

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



SÍLABO POR COMPETENCIAS

CURSO: MANEJO DE CRISIS ORGANIZACIONALES

M(o) Walter Carlos Velásquez Córdova



SÍLABO DE MANEJO DE CRISIS ORGANIZACIONALES

I. DATOS GENERALES

LÍNEA DE CARRERA	Relaciones Públicas.
CURSO	Manejo de Crisis Organizacionales.
CÓDIGO	558
CICLO Y SEMESTRE	X ciclo - 2026-I.
DEPARTAMENTO	Ciencias Sociales y Comunicación
PESO ACADÉMICO	Horas: Teoría 02. Práctica 02. Total: 04. Créditos: 03
TURNO	Tarde.
AULA	Pabellón de Ciencias de la Comunicación (303).
PRERREQUISITO	-----
DOCENTE	M(o) Walter Carlos Velásquez Córdova
EMAIL	wvelasquez@unjfsc.edu.pe

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 los tipos, fases y causas de una potencial crisis organizacional teniendo como base fundamentos teóricos debatidos en clase.	<i>Crisis: características, tipos, fases y causas.</i>	1-4
UNIDAD II	Al conocer diversas teorías para la solución de crisis, propone alternativas de solución más idóneas según el tipo de organización elegido por el equipo.	<i>Consecuencias, teorías y prevención de crisis.</i>	5-8
UNIDAD III	Ante el conocimiento de las herramientas de gestión, propone acciones de comunicación que ayude a amenguar situaciones de crisis, consolidando precedentes en la organización.	<i>Herramientas de gestión y comunicación en casos de crisis.</i>	9-12
UNIDAD IV	Al presentar y sustentar cada plan de manejo de crisis, coopera con sus aportes a la mejora de los planes de los demás equipos, considerando la naturaleza del instrumento de gestión.	<i>Evaluación y sustentación.</i>	13-16



IV. INDICADORES DE CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

NÚMERO	INDICADORES DE CAPACIDAD AL FINALIZAR EL CURSO
1	Explica el concepto de crisis reconociendo sus principales características.
2	Precisa la teoría más convincente a partir de otras teorías propuestas en una lectura.
3	Explica similitudes y diferencias de distintos autores acerca de las fases de una crisis.
4	Distingue distintos instrumentos de medición para analizar las causas de una crisis organizacional.
5	Compara las consecuencias de la crisis luego de leer y analizar casuística real de algunas organizaciones.
6	Juzga la posición de los diversos autores al señalar cada teoría estudiada para el manejo de crisis.
7	Mezcla los aportes estudiados en clase para volcarlos a una realidad inmediata a través de una organización local.
8	Implanta una manera didáctica para asimilar el tema de manejo de crisis en las organizaciones.
9	Selecciona las actividades idóneas para amenguar o desterrar situaciones críticas en la organización.
10	Relaciona la eficacia de cada herramienta de gestión según el tipo de conflicto o crisis aparecida en la organización.
11	Recoge cada método comunicativo y lo adapta a su realidad organizacional en pos de resolver crisis presentadas.
12	Esboza un listado de acciones estratégicas como medidas de aprendizaje generadas en la etapa postcrisis.
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.



V.- DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS:

Unidad Didáctica I: Crisis: características, tipos, fases y causas.	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I: Ante la aparición de conflictos institucionales, explica los tipos, fases y causas de una potencial crisis organizacional teniendo como base fundamentos teóricos debatidos en clase.					
	Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
		Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
	1	1. Definición de crisis.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las características de toda crisis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Selecciona la definición más idónea, según su concepto, sobre crisis. 	Clase expositiva	Explica el concepto de crisis reconociendo sus principales características.
	2	2. Tipos de crisis.	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura cada aporte teórico sobre los tipos de crisis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escoje la teoría más convincente sobre tipos de crisis. 	Trabajo grupal con bibliografía.	Precisa la teoría más convincente a partir de otras teorías propuestas en una lectura.
	3	3. Fases de toda crisis.	<ul style="list-style-type: none"> • Establece el reconocimiento de cada fase de la crisis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Debata sobre las propuestas diversas de fases de crisis. 	Lectura colectiva y análisis.	Explica similitudes y diferencias de distintos autores acerca de las fases de una crisis.
	4	4. Causas de una crisis.	<ul style="list-style-type: none"> • Lee cada factor que pueden originar una crisis organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Juzga cada uno de los factores que pueden originar crisis en las organizaciones. 	Búsqueda de información en la WEB.	Distingue distintos instrumentos de medición para analizar las causas de una crisis organizacional.
	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
	Explica los tipos, clase y causas de la crisis en toda organización.		Estructura relaciones entre tipos, fases y causas de crisis según casuística estudiada en clase.		Asume con responsabilidad los aportes teóricos estudiados para volcarlos con éxito en la praxis.	



Unidad Didáctica II: Consecuencias, teorías y prevención de crisis.	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA II: Al conocer diversas teorías para la solución de crisis, propone alternativas de solución más idóneas según el tipo de organización elegido por el equipo.					
	Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
		Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
	5	5. Consecuencias de la crisis en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> Identifica los cinco tipos de consecuencias que trae toda crisis. 	<ul style="list-style-type: none"> Expresa un sentido claro de causa efecto según sea el caso. 	Análisis de casos reales.	Compara las consecuencias de la crisis luego de leer y analizar casuística real de algunas organizaciones.
	6	6. Teorías para la solución de crisis.	<ul style="list-style-type: none"> Establece puntos concordantes de cada teoría de solución. 	<ul style="list-style-type: none"> Justifica la teoría más convincente luego de analizar varias. 	Clase expositiva y lectura.	Juzga la posición de los diversos autores al señalar cada teoría estudiada para el manejo de crisis.
	7	7. Prevención de crisis.	<ul style="list-style-type: none"> Mezcla diversos factores que pueden presentarse en una organización. 	<ul style="list-style-type: none"> Aprecia las recomendaciones que ayudan a prevenir una crisis. 	Clase expositiva y trabajo en equipo	Mezcla los aportes estudiados en clase para volcarlos a una realidad inmediata a través de una organización local.
	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. 	Examen individual.	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	
	Justifica las consecuencias de toda crisis a partir de las características de sus causas.		Crea actividades, a partir de las teorías estudiadas, para enfrentar una crisis en alguna organización local.		Debate la eficacia de las actividades para contrarrestar la crisis en una organización.	



Unidad Didáctica III: Herramientas de gestión y comunicación en casos de crisis.	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA III: Ante el conocimiento de las herramientas de gestión, propone acciones de comunicación que ayude a amenguar situaciones de crisis, consolidando precedentes en la organización.					
	Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
		Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
	9	9. Gestión de crisis.	<ul style="list-style-type: none"> • Introduce acciones básicas a realizar en momentos de crisis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transforma situaciones críticas en acciones positivas superadas. 	Trabajo de campo. Realidad local.	Selecciona las actividades idóneas para amenguar o desterrar situaciones críticas en la organización.
	10	10. Herramientas de gestión en el manejo de las crisis.	<ul style="list-style-type: none"> • Recoge propuestas innovadoras de cada herramienta de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asume con responsabilidad cada herramienta para aplicarla según crisis. 	Trabajo de campo.	Relaciona la eficacia de cada herramienta de gestión según el tipo de conflicto o crisis aparecida en la organización.
	11	11. La comunicación de 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. 	Casística. Lectura y análisis. Video.	Recoge cada método comunicativo y lo adapta a su realidad organizacional en pos de resolver crisis presentadas.
	12	12. Actividades postcrisis y simulacros.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las enseñanzas que puede dejar una crisis para sentar aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asume con responsabilidad el entendimiento de cada acción postcrisis. 	Clase expositiva. Análisis de casos.	Esboza un listado de acciones estratégicas como medidas de aprendizaje generadas en la etapa postcrisis.
	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
	Formula acciones comunicacionales eficaces frente a una situación de crisis organizacional.		Diseña convenientemente y puntualmente asignaciones propuestas por el docente.		Cumple con la entrega de cada reporte, tanto de aula como del trabajo final, propuesto por el docente.	



Unidad Didáctica IV: Evaluación y sustentación.	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA IV: Al presentar y sustentar cada plan de manejo de crisis, coopera con sus aportes a la mejora de los planes de los demás equipos, considerando la naturaleza del instrumento de gestión.					
	Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	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. 	Estudio de casos. Análisis de video.	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. 	Sustentación de proyectos por equipos.	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. 	Sustentación de proyectos por equipos.	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. 	Evaluación oral o escrita.	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	
	Precisa propuestas y debate ideas de otros equipos alturadamente.		Adhiere propuestas de otros equipos para introducirlos en proyectos propios.		Debata con sus compañeros de aula cada actividad propuesta dentro de los proyectos diseñados.	



VI. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDÁCTICOS

MATERIALES:

- Ley laboral.
- Plan de Desarrollo – Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Bibliografía del docente.
- Ley de Gobiernos locales.
- Artículo de revistas sobre crisis organizacionales.

RECURSOS DIDÁCTICOS:

- Pizarra acrílica.
- Pizarra digital
- PC personal.
- Equipo de sonido.
- Data Display.
- USB – 64 gb.
- Parlantes para PC.
- Papelógrafos.
- Plumones fijos y para acrílicos.
- Hojas bond.
- Hojas impresas. (guías de práctica).



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)

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

VIII. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS WEB

UNIDAD DIDÁCTICA I:

- ADLER, Ronald y Marquardt. (2005). *“Comunicación organizacional: principios y prácticas para negocios y profesiones”*. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S. A. Impreso en México.
- CRUZ S. Judith. (2004). *“La crisis y su influencia en las estrategias de comunicación organizacional”*. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona.
- 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.

UNIDAD DIDÁCTICA II:

- ARIEL M., Víctor. (2005). *“Módulo instruccional: administración de conflictos”*. Centro de Competencias de la Comunicación. Universidad de Puerto Rico.
- GARCÍA, José y otros. (2009). *“Técnicas de negociación y resolución de conflictos”*. Departamento de Psicología Social y Metodología de las Ciencias del Comportamiento. Universidad de Granada - España.
- HERNÁNDEZ S., Andrés. (2003). *Crisis en organizaciones: Revisión bibliográfica y estudio de casos*. Universidad de Chile.
- 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.



UNIDAD DIDÁCTICA III:

CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN. (Sin año). *"Manual de manejo de crisis"*. Santiago - Chile.

Centro de Entrenamiento Político CAEP. (2014). *"Manual para el manejo de crisis"*. Empresa de Desarrollo Sostenible. EDESO. Colombia.

ICETEX. (2010). *"Manual de Gestión de la comunicación en situaciones de crisis"*. Oficina asesora de comunicaciones. Bogotá - Colombia.

Norma Internacional ISI 45001. (2018). *"Sistemas de Gestión de seguridad y salud en el trabajo"*. Suiza.

UNIDAD DIDÁCTICA IV:

ARIEL M., Víctor. (2005). *"Módulo instruccional: administración de conflictos"*. Centro de Competencias de la Comunicación. Universidad de Puerto Rico.

GARCÍA, José y otros. (2009). *"Técnicas de negociación y resolución de conflictos"*. Departamento de Psicología Social y Metodología de las Ciencias del Comportamiento. Universidad de Granada - España.

Quijada, Verónica. (Sin año). *"Las barreras de la Comunicación"*. UNID. El proceso de Comunicación.

Fuentes Electrónicas

Youtube (2019). *Relaciones Interpersonales positivas en el trabajo. Juan Serantes.*

Recuperado de:

https://www.youtube.com/results?search_query=relaciones+interpersonales+positivas+en+el+trabajo

ARTÍCULO CIENTÍFICO, INVESTIGACIÓN O TESIS CON LINK

Castañeda R. César y Girón F. Rubén (2021). *"Barreras de la comunicación sobre Seguridad Vial en los conductores de transporte público de la ruta Huacho-Andahuasi-Sayán, 2021"*.

Tesis para optar el título profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de:

<https://repositorio.unifsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5859/CASTA%C3%91EDA%20y%20GORIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz C. Iris y Mejía G. Leonel (2017). *"La Comunicación Organizacional en el Clima Laboral de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín – 2017"*. Tesis para optar el título profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de:

<http://repositorio.unifsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2438>

Nota: Las bibliografías que aparecen en cursiva obran en la biblioteca de la Facultad de CC.SS.




IX. PROBLEMAS QUE EL ESTUDIANTE RESOLVERÁ AL FINALIZAR EL CURSO

MAGNITUD CAUSAL OBJETO DEL PROBLEMA	ACCIÓN MÉTRICA DE VINCULACIÓN	CONSECUENCIA MÉTRICA VINCULANTE DE LA ACCIÓN
Las barreras de la comunicación siempre estarán presentes en el ámbito organizacional.	El estudiante de comunicación debe conocer todo lo relacionado a esas barreras de la comunicación.	El conocimiento profundo acerca de las barreras de la comunicación permitirá tener un diagnóstico como punto de partida para el conocimiento de la problemática.
Nulo o poco conocimiento acerca de las etapas, escenarios y tipificaciones de una crisis organizacional.	Se conocerá las etapas, los escenarios y la tipificación de una crisis organizacional.	Conocimiento de las causas u orígenes de una crisis organizacional a partir del estudio de las etapas, escenarios y tipificaciones.
Inacción y nula gestión ante la aparición de crisis organizacionales.	El estudiante a partir de un diagnóstico y estudio de la naturaleza de una crisis propondrá alternativas de solución.	Aplicación de una guía de procedimientos de gestión de la comunicación en situaciones de crisis.
Pérdida de información acerca de lo estudiado en clase.	A partir de una experiencia local el estudiante propondrá alterativas de solución para el manejo de una crisis organizacional.	Aprendizaje vivencial y experimental a través del diseño de procedimientos de gestión de la comunicación en situaciones de crisis adaptados a una realidad local.

Huacho, enero del 2026.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
Facultad de Ciencias Sociales


M(o) Walter Carlos Velásquez Córdova
DNU 182