



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE
COAHUILA



COORDINACIÓN
GENERAL DE EDUCACIÓN
A DISTANCIA

INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

COMUNICACIÓN

INTRODUCCIÓN A LA MATERIA

INTRODUCCIÓN A LA MATERIA

La comunicación es un proceso fundamental en la vida personal, académica, social y profesional, ya que permite el intercambio de ideas, sentimientos, opiniones e información entre las personas. Su adecuada aplicación favorece la comprensión mutua, fortalece las relaciones interpersonales y contribuye al logro de objetivos dentro de cualquier contexto, especialmente en el ámbito organizacional y laboral.

A lo largo del curso, el estudiante desarrollará habilidades prácticas que le permitirán fortalecer su desempeño académico y profesional, mejorar su capacidad para comunicarse en diversos entornos y construir relaciones más efectivas basadas en el respeto, la empatía y la claridad en la transmisión de mensajes.

OBJETIVO DE LA MATERIA

El propósito general del curso es que el estudiante reconozca los elementos fundamentales del proceso de la comunicación, las etapas, niveles y características más importantes de la comunicación dentro de las organizaciones, así como el desarrollo de competencias propias de la comunicación horizontal y vertical a través de habilidades interpersonales y digitales en el ámbito profesional.

Los participantes del curso analizarán los elementos que integran la comunicación efectiva y aplicarán el modelo de comunicación asertiva (escrita y digital), además conocerán los conceptos del lenguaje corporal y desarrollarán técnicas de oratoria de forma práctica.

CONTENIDO TEMÁTICO

UNIDAD 1: FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

- **Fundamentos de comunicación**
 - Antecedentes.
 - Concepto e importancia.
 - Proceso de comunicación y sus elementos.
 - Tipos y niveles de comunicación.
 - La comunicación interpersonal.
 - Comunicación empresarial.
- **Barreras de la Comunicación**
 - Qué son las barreras de comunicación.
 - Principales barreras de la comunicación.
 - Estrategias para evitar las barreras de comunicativas.

UNIDAD 2: LA ESCUCHA ACTIVA

- **La escucha activa**
 - Conceptos básicos.
 - Características de la escucha.
 - Tipos de escucha vs. escucha activa.
 - Componentes de la escucha activa.
 - Beneficios e importancia de la escucha activa.

UNIDAD 3: LENGUAJE CORPORAL, COMUNICACIÓN NO VERBAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA

- **Lenguaje Corporal, Comunicación No Verbal**
 - Consideraciones previas.
 - Elementos de la comunicación no verbal.

- Roles y funciones de la comunicación no verbal.
- Interpretación de la postura.
- Movimientos y Ritmo.

- **Comunicación Asertiva**

- Principios Básicos (Autoestima, Asertividad y Resiliencia).
- Conductas no asertivas, agresivas y asertivas.
- El impacto emocional en los otros y en nosotros.
- Costo de la no asertividad y ganancias de ser asertivo.
- ¿Por qué se genera la conducta no asertiva?
- Etapas de la conducta asertiva.
- Derechos asertivos.
- Técnicas para tener una conducta asertiva.
- Técnicas ante conductas no asertivas.
- Asertividad y las brechas generacionales.

UNIDAD 4 COMUNICACIÓN ESCRITA, NORMAS DE REDACCIÓN Y TÉCNICAS DE ORATORIA PARA HABLAR EN PÚBLICO

- **Comunicación escrita y Normas de redacción**

- El Mensaje y la intención de comunicación.
- Estructuras escritas en las organizaciones (Emails, Oficios, Comunicados).
- Ortografía y Redacción en la estructura externa de los escritos.

- **Normas de Redacción APA**

- Estructura.
- Formato.
- Citas.
- Referencias.

- **Técnicas de Oratoria para Hablar en Público**

- Cómo hablar en público.
- Cómo vencer el miedo.
- Cómo evitar las muletillas.
- Proxemia.
- Manejo de la voz.

EVALUACIÓN GENERAL

Para reportar tu **calificación** final obtenida de la suma de porcentajes de unidad deberás haber cumplido de forma obligatoria con la realización o entrega de lo siguiente:

- Desarrollo de las lecciones.
- Responder a todos los cuestionarios de evaluación por unidad.
- Realizar y entregar dentro del tiempo establecido el Proyecto Final.
- Responder a la Evaluación Final.

La falta de cualquiera de estos requerimientos causará la **no acreditación** del curso.

En caso de **no acreditar** el curso en periodo ordinario con una calificación igual o mayor a **70** tendrás que presentar una evaluación extraordinaria integrada por: un examen de conocimiento y un proyecto, dando como total el 100% de la calificación del curso; en caso de no obtener una calificación aprobatoria tendrás que inscribirte para recurrar la materia.

RECUERDA QUE LA CALIFICACIÓN MÍNIMA APROBATORIA ES 70

EVALUACIÓN	PUNTOS
UNIDAD 1	15
UNIDAD 2	15
UNIDAD 3	15
UNIDAD 4	15
PROYECTO FINAL	20
EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO	20
TOTAL	100

PROYECTO FINAL

Para este proyecto deberás imaginar que eres un consultor de comunicación organizacional que fue contratado para resolver la crisis de comunicación en “CompuRAMCS”.

CASO

La empresa ficticia CompuRAMCS, dedicada al desarrollo de software empresarial, atraviesa una crisis interna de comunicación.

Durante las últimas semanas han ocurrido los siguientes problemas:

1. Problemas de comunicación interna.

El gerente general envió un correo electrónico informando cambios importantes en horarios de entrega de proyectos, sin embargo:

- El mensaje fue ambiguo.
- Algunos empleados interpretaron mal las instrucciones.
- Otros nunca recibieron el mensaje.
- Se generaron retrasos y conflictos entre departamentos.

2. Conflicto interpersonal.

Durante una reunión virtual entre el área de diseño y programación un supervisor interrumpió constantemente, utilizó tono agresivo, mostró lenguaje corporal defensivo y no escuchó las opiniones del equipo. Esto provocó tensión, molestia y baja colaboración.

3. Deficiente comunicación escrita.

La empresa publicó un comunicado interno con: información desorganizada, formato poco profesional, mala redacción y errores ortográficos, lo que generó confusión entre los colaboradores.

4. Presentación pública fallida.

Un representante expuso ante clientes potenciales. Durante la presentación: habló demasiado rápido, usó muletillas, no mantuvo contacto visual, mostró nerviosismo; en general su mensaje no fue claro y la empresa perdió credibilidad.

Tras analizar este caso, resuelve las siguientes actividades en un documento de Word.

➤ Actividad 1. Diagnóstico del problema.

Responde:

1. ¿Cuál es el principal problema de comunicación?
2. ¿Qué elementos del proceso de comunicación fallaron?
3. ¿Qué barreras de comunicación están presentes?
4. ¿Qué estrategias propones para eliminarlas?

➤ Actividad 2. Escucha activa.

Redacta un diálogo entre el supervisor y un colaborador (de 10 a 15 intervenciones por persona) donde se evidencie:

- Escucha activa
- Empatía
- Retroalimentación
- Reformulación
- Solución colaborativa

➤ Actividad 3. Comunicación no verbal y asertiva.

Identifica los errores de comunicación no verbal en la reunión y redacta tres respuestas al conflicto:

- Respuesta pasiva
- Respuesta agresiva
- Respuesta asertiva

Además, explica qué técnica asertiva utilizarías.

➤ Actividad 4. Corrección de comunicación escrita.

Imagina y reescribe el comunicado interno de forma profesional. Este mensaje debe tener:

- Estructura organizacional adecuada
- Redacción formal
- Claridad
- Ortografía correcta

➤ Actividad 5. Oratoria y exposición.

Graba un video de **5 a 7 minutos** donde expliques:

- Diagnóstico del caso
- Soluciones propuestas
- Recomendaciones finales

Debe demostrar:

- Manejo de voz
- Seguridad
- Claridad
- Lenguaje corporal adecuado
- Ausencia de muletillas

NOTA: Se deberán entregar dos trabajos: el **documento de Word** con el desarrollo de las Actividades 1, 2, 3 y 4 y un **Video** que cumpla con los requisitos de la Actividad 5.

Lista de cotejo:

Elemento:	
Documento	Identifica correctamente el problema central
	Reconoce elementos del proceso comunicativo
	Detecta barreras de comunicación
	Propone soluciones viables
	Aplica escucha activa correctamente
	Integra comunicación asertiva
	Analiza lenguaje corporal
	Corrige adecuadamente el comunicado
	Usa redacción formal y ortografía correcta
Video	Expone con claridad
	Maneja voz y lenguaje corporal
	Entrega video solicitado
Total 20 Puntos	

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

- McLuhan, Marshall. (1962) La galaxia Gutenberg. Barcelona. Galaxia Gutenberg.
- McLuhan, Marshall. (1964) La comprensión de los medios como las extensiones del hombre. México. Diana.
- Pérez, Gabriel Jaime et al. (1997) Comunicación, misión y desafío. Bogotá. CELAM.
- Rodrigo Alsina, Miquel. (1995) Los modelos de comunicación. Madrid. Tecnos.
- Rogers, Everett M. y Rekha Agarwala-Rogers. (1980) La comunicación en las organizaciones. México. McGraw-Hill.
- Vázquez Montalbán, Manuel. (1997) Historia y comunicación social. Barcelona. Grijalbo.
- Raymond, Williams (ed.). Historia de la Comunicación Social, 2 tomos, Barcelona. Bosch.

DINÁMICA DE TRABAJO

Cada unidad consta de los siguientes elementos:

- Contenido Temático: presentación y análisis de conceptos, fundamentos teóricos, implicaciones y aplicaciones del tema al que se refiere la unidad correspondiente.
- Actividades. Podrán ser de dos tipos: cuestionamientos específicos de opción múltiple o relacionar o descargables con aplicación de los conocimientos teóricos adquiridos. Son evaluables bajo listas de cotejo específicas y adquieren una ponderación en la evaluación.
- Evaluación por unidad: consta de una serie de reactivos que se evalúan para comprobar el conocimiento adquirido dentro de la unidad.
- Antes de terminar tu materia deberás responder una evaluación final que comprende los contenidos de toda la materia.

Envíala a través de la Plataforma Virtual.

Recuerda que el archivo debe ser nombrado:

Apellido Paterno_PrimerNombre_A_Proyecto_final