



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

SYLLABUS

**MODALIDAD NO PRESENCIAL
SÍLABO POR COMPETENCIAS
CURSO:**

Manejo de Crisis Organizacionales

I. DATOS GENERALES

Línea de Carrera	Relaciones Públicas.
Semestre Académico	2020 – I.
Código del Curso	558.
Créditos	03.
Horas Semanales	Horas totales: 04 Teóricas 02 Prácticas 02.
Ciclo	X.
Sección	Única.
Apellidos y Nombres del Docente	Velásquez Córdova, Walter Carlos
Correo Institucional	wvelasquez@unjfsc.edu.pe
N° De Celular	997 889 198



UNIV. NAC. JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
Dr. HENRY WILLIAM MARCELO CASTILLO
DIRECTOR E. F. CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN

II. SUMILLA Y DESCRIPCIÓN DEL CURSO

La asignatura corresponde a los cursos complementarios del bloque de formación profesional especializada.

Este curso busca que el estudiante formule un plan de prevención y manejo de crisis, la misma que conduce a la inestabilidad organizacional. Atendiendo a las principales amenazas y riesgos enfrentados, teniendo como base a la ciencia y filosofía de la comunicación.

Esta asignatura es de naturaleza teórico práctico la cual está dividida en cuatro módulos y programada para desarrollarse en 16 semanas.

III. CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	NOMBRE DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	SEMANAS
UNIDAD I	Ante la aparición de conflictos institucionales explica el origen de la misma a partir de la teoría de las habilidades interpersonales.	<i>La comunicación en el trabajo.</i>	1-4
UNIDAD II	Al notar la aparición de crisis en las organizaciones propone alternativas de solución dosificadas que reviertan el problema suscitado.	<i>Crisis organizacional.</i>	5-8
UNIDAD III	Ante el conocimiento de los públicos, propone una guía de procedimientos de gestión de la comunicación en situación de crisis organizacional.	<i>Gestión de la comunicación.</i>	9-12
UNIDAD IV	Al presentar y sustentar cada proyecto de gestión coopera con sus aportes a la mejora del proyecto de los demás equipos, acorde con el tema de la crisis organizacional.	<i>Evaluación y sustentación.</i>	13-16



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN

IV. INDICADORES DE CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

N°	INDICADORES DE CAPACIDAD AL FINALIZAR EL CURSO
1	Explica la importancia de la comunicación apelando a su esencia para escoger el canal óptimo de comunicación.
2	Precisa de habilidades especiales para negociar y resolver problemas dentro de la organización.
3	Explica y ejemplifica cuáles son las barreras en la comunicación interpersonal.
4	Distingue las características de una crisis y los posibles orígenes dentro de una organización.
5	Compara la conducta de las personas en cada etapa de una crisis organizacional.
6	Juzga la aparición de una crisis ante el descuido institucional.
7	Mezcla diversas propuestas para tomarlas en cuenta en un plan de manejo de crisis organizacional.
8	Implanta una manera didáctica para asimilar el tema de manejo de crisis en las organizaciones.
9	Selecciona los diversos tipos de público que generan crisis y que puedan ser afectados por ella.
10	Relaciona cada procedimiento a seguir como una solución eficaz ante situaciones de crisis.
11	Recoge cada método comunicativo y lo adapta a su realidad organizacional para resolver crisis presentadas.
12	Esboza una guía de procedimientos de gestión de la comunicación en situación de crisis organizacional.
13	Asume con respeto y asertividad las propuestas de otros equipos de trabajo.
14	Selecciona las interrogantes más idóneas para hacerlas llegar a sus compañeros al momento de sustentar sus proyectos.
15	Sustenta con propiedad el proyecto de comunicación elegido mostrando seguridad a partir de la eficacia del mismo.
16	Discute alturadamente el diseño de otros proyectos con la finalidad que mejore, teniendo como base la teoría estudiada.



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN

V. DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS:

Unidad Didáctica I: La comunicación en el trabajo.	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I : Ante la aparición de conflictos institucionales explica el origen de la misma a partir de la teoría de las habilidades interpersonales.					
	SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA VIRTUAL	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
		CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
	1	1. Importancia y esencia de la comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica el canal óptimo de comunicación en la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecciona lo elemental de lectura para el diseño de organizador visual. 	Expositiva: <ul style="list-style-type: none"> • Uso del Google Meet Debate dirigido <ul style="list-style-type: none"> • Foros, Chat Lecturas <ul style="list-style-type: none"> • Repositorios digitales Lluvia de ideas <ul style="list-style-type: none"> • Foros, Chat 	Explica la importancia de la comunicación apelando a su esencia para escoger el canal óptimo de comunicación.
	2	2. Habilidades interpersonales.	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura mecanismos para crear relaciones positivas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escoge palabras para resumen en un cuadro de doble entrada. 		Precisa de habilidades especiales para negociar y resolver problemas dentro de la organización.
	3	3. La comunicación interpersonal en las organizaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Establece las variables que influyen en la comunicación interpersonal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Debate las ideas del protagonista del video visionado. 		Explica y ejemplifica cuáles son las barreras en la comunicación interpersonal.
	4	4. Definición y características de una crisis.	<ul style="list-style-type: none"> • Lee las características o problemas que se presentan en las organizaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Juzga cada problema desde los orígenes y entender las soluciones de casos. 		Distingue las características de una crisis y los posibles orígenes dentro de una organización.
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA						
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO		
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de Casos • Cuestionarios 		<ul style="list-style-type: none"> • Trabajos individuales y/o grupales • Soluciones a problemas propuestos 		<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento en clase virtual y chat 		



Unidad Didáctica II: Crisis organizacional.	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA II : Al notar la aparición de crisis en las organizaciones propone alternativas de solución dosificadas que reviertan el problema suscitado.					
	SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA VIRTUAL	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
		CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
	5	5. Etapas de una crisis.	<ul style="list-style-type: none"> Identifica las etapas o periodos en que se desarrolla una crisis. 	<ul style="list-style-type: none"> Expresa criterios ante los casos conocidos según etapas de crisis. 	Expositiva: <ul style="list-style-type: none"> • Uso del Google Meet Debate dirigido <ul style="list-style-type: none"> • Foros, Chat Lecturas <ul style="list-style-type: none"> • Repositorios digitales Lluvia de ideas <ul style="list-style-type: none"> • Foros, Chat 	Compara la conducta de las personas en cada etapa de una crisis organizacional.
	6	6. Escenarios de una crisis.	<ul style="list-style-type: none"> Establece los posibles escenarios donde se desarrolla una crisis. 	<ul style="list-style-type: none"> Justifica la institución a diseñar plan de manejo de crisis. 		Juzga la aparición de una crisis ante el descuido institucional.
	7	7. Plan de manejo de crisis.	<ul style="list-style-type: none"> Mezcla diversos aportes en cada punto de la estructura del plan. 	<ul style="list-style-type: none"> Aprecia las funciones de cada elemento del plan. 		Mezcla diversas propuestas para tomarlas en cuenta en un plan de manejo de crisis organizacional.
	8	8. Evaluación parcial del curso.	<ul style="list-style-type: none"> Usa las propuestas teóricas aplicadas en el curso. 	<ul style="list-style-type: none"> Resuelve con propiedad las interrogantes planteadas. 		Implanta una manera didáctica para asimilar el tema de manejo de crisis en las organizaciones.
	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de Casos • Cuestionarios 		<ul style="list-style-type: none"> • Trabajos individuales y/o grupales • Soluciones a problemas propuestos 		<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento en clase virtual y chat 	



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN

Unidad Didáctica III: Gestión de la comunicación.	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA III : Ante el conocimiento de los públicos, propone una guía de procedimientos de gestión de la comunicación en situación de crisis organizacional.					
	SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA VIRTUAL	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
		CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
	9	9. Público que podrían generar una crisis o ser afectados por ella.	<ul style="list-style-type: none"> • Introduce diversos tipos de público dentro de una organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transforma normas ISO 45001 al contexto de su institución. 	Expositiva: <ul style="list-style-type: none"> • Uso del Google Meet Debate dirigido <ul style="list-style-type: none"> • Foros, Chat Lecturas <ul style="list-style-type: none"> • Repositorios digitales Lluvia de ideas <ul style="list-style-type: none"> • Foros, Chat 	Selecciona los diversos tipos de público que generan crisis y que puedan ser afectados por ella.
	10	10. Procedimientos a seguir en casos de crisis.	<ul style="list-style-type: none"> • Recoge cada procedimiento para actuar en el momento idóneo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asume con responsabilidad los avances de su plan de manejo de crisis. 		Relaciona cada procedimiento a seguir como una solución eficaz ante situaciones de crisis.
	11	11. Método comunicativo para cualquier crisis.	<ul style="list-style-type: none"> • Construye sus propios métodos comunicativos a partir del tipo de organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participa activamente en la práctica encomendada. 		Recoge cada método comunicativo y lo adapta a su realidad organizacional para resolver crisis presentadas.
	12	12. Gestión de la comunicación en situaciones de crisis.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los orígenes de la aparición de crisis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asume con responsabilidad el plan previo a la presentación final. 		Esboza una guía de procedimientos de gestión de la comunicación en situación de crisis organizacional.
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA						
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO		
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de Casos • Cuestionarios 		<ul style="list-style-type: none"> • Trabajos individuales y/o grupales • Soluciones a problemas propuestos 		<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento en clase virtual y chat 		



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN

Unidad Didáctica IV: Evaluación y sustentación.	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA IV : Al presentar y sustentar cada proyecto de gestión coopera con sus aportes a la mejora del proyecto de los demás equipos, acorde con el tema de la crisis organizacional.					
	SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA VIRTUAL	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
		CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
	13	13. Exposición y presentación de proyectos de manejo de crisis.	<ul style="list-style-type: none"> • Introduce ideas innovadoras dentro del proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Justifica cada idea propuesta con argumentos sólidos. 	Expositiva: <ul style="list-style-type: none"> • Uso del Google Meet Debate dirigido <ul style="list-style-type: none"> • Foros, Chat Lecturas <ul style="list-style-type: none"> • Repositorios digitales Lluvia de ideas <ul style="list-style-type: none"> • Foros, Chat 	Asume con respeto y asertividad las propuestas de otros equipos de trabajo.
	14	14. Exposición y presentación de proyectos de manejo de crisis.	<ul style="list-style-type: none"> • Usa las ideas de sus compañeros para debatir alturadamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Expresa con propiedad cada objeción de otro proyecto visto. 		Selecciona las interrogantes más idóneas para hacerlas llegar a sus compañeros al momento de sustentar sus proyectos.
	15	15. Exposición y presentación de proyectos de manejo de crisis.	<ul style="list-style-type: none"> • Usa las ideas de sus compañeros para debatir alturadamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Expresa con propiedad cada objeción de otro proyecto visto. 		Sustenta con propiedad el proyecto de comunicación elegido mostrando seguridad a partir de la eficacia del mismo.
	16	16. Evaluación final del curso.	<ul style="list-style-type: none"> • Construye definiciones y respuestas coherentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Justifica con propiedad cada respuesta dada. 		Discute alturadamente el diseño de otros proyectos con la finalidad que mejore, teniendo como base la teoría estudiada.
	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de Casos • Cuestionarios 		<ul style="list-style-type: none"> • Trabajos individuales y/o grupales • Soluciones a problemas propuestos 		<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento en clase virtual y chat 	



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN

VI. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDÁCTICOS

Se utilizarán todos los materiales y recursos requeridos de acuerdo a la naturaleza de los temas programados. Básicamente serán:

**1. MEDIOS Y PLATAFORMAS
VIRTUALES**

- Casos prácticos
- Pizarra interactiva
- Google Meet
- Repositorios de datos

2. MEDIOS INFORMATICOS:

- Computadora
- Tablet
- Celulares
- Internet.



VII. EVALUACIÓN

La Evaluación es inherente al proceso de enseñanza aprendizaje y será continua y permanente. Los criterios de evaluación son de conocimiento, de desempeño y de producto.

1. Evidencias de Conocimiento.

La Evaluación será a través de pruebas escritas y orales para el análisis y autoevaluación. En cuanto al primer caso, medir la competencia a nivel interpretativo, argumentativo y propositivo, para ello debemos ver como identifica (describe, ejemplifica, relaciona, reconoce, explica, etc.); y la forma en que argumenta (plantea una afirmación, describe las refutaciones en contra de dicha afirmación, expone sus argumentos contra las refutaciones y llega a conclusiones) y la forma en que propone a través de establecer estrategias, valoraciones, generalizaciones, formulación de hipótesis, respuesta a situaciones, etc.

En cuanto a la autoevaluación permite que el estudiante reconozca sus debilidades y fortalezas para corregir o mejorar.

Las evaluaciones de este nivel serán de respuestas simples y otras con preguntas abiertas para su argumentación.

2. Evidencia de Desempeño.

Esta evidencia pone en acción recursos cognitivos, recursos procedimentales y recursos afectivos; todo ello en una integración que evidencia un saber hacer reflexivo; en tanto, se puede verbalizar lo que se hace, fundamentar teóricamente la práctica y evidenciar un pensamiento estratégico, dado en la observación en torno a cómo se actúa en situaciones impredecibles.

La evaluación de desempeño se evalúa ponderando como el estudiante se hace investigador aplicando los procedimientos y técnicas en el desarrollo de las clases a través de su asistencia y participación asertiva.

3. Evidencia de Producto.

Están implicadas en las finalidades de la competencia, por tanto, no es simplemente la entrega del producto, sino que tiene que ver con el campo de acción y los requerimientos del contexto de aplicación.

La evaluación de producto de evidencia en la entrega oportuna de sus trabajos parciales y el trabajo final.

Además, se tendrá en cuenta la asistencia como componente del desempeño, el 30% de inasistencia inhabilita el derecho a la evaluación.

VARIABLES	PONDERACIONES	UNIDADES DIDÁCTICAS DENOMINADAS MÓDULOS
Evaluación de Conocimiento	30 %	El ciclo académico comprende 4
Evaluación de Producto	35%	
Evaluación de Desempeño	35 %	

Siendo el promedio final (PF), el promedio simple de los promedios ponderados de cada módulo (PM1, PM2, PM3, PM4)

$$PF = \frac{PM1 + PM2 + PM3 + PM4}{4}$$



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN

VIII. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS WEB

8.1 Fuentes Documentales

- ARIEL M., Víctor. (2005). *Módulo instruccional: administración de conflictos*. Centro de Competencias de la Comunicación. Universidad de Puerto Rico.
- CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN. Sin año. *Manual de manejo de crisis*. Santiago - Chile.
- ICETEX. (2010). *Manual de Gestión de la comunicación en situaciones de crisis*. Oficina asesora de comunicaciones. Bogotá - Colombia.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020). Criterios para la determinación del nivel de riesgo en materia de seguridad y salud en el trabajo y la graduación de la sanción de cierre temporal. Perú.
- Norma Internacional ISI 45001. (2018). *Sistemas de Gestión de seguridad y salud en el trabajo*. Suiza.
- Quijada, Verónica. (Sin año). *Las barreras de la Comunicación*. UNID. El proceso de Comunicación.

8.2 Fuentes Bibliográficas

- **ADLER, Ronald y Marquardt. (2005). *Comunicación organizacional: principios y prácticas para negocios y profesiones*. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S. A. Impreso en México.**
- **DAVIS, Keith y Newstrom. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S. A. Impreso en México.**
- **FERNÁNDEZ C., Carlos. (2003). *La comunicación en las organizaciones*. Editorial Trillas S. A. Impreso en México.**
- GARCÍA, José y otros. (2009). *Técnicas de negociación y resolución de conflicto*. Departamento de Psicología Social y Metodología de las Ciencias del Comportamiento. Universidad de Granada - España.

8.3 Fuentes Electrónicas

- Youtube (2019). *Relaciones Interpersonales positivas en el trabajo*. Juan Serantes
https://www.youtube.com/results?search_query=relaciones+interpersonales+positivas+en+el+trabajo

Huacho, 01 junio de 2020

*Universidad Nacional
"José Faustino Sánchez Carrion"*

.....
Velásquez Córdova, Walter Carlos
Código: DNU 182