

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.

CONTENIDO:

1. Introducción a la Comunicación Asertiva

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

2. Fundamentos de Comunicación

- a. El proceso de comunicación: Emisor, receptor, mensaje, canal, contexto y retroalimentación.
- b. Funciones del lenguaje
 - i. Referencial, informativa, declarativa
 - ii. Sintomática, expresiva, emotiva

<ul style="list-style-type: none"> iii. Fáctica o de contacto
<ul style="list-style-type: none"> c. Barreras de la comunicación: Cómo superar malentendidos y ruidos en la comunicación. <ul style="list-style-type: none"> i. Físicas ii. Humanas iii. De Información iv. Lingüísticas v. Emocionales vi. De tiempo y Distancia vii. Culturales
3. Funciones del Lenguaje <ul style="list-style-type: none"> a. Referencial, informativa, declarativa b. Sintomática, expresiva, emotiva c. Fáctica o de contacto

4. Barreras o factores que afectan la comunicación <ul style="list-style-type: none"> a. Físicas b. Humanas c. De Información d. Lingüísticas e. Emocionales f. De tiempo y Distancia g. Culturales
5. Clasificación de las Comunicaciones <ul style="list-style-type: none"> 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) <ul style="list-style-type: none"> i. Comunicación en Equipos de Trabajo: <ul style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> i. Comunicación en Entornos Virtuales: <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> a. Expresión Clara y Directa: <ul style="list-style-type: none"> 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

<ul style="list-style-type: none"> b. Escucha Activa: <ul style="list-style-type: none"> i. Técnicas de escucha activa: Parafrasear, resumir y hacer preguntas aclaratorias. ii. Empatía: Comprender la perspectiva del otro. c. Manejo de Objeciones y Críticas: <ul style="list-style-type: none"> i. Cómo recibir críticas constructivamente. ii. Técnicas para responder a objeciones y desacuerdos de manera asertiva. d. Establecimiento de Límites: <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> iii. Preparación iv. Desarrollo v. Acuerdo h. Resumir, recapitular e identificar las próximas acciones o etapas de un trabajo, proceso o proyecto.
<p>7. Resolución de Conflictos</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Identificación de conflictos: Reconocer las causas y los tipos de conflictos. b. Estrategias de resolución de conflictos: Negociación, mediación y compromiso. c. Manejo de emociones: Cómo mantener la calma y la objetividad en situaciones de tensión.
<p>8. Actividades Complementarias</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Identificación de áreas de mejora: Reflexión sobre las habilidades a desarrollar. b. Establecimiento de metas: Definición de objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con plazos definidos (SMART). c. Desarrollo de un plan de acción: Estrategias concretas para aplicar la comunicación asertiva en el trabajo diario.
<p>CLÁUSULAS RESTRICTIVAS:</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

