

### 1. Datos Generales de la asignatura

<b>Nombre de la asignatura:</b>	<b>Comunicación Humana</b>
<b>Clave de la asignatura:</b>	<b>CPC- 1009</b>
<b>SATCA<sup>1</sup>:</b>	<b>2-2-4</b>
<b>Carrera:</b>	<b>Contador Público</b>

### 2. Presentación

#### Caracterización de la asignatura

Comunicación humana es una asignatura que se integra en el plan de estudios con el propósito de aportar al perfil del contador público la capacidad de entender el proceso de la comunicación humana, el manejo de las herramientas de la comunicación y las relaciones humanas positivas, factores que inciden en su comportamiento y que es necesario desarrollar para su autorrealización personal y profesional.

#### Intención didáctica

Esta asignatura se ha dividido en cinco temas de la siguiente manera:

En el primer tema, se conceptualiza el proceso de la comunicación humana, los diversos conceptos de la comunicación desde las diferentes perspectivas teóricas, los tipos de comunicación, los elementos del proceso comunicativo y las barreras de la comunicación.

En el segundo tema, se aborda la comunicación desde el punto de vista organizacional, la comunicación formal e informal de las organizaciones, las redes y flujos de la comunicación, en donde se plantea la interacción del individuo en el entorno laboral.

En el tercer tema, se estudian los aspectos de las herramientas de la comunicación, las formas básicas de la comunicación escrita desde el punto de vista organizacional tradicionales y digitales, la expresión y el desenvolvimiento del individuo, los elementos de la expresión oral y escrita, diferentes técnicas para hablar en público; con esto se procura que el estudiante desarrolle las habilidades básicas de la comunicación.

En el cuarto tema contempla la reunión, desde la planeación, organización y puesta en marcha hasta el comportamiento grupal y las técnicas grupales.

En el quinto tema se revisa la temática relacionada con los conflictos y el estrés, se hace el análisis a nivel conceptual y las herramientas para su manejo, el proceso del conflicto, concepto y tipos de estrés, estrés y desempeño laboral, así como la teoría de la situación de la crisis: evaluación e intervención.

### 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: Cancún, Cerro Azul, Chetumal, Chilpancingo, Cd. Cuauhtémoc, Cd. Juárez, Colima, Costa	Reunión Nacional de Diseño e Innovación Curricular para el Desarrollo y Formación de Competencias Profesionales de las Carreras de Ingeniería en

<sup>1</sup> Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos



	Grande, Iguala, La Paz, Los Mochis, Matehuala, Mexicali, Nuevo Laredo, Ocotlán, Parral, Piedras Negras, Pinotepa, San Martín Texmelucan, Tijuana, Tuxtepec y Valle del Guadiana.	Administración y Contador Público.
Instituto Tecnológico de Toluca del 18 al 22 de enero de 2010.	Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Acapulco, Cd. Cuauhtémoc, Cd. Juárez, Colima, Cuautla, Iguala, Lázaro Cárdenas, Matamoros, San Martín Texmelucan.	Reunión de Información y Validación del Diseño Curricular por Competencias Profesionales de las carreras de Administración y Contaduría del SNEST.
Instituto Tecnológico Superior de San Luis Potosí Capital del 17 al 21 de mayo de 2010.	Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Acapulco, Cancún, Cerro Azul, Chetumal, Chilpancingo, Cd. Cuauhtémoc, Cd. Juárez, Colima, Costa Grande, Cuautla, Iguala, La Paz, Lázaro Cárdenas, Los Mochis, Matamoros, Matehuala, Mexicali, Nuevo Laredo, Ocotlán, Parral, Piedras Negras, Pinotepa, San Luis Potosí Capital, San Martín Texmelucan, Tijuana, Tuxtepec y Valle del Guadiana.	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: Cancún, Cd. Cuauhtémoc, cd. Guzmán, Chetumal, Chilpancingo, Cuautitlán Izcalli, Ecatepec, Iguala, Nuevo Laredo, Pinotepa, San Felipe del Progreso y Tlatlauquitepec.	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 Banderas, Cd. Cuauhtémoc, Cerro Azul, Chetumal, Chihuahua, Parral, San Luis Potosí, Valle de Morelia.	Reunión de Seguimiento Curricular de los Programas Educativos de Ingenierías, Licenciaturas y Asignaturas Comunes del SNIT.

**4. Competencia(s) a desarrollar**

<b>Competencia(s) específica(s) de la asignatura</b>
Conoce y aplica el proceso de la comunicación individual y grupal en su desempeño profesional, así como el adecuado manejo de conflictos para lograr el éxito en la vida laboral.

## 5. Competencias previas

Ninguna
---------

## 6. Temario

No.	Temas	Subtemas
1.	Proceso de comunicación	1.1 Conceptos de la comunicación 1.2 Tipos de comunicación 1.3 Elementos del proceso comunicativo 1.4 Barreras de la comunicación
2.	Comunicación en las organizaciones	2.1 Campo organizacional 2.2. Comunicación formal e informal 2.3 Redes de comunicación 2.4 Flujos de la comunicación
3.	Herramientas de Comunicación	3.1 Formas básicas de comunicación escrita en las organizaciones 3.1.1. Oficio 3.1.2 Memorando 3.1.3 Circular 3.1.4 Carta 3.1.5 Informe 3.1.6 Comunicación digital 3.2 Expresión y desenvolvimiento 3.2.1 Habla y expresión 3.2.2 Elementos de la expresión oral 3.2.3 Elementos de la expresión corporal
4.	Reunion	4.1. La preparación de una reunión o sesión. 4.2. La dirección de una reunión 4.3. La conducta de reunión: Dificultades, líder, los participantes. 4.4. Técnicas grupales 4.5 Niveles de observación de un grupo 4.5.1 Observación de los miembros 4.5.2 El líder, el grupo, 4.5.3 La producción 4.5.4 La relación con el exterior. 4.6 Cómo estructurar la sala según el tipo de reunión o de participantes.
5.	Los conflictos	5.1 Concepto y tipos de conflicto 5.2 El proceso del conflicto 5.3 Estrategias para el manejo de conflictos 5.4 Concepto y tipos de estrés 5.4.1 Síntomas y causas del estrés 5.4.2 Estrés y desempeño laboral 5.4.3 Métodos para el manejo del estrés

		<p>5.5 Teoría de la situación de crisis: evaluación e intervención.</p> <p>5.5.1 Definición de la crisis.</p> <p>5.5.2 El papel del estrés en el desarrollo de una crisis</p> <p>5.5.3 Las secuencias de una crisis.</p> <p>5.5.4 Clases de crisis.</p> <p>5.5.5 Modos de intervención en situaciones de crisis.</p>
--	--	--

## 7. Actividades de aprendizaje de los temas

<b>1. El proceso de la comunicación.</b>	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p><b>Específica:</b> Conoce y aplica el proceso de la comunicación para identificar la importancia de la conducta cotidiana del ser humano.</p> <p><b>Genéricas:</b> Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. Capacidad de investigación. Capacidad crítica y autocrítica. Capacidad de comunicación oral y escrita.</p>	<p>Realizar una investigación respecto a los diferentes conceptos de la comunicación y elabora un mapa conceptual.</p> <p>En plenaria analizar la importancia de la comunicación humana presentando sus conclusiones en un informe.</p> <p>Elaborar un cuadro sinóptico sobre los diferentes tipos de comunicación.</p> <p>Realizar un mapa mental donde se describan los elementos de la comunicación.</p> <p>Analizar y reflexionar respecto a las barreras de la comunicación y elaborar un cuadro comparativo.</p>
<b>2. La comunicación en las organizaciones</b>	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p><b>Específicas:</b> Desarrolla y aplica habilidades de comunicación organizacional para garantizar una comunicación efectiva en una entidad.</p> <p><b>Genéricas:</b> Capacidad de investigación. Capacidad de comunicación oral y escrita. Habilidad para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas.</p>	<p>Realizar una mesa de discusión donde se aborde la importancia de una adecuada comunicación organizacional y presente un reporte de las conclusiones.</p> <p>Analizar en equipos la comunicación formal e informal y exponer las conclusiones.</p> <p>Realizar ejercicios prácticos donde se ponga en evidencia el desarrollo de habilidades de comunicación.</p> <p>Elaborar un mapa mental donde identifique los flujos de la comunicación organizacional.</p>

<b>3. Herramientas de comunicación</b>	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p><b>Específica:</b> Aplica las herramientas de la comunicación para lograr una comunicación efectiva en las organizaciones.</p> <p><b>Genéricas:</b> Capacidad de investigación. Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación. Capacidad de trabajo en equipo. Habilidades interpersonales.</p>	<p>Investigar cuales son las herramientas de de la comunicación y presentarlas en un cuadro sinoptico.</p> <p>Identificar en un mapa mental las formas básicas de la comunicación oral y escrita.</p> <p>Realizar una entrevista a los directivos de una organización donde se señale la importancia de la comunicación oral y escrita y elabore un reporte.</p> <p>Realizar ejercicios en equipos para la práctica del arte de hablar en público.</p>
<b>4. Reunión</b>	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p><b>Específica:</b> Planea, dirige y evalúa las reuniones, aplicando técnicas grupales para una comunicación organizacional eficiente.</p> <p><b>Genéricas:</b> Capacidad de investigación. Capacidad para organizar y planificar el tiempo. Capacidad de comunicación oral y escrita. Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación. Capacidad para actuar en nuevas situaciones. Capacidad de trabajo en equipo</p>	<p>Investigar el proceso que se sigue para la realización de reuniones o asambleas y elaborar un reporte.</p> <p>Realizar la planeación de una reunión.</p> <p>Asistir a las diferentes reuniones o asambleas que se realizan en su localidad para aprender el proceso de realización y presentar un diagrama.</p> <p>Investigar tipos de técnicas grupales y hacer un cuadro comparativo.</p> <p>Enunciar las principales características del liderazgo.</p> <p>Elaborar un esquema que describa como se estructura un espacio según el tipo de reunión y el número de participantes.</p>
<b>5. Los Conflictos.</b>	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p><b>Específica:</b> Identifica y aplica habilidades para el manejo y solución adecuada de conflictos.</p> <p><b>Genéricas:</b> Capacidad de investigación. Capacidad de comunicación oral y escrita. Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. Habilidades en el uso de las tecnologías de la</p>	<p>Analizar en equipos casos reales de conflictos y proponer soluciones a los mismos, presentando sus conclusiones.</p> <p>Investigar y exponer en plenaria el concepto y tipos de conflicto.</p>

<p>información y de la comunicación. Capacidad para actuar en nuevas situaciones. Capacidad de trabajo en equipo. Capacidad para tomar decisiones.</p>	<p>Dramatizar un conflicto y solución.</p> <p>Investigar el concepto, causas y consecuencias del estrés y elaborar un mapa mental.</p> <p>Realizar una encuesta en las organizaciones para conocer la existencia del estrés en el personal.</p> <p>Elaborar un cuadro comparativo donde se describan los diferentes métodos para el manejo del estrés.</p>
--	--

### 8. Práctica(s)

Realizar visitas a empresas para observar cómo se lleva a cabo el proceso de comunicación.  
Organizar una reunión donde se exponga un tema de relevancia sobre los aspectos de su formación profesional.

### 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

**Instrumentos:**  
Cuadro de doble entrada  
Examen  
Mapa mental  
Prácticas  
Ensayo  
Reporte de investigación  
Material de exposición

Mapa conceptual  
Cuadros comparativos  
Síntesis  
Resumen  
Entrevista  
Portafolio de evidencias

**Herramientas:**

Rúbrica  
Guía de observación  
Lista de cotejo  
Matriz de valoración

**11. Fuentes de información**

1. Aguilar, Kubli Eduardo, *Asertividad*, 1994 Árbol Editorial, S.A.
2. Aguilar, Kubli Eduardo, *Domina a la Comunicación*, 1993 Árbol editorial, S.A. de C.V.
3. Antología, *Navegando Hacia la Excelencia*, 1997 México, Talleres gráficos del Colegio de Bachilleres de Sin.
4. Berlo, David K. *El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y a la práctica*. 1977, Buenos Aires, el ateneo.
5. Ronald B. Adler et.al., *Comunicación organizacional* 2005, México, McGrawHill.
6. Bonilla Gutierrez, Carlos. *Relaciones públicas factor de competitividad para empresas e instituciones* 1998, México,CECSA.
7. La casa, Antonio S. *Gestión de la comunicación empresarial* 1999, Barcelona, Gestión.
8. Van Riel, Cees. *Comunicación corporativa* 1999, México,Prentice May.
9. ADECEC, *Éxitos en comunicación*, Pearson.
- 10.- Martines de Velasco, Alberto, et.al., *Comunicación organizacional práctica* 2003, México, Trillas.