

PROGRAMA DEL CURSO

NOMBRE DEL CURSO: COMUNICACIÓN ASERTIVA

CODIGO:	0089	CREDITOS:	2
ESCUELA:	CIENCIAS Y SISTEMAS	AREA A LA QUE PERTENECE:	METODOLOGÍA DE SISTEMAS
PRE REQUISITO:	0103 MATEMATICA BASICA 2 0147 FISICA BÁSICA 0960 MATEMATICA PARA COMPUTACION 1	POST REQUISITO:	0964 Organización Computacional 2025 Prácticas Iniciales 0772 Estructuras de Datos
CATEGORIA:	OBLIGATORIO	VIGENCIA:	PRIMER SEMESTRE 2026
CATEDRÁTICO (A):	VER ANEXO	AUXILIAR:	STAFF
EDIFICIO:	T3	SECCIÓN:	A, B
SALÓN DEL CURSO:	Sec. A 309, Sec. B 407	SALON DEL LABORATORIO:	Sección A: T3, Salón 114 Sección B: T3, Salón 113
HORAS POR SEMANA DEL CURSO:	4	HORAS POR SEMANA DEL LABORATORIO:	2
DÍAS QUE SE IMPARTE EL CURSO:	Sec. A Lunes y Miércoles Sec. B Viernes	DÍAS QUE SE IMPARTE EL LABORATORIO:	Sección A: Sábado Sección B: Sábado
HORARIO DEL CURSO:	Sec. A: 7:10-8:50, Sec. B: 7:10-10:40	HORARIO DEL LABORATORIO:	12:10 – 13:50

DESCRIPCIÓN DEL CURSO:

El curso busca enseñar a expresar ideas, sentimientos y necesidades de forma clara, directa y respetuosa, mejorando relaciones personales y profesionales, e incluye el desarrollo de la escucha activa y la empatía para manejar conflictos y construir entornos positivos, mediante técnicas prácticas como el manejo de la ira y la negociación.

OBJETIVOS:

General

Desarrollar habilidades de comunicación asertiva en el área de tecnología y otras para mejorar la interacción y el trabajo en equipo.

Específico

1. Desarrollar habilidades de comunicación asertiva en el entorno laboral.
2. Mejorar las interacciones entre equipos de trabajo y con clientes.
3. Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso.

METODOLOGÍA:

- Clases Presenciales Sección A: Martes y Jueves; Sección B: Viernes, usando de apoyo la plataforma UEDI.
- Elaboración de investigaciones y tareas.
- Práctica de exámenes cortos y parciales.
- Laboratorio.

- Exposiciones en clase
- Cursos complementarios extra aula

EVALUACION DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO:

Clase teórica (70 puntos)		Clase práctica (30 puntos)	
Descripción	Pts.	Descripción	Pts.
Tareas, Cortos y Asistencia	5	Tareas	10
Primer parcial 20/02	12	Prácticas	20
Segundo parcial 20/03	13	Proyectos	40
Tercer parcial 24/04	15	Exámenes cortos	20
Laboratorio	30		
Zona total	75	Zona total	90
Examen Final	25	Examen Final	10
Total	100	Total	100

El curso se gana con 61 pts. de 100. El laboratorio de gana con 61 pts. de 100.

CONTENIDO:

- Introducción a la Comunicación Asertiva
 - ¿Qué es la comunicación asertiva?
 - Diferencia entre comunicación pasiva, agresiva y asertiva.
 - Beneficios de la comunicación asertiva en el ámbito profesional.
 - Importancia en el Entorno Tecnológico
 - Asertividad en el ámbito laboral
 - Autoevaluación: Identificando su estilo de comunicación actual.

2. Fundamentos de Comunicación

- El proceso de comunicación: Emisor, receptor, mensaje, canal, contexto y retroalimentación.
- Funciones del lenguaje
 - Referencial, informativa, declarativa
 - Sintomática, expresiva, emotiva
 - Fáctica o de contacto
- Barreras de la comunicación: Cómo superar malentendidos y ruidos en la comunicación.
 - Físicas
 - Humanas
 - De Información
 - Lingüísticas
 - Emocionales
 - De tiempo y Distancia
 - Culturales

3. Funciones del Lenguaje

- Referencial, informativa, declarativa
- Sintomática, expresiva, emotiva
- Fáctica o de contacto

4. Barreras o factores que afectan la comunicación

- Físicas
- Humanas
- De Información
- Lingüísticas
- Emocionales
- De tiempo y Distancia
- Culturales

5. Clasificación de las Comunicaciones

- a. Comunicación verbal y no verbal: La importancia del lenguaje corporal, gestual y el tono de voz.
- b. Transmitir información a través del habla, transmitir información a través de algún soporte físico y usando una representación gráfica
- c. Comunicación Formal (informes, memorandos, instrucciones) y comunicación informal (correos electrónicos, conversaciones de pasillo o fuera de contexto formal, pero sobre temas relacionados).
- d. Comunicación Vertical (hacia arriba y abajo dentro de la estructura jerárquica de la organización) y comunicación horizontal (entre colegas y áreas al mismo nivel)
- e. Comunicación Interna (dentro de los equipos de trabajo de una organización o proyecto) y Comunicación externa (con clientes, proveedores, usuarios, público en general, medios de comunicación)
 - i. Comunicación en Equipos de Trabajo:
 - 1. Colaboración efectiva: Cómo comunicar ideas en proyectos y reuniones.
 - 2. Manejo de conflictos: Estrategias para resolver desacuerdos de manera constructiva.
 - ii. Comunicación con Clientes y Usuarios:
 - 1. Cómo explicar conceptos técnicos de manera clara y accesible.
 - 2. Manejo de expectativas: Comunicación realista sobre plazos y resultados.
- f. Comunicación presencial cara a cara y comunicación en el Entorno Tecnológico
 - i. Comunicación en Entornos Virtuales:
 - 1. Netiqueta: Normas de comunicación en correos electrónicos, chats y videoconferencias.
 - 2. Comunicación efectiva en equipos remotos.
 - ii. Aceptar la responsabilidad de lo que se expresa.
 - iii. Seleccionar las palabras adecuadas al expresarse
 - iv. Postura relajada y receptiva
 - v. Observar al que escucha

6. Habilidades Clave de la Comunicación Asertiva

- a. Expresión Clara y Directa:
 - i. Cómo expresar tus ideas y necesidades de manera clara y concisa.
 - ii. Uso del "yo" para expresar sentimientos y opiniones sin culpar a otros.
 - iii. Evitar la redundancia
- b. Escucha Activa:
 - i. Técnicas de escucha activa: Parafrasear, resumir y hacer preguntas aclaratorias.
 - ii. Empatía: Comprender la perspectiva del otro.
- c. Manejo de Objeciones y Críticas:
 - i. Cómo recibir críticas constructivamente.
 - ii. Técnicas para responder a objeciones y desacuerdos de manera asertiva.
- d. Establecimiento de Límites:
 - i. Aprender a decir "no" de manera efectiva y respetuosa.
 - ii. Definir y comunicar tus límites personales y profesionales.
- e. Investigar para identificar o confirmar información
- f. Persuadir a una persona u organización para llevar a cabo una acción
- g. Negociar a fin de lograr acuerdos entre partes que resulten mutuamente aceptables
 - iii. Preparación
 - iv. Desarrollo
 - v. Acuerdo
- h. Resumir, recapitular e identificar las próximas acciones o etapas de un trabajo, proceso o proyecto.

7. Resolución de Conflictos - Identificación de conflictos: Reconocer las causas y los tipos de conflictos. - Estrategias de resolución de conflictos: Negociación, mediación y compromiso. - Manejo de emociones: Cómo mantener la calma y la objetividad en situaciones de tensión.
8. Actividades Complementarias - Identificación de áreas de mejora: Reflexión sobre las habilidades a desarrollar. - Establecimiento de metas: Definición de objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con plazos definidos (SMART). - Desarrollo de un plan de acción: Estrategias concretas para aplicar la comunicación asertiva en el trabajo diario.
CLÁUSULAS RESTRICTIVAS: El perfil del estudiante de la facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala exige una alta calidad en la excelencia académica y ética profesional. Se establecen en este curso los siguientes lineamientos que regulan el comportamiento del estudiante: - Copias en exámenes, cortos, proyectos, tareas e investigaciones tienen cero de nota. - No hay prorrogas. - No hay reposición de proyectos, tareas y otras actividades. - Cualquier proyecto, tarea o investigación que se entregue después de la fecha calendarizada tiene 30 puntos menos, cada día de atraso. - Es obligatorio ganar el laboratorio para tener derecho a evaluación total del curso.

Unidad de aprendizaje	Evidencia de aprendizaje	Instrumento Evaluación	Fecha	Valoración
Unidad 1, 2 y 3	Definición Comunicación Asertiva, funciones de la comunicación	Tareas y exposiciones en clase		5 puntos
Unidad 1, 2 y 3	Estudios de casos y aplicaciones prácticas	Primer Examen Parcial	18-feb	10 puntos
Unidad 3, 4 y 5	Planteamiento de las funciones de comunicación y sus barreras	Tareas y exposiciones en clase		5 puntos
Unidad 3, 4 y 5	Estudios de casos y aplicaciones prácticas	Segundo Examen Parcial	18-mar	10 puntos
Unidad 6	Resumir, recapitular e identificar las próximas acciones o etapas de un trabajo, proceso o proyecto	Tareas y exposiciones en clase		5 puntos
Unidad 6	Desarrollo de Habilidades Clave de la Comunicación Asertiva	Tercer Examen Parcial	22-abr	10 puntos
Unidades 7 y 8	Resolución de casos de estudio relacionados con resolución de conflictos	Exposiciones en clase		5 puntos
Todas las unidades	Estrategias concretas para aplicar la comunicación asertiva en el trabajo diario	Examen Final		25 puntos
Laboratorio	Aprobación de prácticas, proyectos y tareas	Entregables validados y examen final		25 puntos