEN TOMAR EN CUENTA OTROS ASPECTOS COMO ELEMENTOS DE EVALUACIÓN.**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 1:** | | **IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | **Que el capacitando comprenda la importancia de las relaciones humanas en el servicio al cliente.** | | | | |
|  | |  | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| * 1. **Qué son las relaciones humanas**      1. Determinantes de las relaciones humanas      2. Objetivos de las relaciones humanas.   2. **Las actitudes**   1.2.1. Los valores  1.2.2. El hombre como ser social   * 1. **Motivos de la asociación humana**   1.3.1. Por instinto social  1.3.2. Por aprendizaje  1.3.3. Por necesidad de ayuda o por utilidad  1.3.4. Por necesidad de estimulación  **1.4. Personalidad**  1.4.1. Qué es la personalidad  1.4.2. Aspectos de la personalidad  1.4.3. La personalidad y las oportunidades de trabajo  1.4.4. Las relaciones en el trabajo  **1.5. Motivaciones y emociones**  1.5.1. Motivaciones como impulsos básicos  1.5.2. Diferentes respuestas de los individuos a los estímulos  1.5.3. El control de las emociones | | ***Encuadre grupal:***   * Aplicar la técnica para la integración y comunicación grupal * Presentación general del curso * Material didáctico * Forma de trabajo * Explicar las metas, beneficios y fines del curso * Presentar el objetivo, mapa conceptual y contenido de las unidades de aprendizaje   ***Contextualización:***   * Invitación de expertos en el tema de relaciones humanas.   ***Teorización:***   * Explicar con la ayuda de diapositivas qué son las relaciones humanas, que las determina y cuáles son sus objetivos. * Aplicar una dinámica que permita las relaciones humanas. * Retroalimentar al grupo sobre la importancia de las relaciones humanas. * Explicar con la ayuda de diapositivas qué son las actitudes y cuál es su importancia para las relaciones humanas. * Presentar un video sobre los valores. * Dirigir una mesa redonda sobre el tema *El hombre como ser social*. | | ***Instalaciones:***   * Aula – taller de Capacitación * Museo     ***Mobiliario:***   * Mesa de trabajo * Sillas * Escritorio * Pintarrón * pantalla   ***Material :***   * Libros bibliográficos * Mapas * Película (La guerra del fuego)   **Equipo:**   * Videograbadora * Televisión * Computadora * Cañón | **Evaluación Diagnóstica:**  Documental   * Cuestionario   **Evaluación Formativa:**  Documental   * Cuestionario * Guía de observación * Lista de cotejo | 15 horas |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 1:** | | **IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | **Que el capacitando comprenda la importancia de las relaciones humanas en el servicio al cliente.** | | | | |
|  | |  | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
|  | | * Explicar cuáles son los motivos de asociación humana y cuál es su importancia. * Explicar qué es la personalidad y cuáles son las fortalezas y debilidades de los aspectos de la personalidad del ser humano. * Presentar un video sobre las relaciones de trabajo. * Explicar qué son las motivaciones. * Presentar una demostración de las motivaciones como impulsos básicos. * Enlistar por lluvia de ideas las motivaciones que rigen la vida humana. * Presentar un video sobre el control de las emociones. * Aplicar una evaluación escrita sobre las relaciones humanas, las actitudes, la motivación, las emociones.   ***Ejercitación:***   * Participar en la dinámica grupal sobre relaciones humanas y presentar conclusiones al final. * Realizar en equipos de cuatro personas el objetivo de las relaciones humanas. * Elaborar un listado de forma individual de las actitudes positivas y las negativas de cada persona y exponerlas al grupo. | |  |  |  |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 1:** | | **IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | **Que el capacitando comprenda la importancia de las relaciones humanas en el servicio al cliente.** | | | | |
|  | |  | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
|  | | * Anotar los valores que se presentan en el video. * Aplicar la técnica de juego de roles sobre los valores humanos. * Investigar en forma individual cuales con los motivos de la asociación humana. * Realizar investigación y exponer en equipo que es la personalidad, sus aspectos y las oportunidades de trabajo que generan. * Redactar un texto donde describan su personalidad. * Analizar en el video cómo influye la personalidad de los individuos en sus relaciones de trabajo. * Representar a través del juego de roles ejemplos de diferentes respuestas de los individuos a los estímulos. * Plasmar en una hoja en blanco las situaciones o cosas que lo motivan y describir qué emoción genera al exponerlo al grupo. * Redactar un texto sobre la importancia de controlar las emociones en el trabajo.   ***Reflexión:***   * Realizar un resumen de los temas vistos y un análisis de la importancia de las relaciones humanas así como la aclaración de todas las dudas que surjan. * Proporcionar bibliografía para consultar en caso necesario. | |  |  |  |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 2:** | | **LA COMUNICACIÓN** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | Que el capacitando aplique las técnicas para comunicarse asertivamente con el turista, a fin de conocer sus expectativas y satisfacer eficientemente sus necesidades. | | | | |
|  | |  | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| 2.1 Comunicación asertiva  2.1.1 El proceso de comunicación  2.1.2 Barreras de comunicación  2.1.3 Técnicas de comunicación efectiva | | ***Encuadre grupal:***   * Presentar el objetivo y contenido de la unidad 2 del curso.   ***Teorización:***   * En discusión grupal preguntar qué es y cuál es la función de la comunicación. * Presentar el video de comunicación. * Explicar el proceso de comunicación y sus barreras. * Aplicar una dinámica sobre barreras de comunicación. * Presentar un video sobre las barreras de comunicación y sus repercusiones. * Explicar el las técnicas de comunicación efectiva.   ***Ejercitación:***   * Responder de forma personal qué es y cuál es la función de la comunicación. * Analizar el video sobre las barreras de comunicación y redactar una conclusión. * Realizar una autoevaluación sobre competencia técnica. * Aplicar en una simulación las técnicas de comunicación asertiva. * Aplicar la evaluación formativa a través de preguntas orales sobre el concepto de servicio al cliente y los tipos de clientes.   ***Reflexión:***   * Reflexionar la importancia comunicarse asertivamente. * Aplicar la evaluación final del curso para ver el alcance del objetivo del curso. | | ***Instalaciones:***   * Aula – taller de Capacitación * Museo     ***Mobiliario:***   * Mesa de trabajo * Sillas * Escritorio * Pintarrón * pantalla   ***Material :***   * Libros bibliográficos * Mapas * Película (La guerra del fuego)   **Equipo:**   * Videograbadora * Televisión * Computadora * Cañón | **Evaluación Formativa:**  Documental   * Cuestionario * Guía de observación * Lista de cotejo   **Evaluación Final:**  Documental   * Cuestionario * Guía de observación * Lista de cotejo | 5 horas |

**DISTRIBUCIÓN DE CARGA HORARIA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD** | **TEMAS** | **SUBTEMAS** | **CARGA HORARIA** | **HORAS DE PRÁCTICA** |
| **1** | 5 | 15 | 15 | 12 |
| **2** | 1 | 3 | 5 | 4 |
| **TOTALES** | **6** | **18** | **20** | **16** |

|  |
| --- |
| BIBLIOGRAFÍA |
| Dalton, M. (2007). Relaciones humanas. México D. F.: THOMSON.  Espada, M. (2003). Nuestro motor emocional "la motivación". Madrid: Ediciones Díaz de Santos.  Fonseca, M. d. (2005). Comunicación oral: fundamentos y práctica estratégica. México D. F.: Pearson Educación.  Gallo, J. (2006). Relaciones humanas aplicadas. Bogotá: Edit. San Pablo.  González, M. d. (2002). Cómo mejorar las relaciones humanas. México D. F.: Ediciones Fiscales ISEF.  Guarné, B. (2005). Tecnologías sociales de la comunicación. Barcelona: UOC.  Hofstadt, C. (2005). El libro de las habilidades de comunicación. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.  MAPCAL. (1996). Gestión y motivación del personal. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.  Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.  Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. Madrid: Díaz de Santos.  McClelland, D. C. (1989). Estudio de la motivación humana. Madrid: Narcea Ediciones.  Pérez, R. (2008). Estrategias de comunicación. Barcelona: Editorial Ariel.  Soria, V. (2004). Relaciones humanas. México D. F.: Limusa. |

|  |
| --- |
| CRÉDITOS |
| **INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**  **ELABORÓ:**  **MTRO. EDGAR MANUEL GUTIÉRREZ GARCÍA**  **REVISÓ:**  **LIC. TERESA DE JESÚS CASTILLO CONRRADO** |