

1. Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	Comunicación Organizacional
Clave de la asignatura:	ADC-1010
SATCA¹:	2-2-4
Carrera:	Ingeniería en Administración.

2. Presentación

Caracterización de la asignatura
<p>La presente asignatura propicia el escenario para que el Ingeniero en Administración, desarrolle habilidades efectivas de comunicación dentro de las organizaciones y su medio ambiente, a través del conocimiento de las bases de la comunicación, elementos y técnicas, que como profesional deberá aplicar durante su desempeño laboral; así mismo, está comprometido a conocer y manejar los tipos de comunicación que se dan en una organización, como son: interna y externa; la importancia del manejo de las relaciones públicas y el impacto de los medios de comunicación, en el ejercicio empresarial.</p> <p>El desarrollo de estas habilidades le permite al Ingeniero en Administración, dar respuesta a través de la comunicación a las necesidades y demandas de su entorno organizacional.</p> <p>Esta asignatura se relaciona a través de las competencias que otras asignaturas promueven: Taller de Administración I; la unidad de Dirección tiene relación con la introducción al modelo básico de comunicación a nivel individual.</p>
Intención didáctica
<p>El programa de estudio está conformado por cinco temas:</p> <p>El primer tema; provee elementos básicos que fundamentan el aprendizaje de la comunicación a través del conocimiento de los tipos, proceso, niveles, y barreras, que generan un escenario para el desarrollo de las habilidades en comunicación.</p> <p>El segundo tema; sustenta la importancia de contar con habilidades en comunicación directiva: a través del conocimiento de los elementos, técnicas y características que debe tener y manejar el Ingeniero en Administración, cuando se encuentre en el ámbito laboral.</p>

¹ Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos

El tercer tema; contempla elementos que conforman la comunicación interna, con el desarrollo de las funciones y estrategias propias de esta área; se identifican funciones de la comunicación externa, la importancia de las relaciones públicas, el plan de comunicación de crisis y la responsabilidad social.

El cuarto tema; aborda aspectos de las relaciones públicas, imagen corporativa, se identifican los públicos de una organización y se analizan las técnicas de recopilación de información.

El quinto tema; analiza el impacto que los medios de comunicación ejercen sobre los mecanismos de comunicación, tanto internos como externos, en las diferentes organizaciones.

Adicionalmente, es importante que el contenido temático de la asignatura sea actualizado tanto como se requiera, para responder a las demandas actuales del conocimiento vanguardista.

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Evento
Instituto Tecnológico de Colima del 28 de septiembre de 2009 al 2 de octubre de 2009.	Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Acapulco, Apizaco, Boca del Río, Campeche, Chetumal, Chihuahua, Chilpancingo, Ciudad Juárez, Colima, Comitán, Cautla, Durango, El Llano Aguascalientes, La Región Sierra, Lerma, Los Mochis, Mérida, Minatitlán, Morelia, Nuevo Laredo, Oaxaca, Ocotlán, Progreso, Reynosa, Roque, San Luis Potosí, San Luis Potosí Capital, Tehuacán, Tijuana, Tuxtepec, Valladolid,	Reunión Nacional de Diseño e Innovación Curricular para el Desarrollo y Formación de Competencias Profesionales de las Carreras de Ingeniería en Administración y Contador Público.

	Veracruz y Zacatepec.	
Instituto Tecnológico Superior de San Luis Potosí Capital del 17 al 21 de mayo de 2010.	Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Acapulco, Acatlán de Osorio, Apizaco, Boca del Río, Campeche, Cerro Azul, Chetumal, Chihuahua, Chilpancingo, Ciudad Juárez, Colima, Comitán, Cuautla, Durango, El Llano Aguascalientes, Ensenada, La Región Sierra, Lázaro Cárdenas, Lerma, Los Mochis, Mérida, Minatitlán, Morelia, Nuevo Laredo, Oaxaca, Parral, Progreso, Reynosa, Roque, San Luis Potosí, San Luis Potosí Capital, Tehuacán, Tijuana, Tuxtepec, Valladolid, Valle De Morelia, Veracruz, Zacatecas y Zacatepec.	Reunión Nacional de Consolidación de los Programas en Competencias Profesionales de las carreras de Ingeniería en Administración y Contador Público.
Instituto Tecnológico de la Nuevo León del 10 al 13 de septiembre de 2012.	Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Cd. Cuauhtémoc, Chetumal, Chihuahua II, Durango, La Laguna, Los Ríos, Minatitlán, Oaxaca, Tijuana, Valle de Morelia, Veracruz, Villahermosa y Zitácuaro.	Reunión Nacional de Seguimiento Curricular de los Programas en Competencias Profesionales de las Carreras de Ingeniería Gestión Empresarial, Ingeniería en Administración, Contador Público y Licenciatura en Administración.
Instituto Tecnológico de Toluca, del 10 al 13 de febrero de 2014.	Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Agua Prieta, Bahía de	Reunión de Seguimiento Curricular de los Programas Educativos de Ingenierías, Licenciaturas y Asignaturas

	Banderas, Cd. Cuauhtémoc, Cerro Azul, Chetumal, Chihuahua, Parral, San Luis Potosí, Valle de Morelia.	Comunes del SNIT.
--	---	-------------------

4. Competencia(s) a desarrollar

Competencia(s) específica(s) de la asignatura
<ul style="list-style-type: none"> Elabora un informe donde emite una opinión acerca de la información presentada por la empresa después de haber verificado, evaluado y diagnosticado la Comunicación y funcionamiento general de esta de una organización para lograr una administración más eficiente.

5. Competencias previas

Competencias previas
<ul style="list-style-type: none"> Valora y actúa profesionalmente, desde el análisis de los elementos que conforman las características del individuo, del grupo y de las organizaciones e identifica y aplica estrategias en la solución de problemas y manejo de conflictos que atañen al comportamiento humano, propiciando con ello el desarrollo de organizaciones funcionales.

6. Temario

Temas		Subtemas
No.	Nombre	
1.	Fundamentos de la Comunicación.	1.1 Antecedentes; Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo, como sustento de la comunicación; conceptos e importancia. 1.2 Tipos y niveles de comunicación. 1.3. Proceso de comunicación y sus elementos. 1.4 Barreras de la comunicación. 1.5 Desarrollo de habilidades de la comunicación.
2		2.1 Factores a revisar en una auditoría y fuentes de información. 2.1 Elementos de la comunicación

	Habilidades de la Comunicación Directiva.	<p>efectiva.</p> <p>2.2 Técnicas de comunicación: discurso, exposición pública y exposición con apoyo informático.</p> <p>2.3 El profesional de la comunicación: multireflexivo, multicreativo y conceptual, multilingüe, multitecnológico, multivanguardista, con empleabilidad multiforme, con una percepción multisensorial.</p>
3.	Comunicación Interna y Externa.	<p>3.1 Funciones básicas de la comunicación interna: control, motivación, expresión emocional e información.</p> <p>3.2 Tipos de comunicación formal e informal.</p> <p>3.3 Tipos de redes.</p> <p>3.4 Flujos de comunicación interna.</p> <p>3.5 Funciones de la comunicación externa: clientes, intermediarios, proveedores, competencia, medios de comunicación y público en general.</p> <p>3.6 Barreras de la comunicación administrativa.</p> <p>3.7 Plan de comunicación de crisis.</p> <p>3.8 Responsabilidad social.</p>
4.	La comunicación y las relaciones públicas.	<p>4.1 Concepto, importancia y función de las relaciones públicas.</p> <p>4.2 Relación con otros departamentos de la organización.</p> <p>4.3 Tipos de públicos.</p> <p>4.4 Uso de medios de comunicación.</p> <p>4.5 Técnicas de recopilación e información de los públicos.</p> <p>4.6 Concepto y elementos de la imagen corporativa.</p> <p>4.7 Diseño e importancia de la imagen corporativa.</p>
5	Impacto de los Medios de Comunicación.	<p>5.1 Comunicación interna: diseño de comunicación impresa, intranet; reuniones de trabajo, recepción de sugerencias y publicaciones periódicas.</p> <p>5.2 Comunicación externa: patrocinio y mecenazgo, organización de eventos, publicidad institucional, difusión de información, soportes audiovisuales,</p>

		balance social, comunicación de crisis. 5.3 Impacto de los medios masivos de Comunicación.
--	--	---

7. Actividades de aprendizaje

Fundamentos de la Comunicación	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s): Identifica el proceso de comunicación, tipos, niveles, barreras y construir escenarios para el desarrollo de habilidades de comunicación en contextos individuales y organizacionales.</p> <p>Genéricas: Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. Capacidad de análisis y síntesis. Comunicación oral y escrita. Habilidades básicas en el manejo de computadora. Trabajo en equipo. Capacidad de aprender. Capacidad de comunicación profesional de otras áreas.</p>	<p>Definir conceptos, antecedentes, teorías, tipos, niveles, barreras y proceso de la comunicación.</p> <p>Realizar un diagrama personal en que se visualicen las etapas y elementos del proceso de comunicación.</p> <p>Investigar procesos de comunicación utilizados por organizaciones sociales.</p> <p>Investigar barreras de comunicación en el aula durante una sesión de clase.</p> <p>Elaborar propuestas para abatir las barreras en el salón de clase.</p> <p>Ejemplificar los niveles de comunicación: interpersonal, interpersonal, grupal y masivo.</p> <p>Presentar videos que respondan a la temática tratada: barreras, comunicación no verbal, verbal, asertividad, entre otros.</p> <p>Definir el concepto y campo de la comunicación organizacional.</p> <p>Investigar en una empresa aspectos de la comunicación formal e informal y presentar en Clase.</p>
Habilidades de la Comunicación Directiva.	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s): Identifica los elementos y el manejo de técnicas de la comunicación efectiva, para formar un profesional con las habilidades directivas comunicacionales que el entorno empresarial requiere.</p>	<p>Analizar e identificar elementos de la comunicación efectiva.</p> <p>En equipos de trabajo ejemplificar a través de la utilización de técnicas grupales, el manejo de asertividad.</p>

<p>Genéricas: Capacidad de análisis y síntesis. Capacidad de organizar. Comunicación oral y escrita. Habilidades básicas en el manejo de computadora. Solución de problemas. Toma de decisiones. Capacidad de aplicar conocimientos en la práctica. Capacidad de aprender y presentar esquemas específicos a esto.</p>	<p>Analizar y presentar las técnicas de la comunicación. A través de lineamientos prescritos, escribir y presentar un discurso con tema libre, en una sesión de clase. Evaluar en clase a través de los estudiantes con un formato preestablecido, el discurso presentado por su compañero. A través de un ejercicio de creatividad, llevar a cabo un ejercicio de exposición pública. Ejercicio estructurado: “todos tienen una historia que contar”, llevarse a cabo en un minuto o dos por alumno. A través de un tema libre, hablar en público en el aula siguiendo lineamientos establecidos; llevarse a cabo en cinco minutos por estudiante. Identificar los elementos que forman parte de una exposición con apoyo informático. Llevar a cabo una exposición con apoyo informático; con duración de cinco minutos por estudiante. Identificar características de una comunicación profesional en equipos de trabajo, ejemplificar las características de un profesional en la comunicación, a través de ejercicios estructurados. Presentar videos alusivos a la temática de “un profesional de la comunicación”, y analizarlo en grupo.</p>
<p>Comunicación Interna y Externa.</p>	
<p>Competencias</p>	<p>Actividades de aprendizaje</p>
<p>Específica(s): Identifica las funciones de la comunicación interna y externa de una organización para lograr una interacción eficiente en su entorno social.</p> <p>Genéricas: Capacidad de análisis y síntesis. Comunicación oral y escrita. Solución de problemas. Toma de decisiones. Trabajo en equipo. Capacidad de aplicar conocimientos</p>	<p>Identificar las funciones básicas de la comunicación interna: control, motivación, expresión emocional e información presentando al grupo. Analizar los tipos de redes de Comunicación y exponer en grupo. Ejercicio estructurado: “diseño de redes de comunicación personal”. Elaborar un diseño de redes de comunicación de una empresa. Analizar flujos de comunicación interna</p>

<p>en la práctica</p>	<p>mediante un mapeo mental. Elaborar en grupos un diagrama de comunicación interna de un área departamental de su institución educativa. Definir funciones de la comunicación Externa y exponer al grupo. Investigar, en base a lineamientos establecidos, barreras de comunicación de una organización. Definir concepto y funciones de las relaciones públicas. Investigar, en base a lineamientos establecidos, la comunicación entre áreas departamentales de su institución educativa. Fundamentar un plan de comunicación de crisis y presentarlo en clase. Diseñar un plan de comunicación de crisis para una empresa real o hipotética exponer al grupo. Indagar requisitos de la legalidad y responsabilidad social en el uso de medios masivos de comunicación. Investigar y analizar en base a lineamientos establecidos, aspectos éticos de un anuncio publicitario en su entidad y presentarlo.</p>
<p>La Comunicación y las Relaciones Públicas.</p>	
<p>Competencias</p>	<p>Actividades de aprendizaje</p>
<p>Específica(s): Valora la función de las relaciones públicas e identifica los elementos que conforman una imagen corporativa de la organización.</p> <p>Genéricas: Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. Capacidad de análisis y síntesis. Capacidad de organizar. Comunicación oral y escrita. Habilidades básicas en el manejo de computadora. Solución de problemas. Toma de decisiones. Trabajo en equipo. Capacidad de aplicar conocimientos en la práctica. Capacidad de aprender. Capacidad</p>	<p>Identificar la función de las relaciones públicas internas y externas. Definir conceptos, elementos y diseño de imagen corporativa. Diseñar en triadas, en base a lineamientos establecidos, la imagen corporativa de una empresa real o hipotética. Definir públicos internos, externos y mixtos. Investigar técnicas de recopilación de información de los públicos internos en una organización de su entidad y presentarla.</p>

<p>de comunicación profesional de otras áreas. Compromiso ético.</p>	<p>En base a lineamientos establecidos, investigar técnicas de recopilación de información de públicos externos en una organización de servicio. En base a lineamientos establecidos, investigar de qué manera una organización selecciona y clasifica, la información a ofrecer a sus públicos y exponer en clase.</p>
--	---

Impacto de los Medios de Comunicación.

Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s): Identifica los medios de comunicación y selecciona herramientas, técnicas y estrategias que facilitan la comunicación interna y externa, para el logro de los objetivos organizacionales. Genéricas: Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. Capacidad de análisis y síntesis. Capacidad de organizar. Comunicación oral y escrita. Habilidades básicas en el manejo de computadora. Solución de problemas. Toma de decisiones. Trabajo en equipo. Capacidad de aplicar conocimientos en la práctica. Capacidad de aprender. Capacidad de comunicación profesional de otras áreas. Compromiso ético.</p>	<p>Definir los medios de comunicación Interna y exponer. Investigar en equipos diádicos, medios de comunicación interna utilizados en una empresa y comentar y analizar en grupo. Definir medios de comunicación Externa mediante la presentación de ejemplos. Investigar en equipos de trabajo los medios de comunicación externa utilizados por una empresa. Comparar en clase las ventajas y desventajas de los distintos medios de comunicación. Investigar el impacto de las tecnologías de información como medio de comunicación y presentarlos.</p>

8. Prácticas

- 1.- Elaborar y aplicar documentos administrativos.
- 2.- Aplicar la comunicación organizacional en diversas reuniones de trabajo y eventos, elaborando un plan logístico.
- 3.- Realizar visitas a diversas organizaciones de la localidad para conocer sus sistemas de comunicación interna y externa.
- 4.- Presentar reportes de investigaciones documentales y de campo.
- 5.- Diseñar herramientas de comunicación interna para una empresa hipotética o real.
- 6.- Presentar reportes de investigación de campo, acerca de la imagen corporativa de al menos 2 empresas.
- 7.- Investigar en una empresa, el tipo de plan de relaciones públicas que maneja.
- 8.- Realizar un plan de relaciones públicas para una empresa hipotética.
- 9.- Realizar visitar a los medios de comunicación de su localidad, para comparar ventajas y desventajas.

9. Proyecto de asignatura

El objetivo del proyecto que planteé el docente que imparta esta asignatura, es demostrar el desarrollo y alcance de la(s) competencia(s) de la asignatura, considerando las siguientes fases:

- **Fundamentación:** marco referencial (teórico, conceptual, contextual, legal) en el cual se fundamenta el proyecto de acuerdo con un diagnóstico realizado, mismo que permite a los estudiantes lograr la comprensión de la realidad o situación objeto de estudio para definir un proceso de intervención o hacer el diseño de un modelo.
- **Planeación:** con base en el diagnóstico en esta fase se realiza el diseño del proyecto por parte de los estudiantes con asesoría del docente; implica planificar un proceso: de intervención empresarial, social o comunitario, el diseño de un modelo, entre otros, según el tipo de proyecto, las actividades a realizar los recursos requeridos y el cronograma de trabajo.
- **Ejecución:** consiste en el desarrollo de la planeación del proyecto realizada por parte de los estudiantes con asesoría del docente, es decir en la intervención (social, empresarial), o construcción del modelo propuesto según el tipo de proyecto, es la fase de mayor duración que implica el desempeño de las competencias genéricas y específicas a desarrollar.
- **Evaluación:** es la fase final que aplica un juicio de valor en el contexto laboral-profesión, social e investigativo, ésta se debe realizar a través del reconocimiento de logros y aspectos a mejorar se estará promoviendo el concepto de “evaluación para la mejora continua”, la metacognición, el desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes.

10. Evaluación por competencias (específicas y genéricas)

Para evaluar las actividades de aprendizaje se recomienda solicitar:

INSTRUMENTOS:

Diagrama personal
Investigaciones
Propuestas
Ejemplos
Videos
Discursos
Ejercicios
Exposiciones
Diseño de redes
Mapa mental
Diagrama de comunicación
Plan de comunicación
Imagen corporativa
Análisis de casos
Exámenes

HERRAMIENTAS:

Rubrica

Lista de cotejo

11. Fuentes de información

1. Barquero C., J. (2001). Comunicación y relaciones públicas: de los orígenes históricos al nuevo enfoque de planificación estratégica. McGraw Hill, México.
2. Fernández, C. C. (2003). La comunicación en las organizaciones: Editorial Trillas, México.
3. Harrison, Hirley, (2002). Relaciones públicas. Editorial Paraninfo. España, 2002.
4. Martínez de Velasco, A. y Nosnik, A. (2003) Comunicación organizacional práctica. Manual Gerencial. Editorial Trillas. México.
5. Mercado H. S. (2001). Relaciones públicas plicadas: un camino hacia la productividad. Editorial Thompson. México. 2001.
6. Xifara, Jordi. (2008). Teoría y estructuras de las relaciones públicas. Editorial McGraw-Hill. 2003., D.F.

Fuentes Electrónicas:

- <http://www.felafacs.org/dialogos/pdf39/Alegr%C3%Ada.pdf>
- <http://www.relacionespublicas.com>
- <http://www.rppnet.com.ar/>
- <http://www.ehu.es/zer/zer7/minguez73.html>
- <http://www.ull.es/publicaciones/latina/2001/latina40abr/105viada.htm>
- <http://www.cem.itesm.mx/dacs/pulicaciones/logos/mcluhan/heuris.htm>