



# UNIVERSIDAD PRIVADA DEL ESTE



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES PROGRAMA DE ESTUDIOS

### I- IDENTIFICACIÓN DE LA MATERIA

Asignatura	: Relaciones Humanas y Públicas
Área de estudio	: Profesional
Carrera	: Ingeniería Comercial
Curso	: Segundo
Semestre	: Cuarto
Carga Horaria Total	: 48 horas reloj
Carga horaria Clases Teórica	: 28 horas reloj
Carga horaria Clases Prácticas	: 20 horas reloj
Sistema	: Modular
Código	: IC-2/9

### II- FUNDAMENTACIÓN

Las relaciones humanas son las enderezadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

Las Relaciones Públicas por su parte, buscan insertar a la organización dentro de la comunidad, haciéndose comprender, tanto por sus públicos internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crean vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses.

Para llegar a las Relaciones Públicas es preciso primeramente pasar por las Relaciones Humanas, pues es muy difícil proyectar una imagen favorable de la organización si esta no conforma un grupo homogéneo.

### **III- COMPETENCIAS**

#### **- Genéricas**

- a. Comprender el marco teórico fundamental del comportamiento humano en las organizaciones y aplicarlo a la dirección, capacitación y desarrollo del personal para el logro eficiente de objetivos organizacionales.
- b. Conocer a la persona en su contexto social y laboral.
- c. Reconocer la importancia de las buenas relaciones humanas para el buen funcionamiento de la organización.

#### **- Específicas**

- a. Valorar la importancia de unas buenas relaciones en el trabajo.
- b. Reconocer las consecuencias favorables del buen funcionamiento de las RRHH y RRPP.
- c. Utilizar las técnicas modernas de motivación al personal a fin de elevar el rendimiento, sentido de pertenencia y la creatividad.

### **IV- CONTENIDO PROGRAMÁTICO**

#### **UNIDAD I**

- 1.1- Relaciones Humanas y Públicas
  - 1.1.1- Conceptos
  - 1.1.2- Historia de las Relaciones Públicas en Paraguay
  - 1.1.3- Objetivos de las Relaciones Públicas
  - 1.1.4- Función de las Relaciones Públicas
  - 1.1.5- Semejanza y diferencia entre Relaciones Humanas y públicas
  - 1.1.6- Las bases de las Relaciones públicas
  - 1.1.7- La filosofía la ciencia y la ética

#### **UNIDAD II**

- 2.1 - La Imagen de la Empresa
  - 2.1.1 - Las Relaciones Públicas y la Empresa
  - 2.1.2 - Finalidad de las Relaciones Humanas
  - 2.1.3 - Factores y mandamientos de las Relaciones Humanas
  - 2.1.4 - Público interno (Socio estratégico) y Público Externo
  - 2.1.5 - Relaciones públicas y buena voluntad
  - 2.1.6 - Fases de las Relaciones Públicas
  - 2.1.7 - Los beneficios de las Relaciones Públicas
  - 2.1.8 - Objetivos de las Relaciones Públicas-Diez pasos para el éxito
  - 2.1.9 - Eslogan de las Relaciones Públicas- Relaciones Públicas y el Marketing Personal

### **UNIDAD III**

#### 3.1 - Relaciones Humanas –El Mando

- 3.1.1 - Concepto
- 3.1.2 - La actuación del Jefe
- 3.1.3 - Funciones del Jefe
- 3.1.4 - El Jefe como modelo y Juez
- 3.1.5 - Obligaciones de los líderes
- 3.1.6 - Diferencia entre líderes y dirigente
- 3.1.7 - Personalidad del Jefe y tipología
- 3.1.8 - Líder-Concepto, cabecilla y caudillo
- 3.1.9 - Tipos de líderes
- 3.1.10 - Ascendencia

### **UNIDAD IV**

#### 4.1 - La variedad de motivos

- 4.1.1 - Aspecto dinámico de la motivación
- 4.1.2 - Clase de motivaciones y su organización
- 4.1.3 - Desarrollo de las motivaciones
- 4.1.4 - Los dos grandes grupos de necesidades
- 4.1.5 - Desarrollo de la personalidad
- 4.1.6 - La dependencia de terceros
- 4.1.7 - El control paterno
- 4.1.8 - La dependencia del trabajo
- 4.1.9 - Orden jerárquico de las necesidades

### **UNIDAD V**

#### 5.1 - Trabajo y Productividad

- 5.1.1 - Naturaleza del trabajo-caracteres
- 5.1.2 - El factor Humano en las organizaciones
- 5.1.3 - Adaptación del hombre al trabajo
- 5.1.4 - Adaptación del trabajo al hombre
- 5.1.5 - Adaptación del hombre al hombre

### **UNIDAD VI**

#### 6.1 - La comunicación

- 6.1.1 - Elementos de la comunicación
- 6.1.2 - Proceso de comunicación
- 6.1.3 - Condiciones para la comunicación
- 6.1.4 - Exigencias para una comunicación autentica
- 6.1.5 - Obstáculos en la Comunicación

### **UNIDAD VII**

#### 7.1 - Los grupos sociales

- 7.1.1 - Concepto y condiciones
- 7.1.2 - Características del grupo
- 7.1.3 - Bases comunes de los grupos
- 7.1.4 - Formación de los grupos
- 7.1.5 - Principales grupos-Burocratización
- 7.1.6 - Procesos asociativos-La moral del grupo
- 7.1.7 - Clima y Atmosfera grupal
- 7.1.8 - La cohesión de los grupos-Normas -Pautas –costumbres
- 7.1.9 - Tipos de participación

## **UNIDAD VIII**

- 8.1 - Las Relaciones Públicas y los Medios
  - 8.1.1 - La Prensa como Público y como Medio
  - 8.1.2 - Técnicas de Publicidad
  - 8.1.3 - El comunicado Publicitario
  - 8.1.4 - Propaganda Institucional y propaganda de Defensa
  - 8.1.5 - Como conseguir buenas relaciones con la prensa

## **UNIDAD IX**

- 9.1 - Liderazgo
  - 9.1.1 - Concepto
  - 9.1.2 - Poder y Autoridad
  - 9.1.3 - Estructura organizacional
  - 9.1.4 - División del trabajo
  - 9.1.5 - Motivaciones personales
  - 9.1.6 - Liderazgo de grupo o liderazgo individual
  - 9.1.7 - Modelo integra de liderazgo efectivo
  - 9.1.8 -Fuerza en los Subordinados-Fuerza en administrador- Fuerza en la situación

## **UNIDAD X**

- 10.1 - La persona y su contexto social
  - 10.1.1 - Las diferencias individuales
  - 10.1.2 - Influencia Fisiológica
  - 10.1.3 - Influencia del Medio Ambiente
  - 10.1.4 - La desigualdad entre los hombres
  - 10.1.5 - Relaciones Humanas en la Organización

## **UNIDAD XI**

- 11.1 - Personalidad y Comportamiento Humano
  - 11.1.1 - Teorías de la Personalidad
  - 11.1.2 - Teorías Tipológicas

- 11.1.3 - Teoría del Rol o Papel
- 11.1.4 - El Temperamento
- 11.1.5 - La Voluntad-Factores que condicionan la voluntad
- 11.1.6 - Las Ventanas de JOHARI
- 11.1.7 - Áreas del ser humano- abiertas, cerradas y ocultas

## **UNIDAD XII**

- 12.1 - La Capacitación
  - 12.1.1 - Bases-Clases- Ventajas-Desventajas
  - 12.1.2 - Las Cinco “S” para la calidad total
  - 12.1.3 - La excelencia en el servicio o calidad
  - 12.1.4 - La ecuación expectativa del Cliente y la satisfacción del mismo
  - 12.1.5 - Eficiencia y Eficacia
  - 12.1.6 - Operaciones de tienda y trastienda
  - 12.1.7 - La política de puertas abierta

## **UNIDAD XIII**

- 13.1. - Las Relaciones Públicas Internas
  - 13.1.1 - Relaciones con los Empleados
  - 13.1.2 - Medios de comunicación con la comunidad
  - 13.1.3 - Medio para comunicar algo al personal
  - 13.1.4 - Reuniones con el personal
  - 13.1.5 - Como debe darse una orden
  - 13.1.6 - Como se solucionan los conflictos
  - 13.1.7 - Información que se debe proporcionar al personal y a los accionistas
  - 13.1.8 - Producto y servicio-Los proveedores-relación

## **UNIDAD XIV**

- 14.1 - Relaciones Públicas externas
  - 14.1.2 - Como se escogen los públicos externos
  - 14.1.3 - Líderes de opinión y de élite
  - 14.1.4 - Relevamiento del estado de opinión de los públicos
  - 14.1.5 - Las Relaciones Públicas en los países en vías de desarrollo

## **V- METODOLOGÍA**

- Clase Magistral

- Teoría y Práctica
- Desarrollo y corrección de trabajos de campo para su defensa

#### **VI- PAUTAS DE EVALUACIÓN**

- Dos exámenes parciales con validez de 15 puntos cada uno	30
- Trabajos Prácticos	10
- Examen final escrito	60
- Total de Puntos	100

#### **VII- BIBLIOGRAFÍA**

##### **- Básica**

De Gasperin, R. (2012). Autoestima y Relaciones Humanas (2ª Ed.). México: Trillas.

Hermosilla de Olmedo, M. L. y Cataldi, V. (2004). Relaciones Humanas y Públicas (2ª Ed.). Hernandarias, Alto Paraná: Editorial Papyrus.

Llano, M. (1.999). Manual de Relaciones Públicas. Asunción, Paraguay: Eduna Editorial S. A.

Ríos Szalay, J. (2012). Relaciones Públicas: Administración en las organizaciones (3ª Ed.). México: Trillas.

Vandam, G. (2007). Liderazgo en acción. Buenos Aires, Argentina: Editorial Kier.