

# Contenido

---

<b>Capítulo 1. El hombre, un ser social . . . . .</b>	<b>3</b>
Importancia, actualidad y complejidad de las relaciones humanas, 3	
Prácticas, 6	
<b>Capítulo 2. Las relaciones primarias y las relaciones secundarias . . . .</b>	<b>8</b>
Prácticas, 10	
<b>Capítulo 3. Condicionantes de las relaciones humanas . . . . .</b>	<b>12</b>
Prácticas, 14	
<b>Capítulo 4. La personalidad en las relaciones humanas . . . . .</b>	<b>16</b>
Prácticas, 18	
<b>Capítulo 5. La apertura de sí mismo . . . . .</b>	<b>21</b>
Prácticas, 28	
<b>Capítulo 6. El proceso de la comunicación . . . . .</b>	<b>30</b>
Prácticas, 34	
<b>Capítulo 7. Formas y tipos de comunicación interpersonal . . . . .</b>	<b>36</b>
Prácticas, 39	
<b>Capítulo 8. Barreras de las relaciones humanas . . . . .</b>	<b>42</b>
Prácticas, 45	

<b>Capítulo 9. Facilitadores de las relaciones humanas . . . . .</b>	<b>48</b>
Prácticas, 49	
<b>Capítulo 10. Niveles profundos de la comunicación interpersonal. . . . .</b>	<b>51</b>
Prácticas, 53	
<b>Capítulo 11. Las relaciones humanas en grupos. . . . .</b>	<b>55</b>
Prácticas, 57	
<b>Capítulo 12. La estima y el comportamiento . . . . .</b>	<b>59</b>
Prácticas, 60	
<b>Conclusiones . . . . .</b>	<b>62</b>
<b>Bibliografía . . . . .</b>	<b>67</b>
<b>Material audiovisual . . . . .</b>	<b>69</b>

# Contenido

---

<b>Capítulo 1. Los grupos en la vida del hombre . . . . .</b>	<b>11</b>
Prácticas, 14	
<b>Capítulo 2. Tipos de grupos: el grupo y el equipo . . . . .</b>	<b>16</b>
Prácticas, 19	
<b>Capítulo 3. El estudio científico de los grupos . . . . .</b>	<b>20</b>
Prácticas, 23	
<b>Capítulo 4. La dinámica grupal . . . . .</b>	<b>24</b>
La dinámica de los grupos, 24	
Las dinámicas de grupo, 27	
Prácticas, 28	
<b>Capítulo 5. Estructuras y procesos de los grupos . . . . .</b>	<b>30</b>
Fases del inicio de la disolución, 33	
La comunicación, 34	
El liderazgo, 35	
Prácticas, 37	
<b>Capítulo 6. El individuo en el grupo . . . . .</b>	<b>39</b>
Los papeles, 44	
Prácticas, 45	
<b>Capítulo 7. El grupo como lugar óptimo de crecimiento personal . . .</b>	<b>48</b>
Prácticas, 51	

<b>Capítulo 8. Los equipos de trabajo</b> . . . . .	<b>52</b>
1. Trascendencia del grupo en la empresa moderna, 52	
2. Grupo y productividad, 54	
Prácticas, 55	
<b>Capítulo 9. Aspectos críticos en el proceso grupal</b> . . . . .	<b>57</b>
1. Competencia contra colaboración, 58	
2. Los enemigos de la integración, 59	
3. Los facilitadores, 60	
Prácticas, 61	
<b>Capítulo 10. El manejo de los grupos</b> . . . . .	<b>64</b>
Prácticas, 67	
<b>Bibliografía</b> . . . . .	<b>69</b>
<b>Material audiovisual</b> . . . . .	<b>71</b>

# Contenido

---

<b>Capítulo 1. El conflicto, una realidad intrínseca a la vida . . . . .</b>	<b>13</b>
Prácticas, 14	
<b>Capítulo 2. Naturaleza del conflicto . . . . .</b>	<b>15</b>
Prácticas, 16	
<b>Capítulo 3. Areas frecuentes de conflicto. . . . .</b>	<b>17</b>
Prácticas, 18	
<b>Capítulo 4. Tipos de conflictos . . . . .</b>	<b>19</b>
Prácticas, 21	
<b>Capítulo 5. Los problemas como conflictos . . . . .</b>	<b>23</b>
Prácticas, 25	
<b>Capítulo 6. El estudio del conflicto, clave de la filosofía, la sociología y la historia . . . . .</b>	<b>27</b>
Prácticas, 29	
<b>Capítulo 7. Origen y génesis del conflicto. . . . .</b>	<b>31</b>
La docena sucia, 33	
Prácticas, 38	
<b>Capítulo 8. La agresividad, expresión típica del conflicto . . . . .</b>	<b>40</b>
Prácticas, 42	

<b>Capítulo 9. Efectos y repercusiones del conflicto. . . . .</b>	<b>45</b>
Prácticas, 47	
<b>Capítulo 10. Manejos inadecuados del conflicto . . . . .</b>	<b>48</b>
Prácticas, 50	
<b>Capítulo 11. Manejos adecuados . . . . .</b>	<b>52</b>
Prácticas, 55	
Ejercicio “gane lo más que pueda”, 56	
<b>Capítulo 12. Madurez personal y manejo de conflictos. . . . .</b>	<b>59</b>
Prácticas, 60	
¿Sabemos escuchar?, 60	
<b>Bibliografía . . . . .</b>	<b>63</b>
<b>Material audiovisual . . . . .</b>	<b>65</b>

# Contenido

---

<b>Capítulo 1. Necesidad de una planeación significativa de vida y trabajo</b> .....	<b>15</b>
Práctica 1, 17	
“¿Dónde se encuentra?: Planteamiento de su situación de vida”, 17	
Práctica 2, 18	
Juego creativo “La Copa”, dibujo en cartel, 18	
<b>Capítulo 2. Autoubicación</b> .....	<b>20</b>
Potencialidades y limitaciones, 20	
Rasgos de personalidad, 20	
Práctica 1, 21	
“¿Dónde he estado?”, 21	
Práctica 2, 23	
“Autobiografía”, 23	
Práctica 3, 24	
“Capacidades y limitaciones”, 24	
Práctica 4, 25	
“Sinceridad”, 25	
Práctica 5, 26	
“Conocimiento de mí mismo”, 26	
<b>Capítulo 3. Significado de vida</b> .....	<b>28</b>
Clarificación de necesidades y valores, 28	
Sentido del logro y vitalidad, 28	
Práctica 1, 29	
“La línea de la vida”, 29	
Piramide de Maslow, 35	

<b>Capítulo 3. Significado de vida (cont.)</b> . . . . .	<b>28</b>
Práctica 2, 36	
“Ordenar por rangos”, 36	
Práctica 3, 39	
“Ruleta de valores”, 39	
Práctica 4, 42	
“Mi gráfica de logros y vitalidad”, 42	
<b>Capítulo 4. Planeación de vida y trabajo</b> . . . . .	<b>44</b>
Visualización y determinación de objetivos y metas, 44	
Equilibrio entre familia y sociedad, trabajo e institución, 44	
Planeación del camino hacia las metas, 44	
Práctica 1, 45	
“La esquila”, 45	
Práctica 2, 46	
“¿Cómo podría ser diferente su vida?”, 46	
Práctica 3, 47	
“Convertirlo en realidad: Sueños y realidades de la vida”, 47	
Práctica 4, 48	
“¿Dónde está ahora?: Replanteamiento de su situación de vida”, 48	
Práctica 5, 51	
“¿Cómo es mi situación actual?”, 51	
Práctica 6, 54	
“La red”, 54	
Práctica 7, 55	
“Síntesis de planeación de vida y trabajo”, 55	
Revisar el aspecto material, 61	
<b>Capítulo 5. Planeación de vida y trabajo en la institución</b> . . . . .	<b>66</b>
Práctica 1, 67	
“La institución y yo”, 67	
Práctica 2, 68	
“Reorientación de un empleado de excelente desempeño”, 68	

<b>Capítulo 6. Estrategias de realización</b> . . . . .	<b>70</b>
Comunicación asertiva, 70	
Actualización, 70	
Práctica 1, 72	
“Role playing”, el problema y alternativas de solución, 72	
Práctica 2, 74	
“Diálogo interno”, 74	
Práctica 3, 75	
“¿Qué tan asertivo soy?”, 75	
Práctica 4, 77	
“Hoja de actualización”, 77	
Práctica 5, 79	
“Diagrama armónico de mi planeación de vida y trabajo”, 79	
Práctica 6, 79	
“Cuestionario de evaluación”, 79	
Despedida, 80	
Mi trabajo, 80	
<b>Bibliografía</b> . . . . .	<b>83</b>
<b>Material audiovisual</b> . . . . .	<b>85</b>

# Contenido

---

<b>Capítulo 1. Trascendencia de las decisiones</b> . . . . .	<b>15</b>
Las dos polaridades de la vida humana, 16	
Un tema de gran actualidad, 17	
Prácticas, 19	
<b>Capítulo 2. Naturaleza de la decisión.</b> . . . . .	<b>20</b>
Definición, 20	
Decisión y objetivos, 21	
Prácticas, 22	
<b>Capítulo 3. El proceso decisional: Sus fases y etapas</b> . . . . .	<b>23</b>
Prácticas, 28	
<b>Capítulo 4. Tipos de decisión.</b> . . . . .	<b>30</b>
Individuales-grupales, 30	
Programables-no programables, 31	
Sobre uno mismo-sobre otros, 31	
En situación de certidumbre-en incertidumbre, 31	
Decisiones: técnicas, ejecutivas, operativas, tácticas, es- tratégicas, autoritarias, por votación, por unani- midad, 32	
Prácticas, 34	
<b>Capítulo 5. Decisiones y valores: Valores y criterios.</b> . . . . .	<b>35</b>
Valores subyacentes, 35	
Valores contrastantes, 38	
Miscelánea de valores, 40	
Prácticas, 40	

<b>Capítulo 6. Decisión y ambiente. . . . .</b>	<b>41</b>
Factores sociales y culturales, 43	
Prácticas, 44	
“El impacto del futuro”, 45	
<b>Capítulo 7. Modelos matemáticos para la toma de decisiones . . . . .</b>	<b>46</b>
Cinco clases de modelos, 47	
La toma de decisiones en condiciones de certidumbre, 50	
Programación lineal. Sus ventajas, 51	
La toma de decisiones en condiciones de incertidumbre, 51	
Criterio de Wald, 52	
Criterio de Hurwicz, 52	
Criterio de Laplace, 53	
Criterio de Savage, 53	
Otros modelos, 53	
La toma de decisiones en condiciones de riesgo, 53	
Conjuntos, elementos, 55	
Operaciones con conjuntos, 55	
Prácticas, 62	
<b>Capítulo 8. La información en la toma de decisiones . . . . .</b>	<b>63</b>
Información sociocultural, 67	
Información del mercado, 67	
Información interna, 67	
Prácticas, 68	
<b>Capítulo 9. Las decisiones en contexto institucional. . . . .</b>	<b>69</b>
Ejecutivos y ejecutores, 70	
Decisiones y planeación, 70	
Decisiones y comunicación, 72	
Niveles decisionales, 73	
Psicología en la decisión grupal, 74	
Prácticas, 75	
Cómo tratar un problema humano, 76	

<b>Capítulo 10. La toma de decisiones a través de la cibernética. . . . .</b>	<b>78</b>
Decisiones programadas, 80	
Decisiones no programadas, 83	
Prácticas, 85	
<b>Capítulo 11. Condicionantes subjetivos de la toma de decisiones . . .</b>	<b>86</b>
Aspectos psicológicos de la decisión, 86	
La madurez individual y grupal, 88	
La creatividad en la toma de decisiones, 89	
Prácticas, 90	
Ejercicio “ganar-ganar”, 90	
<b>Apéndice I: Soluciones a los problemas del capítulo 7 . . . . .</b>	<b>94</b>
<b>Apéndice II: Material audiovisual . . . . .</b>	<b>97</b>
<b>Bibliografía . . . . .</b>	<b>99</b>

# Contenido

---

<b>Capítulo 1. La motivación en la vida humana . . . . .</b>	<b>13</b>
Involucra todos los ámbitos de la existencia, 13	
La falta de motivación, fuente de problemas, 14	
Objetivos de nuestro aprendizaje, 15	
Prácticas, 15	
<b>Capítulo 2. Definición de motivación; conceptos afines . . . . .</b>	<b>16</b>
Prácticas, 17	
<b>Capítulo 3. Tipos de motivación. . . . .</b>	<b>19</b>
Motivaciones básicas de la personalidad y motivaciones de determinados actos de la persona, 21	
Prácticas, 21	
<b>Capítulo 4. Factores biopsicosociales . . . . .</b>	<b>23</b>
Necesidades biológicas y motivación, 23	
Procesos y evolución de las motivaciones, 24	
Prácticas, 26	
<b>Capítulo 5. El estudio científico de la motivación . . . . .</b>	<b>27</b>
El psicoanálisis, 28	
La reflexología, el conductismo, 28	
La psicología humanista, 30	

<b>Capítulo 5. El estudio científico de la motivación (cont.) . . . . .</b>	<b>27</b>
Teoría de McGregor, 30	
Teoría de Herzberg, 31	
Prácticas, 32	
Teorías motivacionales, 33	
<b>Capítulo 6. Personalidad y motivación. . . . .</b>	<b>36</b>
Organización personal: valores, metas y objetivos, 37	
Conflictos de motivaciones, 37	
Educación de la motivación, 38	
Prácticas, 38	
Inventario de metas personales, 38	
<b>Capítulo 7. Papel del trabajo en el devenir personal y comunitario . . . . .</b>	<b>40</b>
Aportaciones del trabajo al desarrollo personal, 40	
La calidad del trabajo, 43	
Prácticas, 44	
Mi madurez laboral, 45	
<b>Capítulo 8. La motivación en la organización laboral . . . . .</b>	<b>47</b>
Motivación individual y motivación colectiva, 49	
El equipo productivo, 50	
Prácticas, 51	
Mis actitudes ante el trabajo, 53	
Comunicación en el trabajo, 55	
<b>Capítulo 9. Trabajo y stress. . . . .</b>	<b>58</b>
¿Qué es el stress?, 59	
Sus causas, 59	
Sus efectos, 60	
Su manejo, 60	
Prácticas, 62	
Perfil de mi stress, 63	
Ascenso amargo, 64	



# Contenido

---

<b>Capítulo 1. La comunicación, esencia de la vida</b> . . . . .	<b>15</b>
Comunicación biológica, animal y humana, 16	
Objetivos de este seminario, 22	
Prácticas, 23	
<b>Capítulo 2. Naturaleza dialogal de la persona</b> . . . . .	<b>25</b>
Concepto de persona, 25	
Génesis de la personalidad, 26	
Estricta individualidad; apertura hacia los otros, 28	
Prácticas, 29	
<b>Capítulo 3. La persona como proceso de desarrollo</b> . . . . .	<b>30</b>
Potencialidades casi ilimitadas, 30	
Dinámica del desarrollo psíquico; el aprendizaje, 31	
Los propósitos y la voluntad, 34	
Prácticas, 34	
<b>Capítulo 4. Comunicación intrapersonal</b> . . . . .	<b>38</b>
El autoconocimiento, 38	
La autoimagen, 40	
Aceptación de sí mismo y autovaloración, 41	
Prácticas, 42	
<b>Capítulo 5. Comunicación interpersonal y grupal.</b> . . . . .	<b>46</b>
Codificación y decodificación, 46	
La apertura de sí mismo, 49	

<b>Capítulo 5. Comunicación interpersonal y grupal (cont.) . . . . .</b>	<b>46</b>
La profundidad de una comunicación corre pareja con la autenticidad del intercambio de sentimientos y afectos, 49	
El individuo en el grupo: colaboración, conflictos, 50	
Comunicación, higiene mental e higiene social, 51	
Prácticas, 51	
<b>Capítulo 6. Pensamiento, lenguaje y cultura . . . . .</b>	<b>55</b>
Lenguajes verbales y no verbales, 55	
La cultura, fruto de la interacción de individuos y de gru- pos, 58	
Prácticas, 59	
<b>Capítulo 7. La percepción y la expresión . . . . .</b>	<b>62</b>
Los problemas de semántica, 62	
El buen receptor, 64	
El buen emisor, 65	
Prácticas, 66	
Estilos de comunicación, 69	
Patrones de comunicación, 71	
<b>Capítulo 8. Facilitadores de la comunicación y del crecimiento per- sonal. . . . .</b>	<b>73</b>
Facilitadores físicos, fisiológicos, psicológicos, semánti- cos y sociales, 73	
La comunicación cibernética, 76	
Prácticas, 77	
<b>Capítulo 9. Obstáculos y tropiezos . . . . .</b>	<b>82</b>
La defensividad, 82	
La apatía, 83	
Los límites autoimpuestos, 84	
Prácticas, 86	
Autoevaluación de integración social, 87	

<b>Capítulo 10. La comunicación, motor del desarrollo</b> . . . . .	<b>90</b>
El desarrollo personal, 91	
El desarrollo familiar, 92	
El desarrollo empresarial, 93	
Prácticas, 94	
<b>Capítulo 11. Comunicación asertiva, autorrealización y éxito</b> . . . . .	<b>97</b>
Asertividad, 97	
Maduración y madurez, 99	
Maduración, 99	
La idea del éxito es éxito; el propósito del éxito es éxito, 99	
Prácticas, 100	
Clave para alcanzar nuestras metas, 101	
<b>Bibliografía</b> . . . . .	<b>105</b>
<b>Material audiovisual</b> . . . . .	<b>107</b>

# Contenido

---

<b>Capítulo 1. Papel de la secretaria en la empresa moderna. . . . .</b>	<b>13</b>
Prácticas, 15	
<b>Capítulo 2. La personalidad de la secretaria . . . . .</b>	<b>18</b>
Tus rasgos característicos, 18	
Tu desarrollo, 21	
Génesis de tu personalidad, 21	
Proyección de tu personalidad, 22	
Prácticas, 23	
<b>Capítulo 3. Relaciones humanas de la secretaria . . . . .</b>	<b>26</b>
En general, 27	
Con el jefe; el equipo “jefe-secretaria”, 28	
Carta a mi secretaria, 29	
Con los compañeros, 31	
Prácticas, 33	
<b>Capítulo 4. La secretaria y las relaciones públicas . . . . .</b>	<b>38</b>
Tipos de público: cómo discernirlos, 39	
El manejo del teléfono, 40	
La voz, 41	
Trato a las visitas, 42	
La discreción, 44	
Los regalos, 44	
Prácticas, 44	

<b>Capítulo 5. Definición de su puesto</b> .....	<b>47</b>
Competencias y límites, 47	
Tipos y niveles de secretarías, 49	
La toma de decisiones, 50	
Prácticas, 51	
<b>Capítulo 6. Planeación y organización del trabajo</b> .....	<b>54</b>
El proceso administrativo, 55	
El manejo del tiempo, 56	
La simplificación del trabajo, 57	
Los avances tecnológicos de la comunicación, 58	
Prácticas, 59	
Mi agenda diaria, 62	
<b>Capítulo 7. El aspecto externo</b> .....	<b>63</b>
La higiene, 64	
El vestuario, 64	
El maquillaje y accesorios, 67	
Los modales, 68	
La conversación, 69	
Prácticas, 70	
La importancia de sonreír, 71	
<b>Capítulo 8. Desarrollo y superación personal</b> .....	<b>73</b>
El deber de crecer, 73	
Actitudes y hábitos favorables, 74	
Prácticas, 75	
<b>Capítulo 9. Cómo ser feliz y sentirse realizada en el trabajo</b> .....	<b>79</b>
Prácticas, 81	
Decálogo de la secretaria, 83	
<b>Bibliografía</b> .....	<b>85</b>
<b>Material audiovisual</b> .....	<b>87</b>

# Contenido

---

<b>Capítulo 1. La venta y los vendedores en la sociedad actual . . . . .</b>	<b>13</b>
Prácticas, 16	
<b>Capítulo 2. La venta como comunicación humana . . . . .</b>	<b>18</b>
Prácticas, 25	
<b>Capítulo 3. Tipología de las ventas . . . . .</b>	<b>27</b>
Prácticas, 29	
<b>Capítulo 4. La personalidad del vendedor. . . . .</b>	<b>31</b>
Prácticas, 34	
<b>Capítulo 5. El vendedor como motivador. . . . .</b>	<b>37</b>
Prácticas, 42	
<b>Capítulo 6. Planeación de las ventas . . . . .</b>	<b>46</b>
Prácticas, 49	
<b>Capítulo 7. El contexto ambiental . . . . .</b>	<b>53</b>
Prácticas, 56	
<b>Capítulo 8. Negociación de la venta: Estrategias . . . . .</b>	<b>58</b>
Prácticas, 65	

<b>Capítulo 9. La venta como función de la empresa . . . . .</b>	<b>68</b>
Prácticas, 73	
<b>Capítulo 10. Etica profesional del vendedor . . . . .</b>	<b>75</b>
Prácticas, 77	
<b>Capítulo 11. Las frustraciones del vendedor . . . . .</b>	<b>81</b>
Prácticas, 83	
<b>Capítulo 12. El gerente de ventas . . . . .</b>	<b>85</b>
Prácticas, 89	
Decálogo del vendedor, 90	
<b>Bibliografía . . . . .</b>	<b>93</b>
<b>Material audiovisual . . . . .</b>	<b>95</b>