

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BAJA CALIFORNIA  
COORDINACIÓN DE FORMACIÓN BÁSICA  
COORDINACIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y VINCULACIÓN UNIVERSITARIA  
PROGRAMA DE UNIDAD DE APRENDIZAJE HOMOLOGADA

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

AUG 09 2012

1. Unidad Académica (s): Facultad de Ciencias Administrativas Mexicali  
Facultad de Contaduría y Administración, Tijuana  
Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada  
Facultad de Ingeniería y Negocios, San Quintín  
Facultad de Ingeniería y Negocios, Tecate  
Escuela de Ingeniería y Negocios, Guadalupe Victoria

2. Programa (s) de estudio: Licenciatura en Administración de empresas

3. Vigencia del plan: 2009-2

4. Nombre de la Unidad de Aprendizaje

**Comunicación Organizacional**

5. Clave: 12495

6. HC: 2      HL:              HT: 2              HPC:              HCL:              HE: 2              CR: 6

7. Ciclo Escolar: 2012-2

8. Etapa de formación a la que pertenece: Terminal

9. Carácter de la Unidad de Aprendizaje: Obligatoria \_\_\_\_\_

Optativa X

10. Requisitos para cursar la Unidad de Aprendizaje: Ninguno

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN (Continuación)

Programa (s) de estudio: (Técnico, Licenciatura (s)) Licenciado en Administración de Empresas Vigencia del plan: 2009-2

Nombre de la Unidad de Aprendizaje: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Clave: 12495

HC: 2 HL: HT: 2 HPC: HCL: HE: 2 CR: 6

Firmas Homologadas

Fecha de elaboración: 13 de abril de 2012.

Formuló:

M.C. Elsa Lourdes Salazar Ruiz  
M.R.H. Raúl González Núñez.

Vo. Bo  
Cargo:

M.A. Ernesto Alonso Pérez Maldonado  
Subdirector Facultad de Ciencias Administrativas, Mexicali.

M.A. Fermín Guevara de la Rosa  
M.A. Adelina Melgar Selvas

Vo. Bo  
Cargo:

Dr. Daniel Muñoz Zapata  
Subdirector Facultad de Contaduría y Administración, Ijuana.

Vo. Bo  
Cargo:

M.P. Eva Olivia Martínez Lucero  
Subdirector Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada.

Vo. Bo  
Cargo:

Mta. Lizzette Velasco Aulcy  
Subdirector Facultad de Ingeniería y Negocios, San Quintín.

Dra. Cinthia Irene Carrazco Soto.  
M.A. Angelica Reyes Mendoza

Vo. Bo  
Cargo:

Dra. Lourdes Evelyn Apodaca del Angel  
Subdirector Facultad de Ingeniería y Negocios, Tecate.

Vo. Bo  
Cargo:

Dra. Ana María Vázquez Espinoza  
Subdirector Facultad de Ingeniería y Negocios, Guadalupe Victoria.

## II. PROPÓSITO GENERAL DEL CURSO

La unidad de aprendizaje "**Comunicación Organizacional**" está dirigida a los alumnos de la Licenciatura en Administración de Empresas. Busca que el estudiante adquiera las herramientas conceptuales que le permitan desarrollar habilidades de revisar, analizar y evaluar de manera objetiva, inteligente y constructiva el proceso de comunicación, con la finalidad de generar observaciones y recomendaciones que permitan incrementar la eficiencia de dicho proceso, aspecto esencial de las organizaciones modernas, que ayuden al tomador de decisiones estar en posibilidades de proponer proyectos de mejora.

Esta Unidad de Aprendizaje se encuentra ubicada en el mapa curricular como optativa de la etapa terminal.

## III. COMPETENCIA (S) DEL CURSO

Evaluar el proceso de comunicación de un sistema administrativo mediante métodos y técnicas adecuadas a fin de proponer cambios que permitan hacer eficiente dicho proceso, desarrollando habilidades y actitudes éticas que permitan una comunicación efectiva.

## IV. EVIDENCIA (S) DE DESEMPEÑO

Realizar ejercicios que determinen la importancia del proceso de la comunicación organizacional. Realizar dinámicas que permitan identificar las barreras de la comunicación. Realizar un ejercicio utilizando los apoyos informáticos y de telecomunicaciones de una empresa. Al final presentar un diagnóstico sobre la comunicación interna de una organización.

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### **Competencia**

Comprender el origen de la comunicación organizacional, a través del análisis de los diversos elementos que la integran, con la finalidad de identificar y desarrollar una comunicación efectiva con responsabilidad y honestidad.

### **Contenido**

**Duración 16 horas**

#### **Unidad I. Importancia de la Comunicación Organizacional Efectiva**

- 1.1 Definición de la comunicación organizacional.
- 1.2 Importancia y naturaleza de la comunicación organizacional.
- 1.3 El proceso de la comunicación. (Fuente, codificación, transmisión, decodificación,
- 1.4 receptor, retroalimentación y ruido).
- 1.5 Métodos de comunicación.
- 1.6 Barreras para la comunicación efectiva
- 1.7 Eliminación de las barreras
- 1.8 La comunicación entre las culturas.
- 1.9 Propósitos de la comunicación organizacional.
- 1.10 Redes organizacionales de comunicación.
- 1.11 Mejoramiento del proceso de comunicación.

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### **Competencia**

Desarrollar las habilidades interpersonales que permitan ejercer un liderazgo eficaz a fin de consolidar la identidad e integración de los miembros de la organización, mediante una comunicación efectiva de forma comprometida y responsable.

### **Contenido**

**Duración: 14 horas**

#### **Unidad II. Desarrollo de Habilidades Interpersonales**

- 2.1 Desarrollo de habilidades interpersonales.
- 2.2 Habilidades para escuchar activamente.
- 2.3 Habilidades de retroalimentación.
- 2.4 Habilidades para delegar.
- 2.5 Habilidades gerenciales en diferentes niveles organizacionales.
- 2.6 Habilidades disciplinarias.
- 2.7 Habilidades para el manejo efectivo del conflicto.

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### **Competencia**

Manejar conflictos para implementar estrategias de negociación, detectando áreas de oportunidad para la organización, con una visión integral del ambiente organizacional de una manera ética y responsable.

### **Contenido**

**Duración: 14 horas**

#### **Unidad III. Conflicto y Negociación en las Organizaciones**

- 3.1. Naturaleza del conflicto en las organizaciones.
- 3.2. Formas comunes y causas del conflicto.
- 3.3. Reacciones ante el conflicto.
- 3.4. Manejo del conflicto.
- 3.5. Conflicto y cultura.
- 3.6. Concepto de negociación.
- 3.7. Enfoques para la negociación.
- 3.8. Negociación Ganar-Ganar.
- 3.9. La negociación en diferentes culturas.

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### **Competencia**

Desarrollar un proceso de comunicación organizacional, utilizando apoyos informáticos y de telecomunicación, para diseñar e implementar sistemas administrativos innovadores, que permita la comunicación efectiva dentro de la organización con un compromiso ético y responsable.

### **Contenido**

**Duración: 12 horas**

#### **Unidad IV. Los Medios Electrónicos en la Comunicación**

- 4.1. Elección de medios electrónicos en la comunicación.
- 4.2. Procesamiento electrónico de información y telecomunicaciones.
- 4.3. Uso de computadoras para el manejo y transmisión en red de la información.
- 4.4. La importancia del Teletrabajo.
  - 4.4.1. Equipos de trabajo.
  - 4.4.2. Equipos de trabajo virtuales.
  - 4.4.3. Subcontratación (*outsourcing*).
- 4.5. La ética en el uso de los medios electrónicos.

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### **Competencia**

Utilizar eficientemente los medios de comunicación organizacional, para la integración de equipos de trabajo en ambientes multiculturales, respetando las diferentes culturas y promoviendo una actitud de pertenencia y compromiso hacia la empresa.

### **Contenido**

**Duración : 8 Horas**

#### **Unidad V. La Comunicación Organizacional Multicultural**

- 5.1 Implicaciones de la comunicación organizacional multicultural.
- 5.2 Comunicación entre las culturas.
- 5.3 Principales barreras culturales.
- 5.4 Gestión de la comunicación multicultural.



## VI. ESTRUCTURA DE LAS PRÁCTICAS

No. de Práctica	Competencia(s)	Descripción	Material de Apoyo	Duración
1	Comprender el origen de la comunicación organizacional, a través del análisis de los diversos elementos que la integran, con la finalidad de identificar y desarrollar una comunicación efectiva con responsabilidad y honestidad.	Investigación bibliográfica Análisis de la información Identificación de constantes Redacción y presentación de cedula comparativa (varios autores).	Cedula comparativa, bibliografía, investigación en medios electrónicos.	8 horas.
2	Desarrollar las habilidades interpersonales que permitan ejercer un liderazgo eficaz a fin de consolidar la identidad e integración de los miembros de la organización, mediante una comunicación efectiva de forma comprometida y responsable.	Investigación bibliográfica. Presentación de Psicodramas que representen los estilos de liderazgo. Presentación de videos. Dinámica: "El teléfono descompuesto."	Investigación bibliográfica. Material videografico.	7 horas.
3	Identificar y manejar conflictos para implementar estrategias de negociación, detectando áreas de oportunidad para la organización, con una visión integral del ambiente organizacional de una manera ética y responsable.	Investigación bibliográfica. Plenario de Técnicas de negociación. Matriz FODA aplicado a los agentes involucrados en la negociación.	Investigación bibliográfica y de campo. Casos de estudio acerca de negociación y resolución de conflictos.	7 horas.
4	Desarrollar un proceso de comunicación organizacional, utilizando apoyos informáticos y de telecomunicación, para diseñar e implementar sistemas administrativos innovadores, que permita la comunicación efectiva dentro de la organización con un compromiso ético y responsable.	Presentación de expertos en Sistemas de comunicación. Telecomunicaciones. Teleconferencias. Aulas Virtuales. Redes sociales	Utilización de medios informáticos adecuados	6 horas.
5	Utilizar eficientemente los medios de comunicación organizacional, para la integración de equipos de trabajo en ambientes multiculturales, respetando las diferentes culturas y promoviendo una actitud de pertenencia y compromiso hacia la empresa.	Visita a empresa local. Resaltar la importancia de la ética y los valores en el proceso de comunicación intercultural y multicultural.	Investigación de campo. Análisis de casos.	4 horas.

## VII. METODOLOGÍA DE TRABAJO

Para el logro de la competencia el alumno realizará diferentes actividades que le permitan obtener su competencia en los temas asignados en el programa. Tales actividades incluirán entre otras:

- Trabajos escritos de investigación, ensayos o reseñas.
- Registros o notas elaboradas por el alumno.
- Mapas conceptuales.
- Participación en dinámicas grupales.
- Videos, audios de exposiciones de los estudiantes.
- Reportes de lectura.
- Auto-evaluaciones que incluyan reflexiones sobre sus trabajos anteriores y actuales.
- Cuestionarios y pruebas estandarizadas.
- Hojas con las notas de valoración del profesor y registro por fecha de los trabajos que se integran al portafolio.

El maestro introducirá al alumno la temática indicada, establecerá las actividades, revisará y retroalimentará al alumno su evaluación, utilizando métodos como: exposición, presentaciones audiovisuales, lecturas dirigidas, plenarias, debates de grupo y las comparaciones y síntesis conceptuales. Visitas a empresas, invitación a conferencistas, ejercicios de simulación. Considerar el uso de técnicas grupales y el intercambio de experiencias durante la clase así como la asistencia a Congresos o eventos sobre el tema. Todas estas herramientas le permitirán al alumno formar su portafolio de evidencias.

## VIII. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Para demostrar su competencia en el desarrollo de habilidades directivas el alumno, deberá reunir los siguientes requisitos de acreditación:

Atender a las sesiones de acuerdo al reglamento universitario.

Participar ampliamente en las actividades señaladas por el docente.

Conformar en tiempo y forma su plan de desarrollo.

Entregar su portafolio de evidencias en tiempo y en forma según aprobación del docente.

Para su evaluación el alumno deberá reunir el porcentaje de evidencias que le permitan según el reglamento universitario acreditar la materia:

Tareas, trabajos y actividades afines	30%
Exámenes escritos de conocimiento	20%
Entrega de portafolio de evidencias	10%
Trabajo final	<u>40%</u>
Total	<b>100%</b>

IX. BIBLIOGRAFÍA

**Básica**

**Complementaria**

Griffin, Moorhead  
 “Comportamiento Organizacional”  
 Editorial: Cengage Learning  
 Edición 9º, México 2011.  
 ISBN: 13:9786074812701  
 ISBN: 10:6074812705

Robbins, Judge  
 “Comportamiento Organizacional”  
 Editorial: Pearson Prentice Hall  
 Edición 13ª., México 2009  
 ISBN: 9786074420982

Berlo, David K.  
 “Proceso de la comunicación”  
 Editorial: el Ateneo, Argentina, 2012  
 ISBN: 9500263548  
 ISBN 13: 9789500263542

Cantú Delgado, Humberto  
 “Desarrollo de una cultura de calidad”  
 Editorial: Mc. Graw Hill  
 Mexico 2001  
 ISBN: 9786071505729

Lewicki, Roy J., Barry Bruce, Saunders, David M.  
 “Fundamentos de negociación”.  
 Cuarta edición  
 McGraw Hill, México,  
 ISBN: 9789701066317

Adler,  
 “Comunicación organizacional”  
 Editorial: McGraw-Hill  
 Edición: 8ª, México 2005.  
 ISBN: 9701051262  
 ISBN 13: 9789701051269

Fernández Collado, Carlos.  
 “Comunicación en las organizaciones.”  
 Editorial: Trillas. México  
 ISBN: 9682465869  
 ISBN 13: 9789682465864