

UNIDAD	CUAJIMALPA	DIVISION	CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES	1 / 3
NOMBRE DEL PLAN LICENCIATURA EN ADMINISTRACION				
CLAVE	UNIDAD DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	CRED.	8	
4501034	SOLUCION DE PROBLEMAS DE COMUNICACION EN LAS ORGANIZACIONES	TIPO	OPT.	
H.TEOR. 3.0	SERIACION AUTORIZACION	TRIM.	VIII al XII	
H.PRAC. 2.0				

**OBJETIVO(S) :**

Objetivo General:

Que al final del curso el alumno sea capaz de:

Desarrollar el pensamiento estratégico en la solución de problemas de comunicación en casos hipotéticos, contextos complejos, fuentes estructurales y situaciones grupales e interpersonales.

Objetivos Específicos:

Que al final del curso el alumno sea capaz de:

1. Desarrollar habilidades psicosociales para intervenir en situaciones de conflicto manifiesto o latente en escenarios organizacionales, tanto a nivel estructural como episódico.
2. Aplicar estrategias de comunicación para situaciones de crisis.
3. Analizar casos problemáticos específicos a distintos niveles organizacionales, aplicando estrategias pertinentes para su solución a largo plazo.

**CONTENIDO SINTETICO:**

1. Diagnóstico de conflictos.
  - 1.1 Identificación de factores de riesgo.
  - 1.2 Ponderación semántica y pragmática de los actores.
  - 1.3 Análisis de las fuentes del conflicto manifiesto o latente.
  - 1.4 Construcción prospectiva de escenarios para antagonismos persistentes.
2. Diseño de estrategias de intervención.



UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

ADECUACION

PRESENTADA AL COLEGIO ACADEMICO  
EN SU SESION NUM. 320

EL SECRETARIO DEL COLEGIO

CLAVE 4501034

SOLUCION DE PROBLEMAS DE COMUNICACION EN LAS ORGANIZACIONES

- 2.1 Construcción prospectiva de escenarios de solución de problemas.
  - 2.2 Diseño de las técnicas de intervención en los órdenes estructural, público, grupal o interpersonal.
  - 2.3 Aplicación de las técnicas de intervención pública, estructural o intersubjetiva.
3. Seguimiento y evaluación de los procesos de intervención.
    - 3.1 Monitoreo continuo.
    - 3.2 Evaluación a corto y mediano plazos: continuidad o cambio de estrategia.
    - 3.3 Prueba de desactivación del conflicto y control de daños.

**MODALIDADES DE CONDUCCION DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:**

- Exposiciones temáticas del profesor y de los alumnos.
- Investigación documental.
- Exposición grupal.
- Reportes de lectura.
- Entrega de trabajos prácticos.

**MODALIDADES DE EVALUACION:****Evaluación Global:**

Se ponderarán las siguientes actividades a criterio del profesor:

- Reportes escritos de los trabajos realizados durante las sesiones de clase.
- Participación en los procesos de argumentación en las sesiones teóricas y prácticas.
- Tareas individuales.
- Evaluaciones periódicas.
- Evaluación terminal.

**Evaluación de Recuperación:**

- El alumno deberá presentar una evaluación que contemple todos los contenidos del curso.
- No requiere inscripción previa a la UEA.



UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

ADECUACION

PRESENTADA AL COLEGIO ACADEMICO  
EN SU SESION NUM. 320

EL SECRETARIO DEL COLEGIO

CLAVE 4501034

SOLUCION DE PROBLEMAS DE COMUNICACION EN LAS ORGANIZACIONES

**BIBLIOGRAFIA NECESARIA O RECOMENDABLE:**

1. Beck U., (2002), La sociedad del riesgo global, Siglo XXI, Madrid.
2. Calcaterra R., (2002), Mediación estratégica, Gedisa, Barcelona.
3. Fried D., (2000), Resolución de conflictos: nuevos diseños, nuevos contextos, Granica, Buenos Aires.
4. Fried D., (2000), Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos, Granica, Buenos Aires.
5. Del Río M., (2001), Gabinetes de prensa, La comunicación en las organizaciones y en las empresas, Miguel Del Río, Santander.
6. Mintzberg H. et al., (1997), El proceso estratégico: conceptos, procesos y casos, Prentice Hall Hispanoamericana, México.
7. Moore C., (1995), El proceso de mediación: métodos prácticos para la resolución de conflictos, Granica, Argentina.
8. Piñuel J. L., (1998), Teoría de la comunicación y gestión de las organizaciones, Síntesis, Madrid.
9. Six J. F., (1997), Dinámica de la mediación, Paidós, Barcelona.
10. Suares M., (1996), Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas, Paidós, Argentina.



UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

ADECUACIÓN

PRESENTADA AL COLEGIO ACADEMICO  
EN SU SESION NUM. 320

EL SECRETARIO DEL COLEGIO