

EN COMPETENCIAS PROFESIONALES

PROGRAMA DE ASIGNATURA: HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES Y MANEJO DE CONFLICTOS

CLAVE: T-HSMC-1

| Propósito de aprendizaje de la Asignatura | | El estudiante empleará las habilidades socioemocionales en la regulación de emociones, resolución de conflictos, crear relaciones positivas, toma de decisiones de manera responsable y comunicarse asertivamente, para alcanzar metas personales y profesionales. | | | |
|---|--------------|--|--------------|------------------|---------------|
| Competencia a la que contribuye la asignatura | | Actuar y dirigir su vida, con base en valores, principios éticos, habilidades socioemocionales, herramientas de pensamiento crítico, creativo e innovador, estrategias de asertividad, estilos de liderazgo, toma de decisiones y habilidades gerenciales, para lograr su autorrealización, contribuir al desarrollo de su entorno profesional y social fortaleciendo la convivencia armónica plena. | | | |
| Tipo de competencia | Cuatrimestre | Créditos | Modalidad | Horas por semana | Horas Totales |
| Transversal | 2 | 3.75 | Escolarizada | 4 | 60 |

| | | | | |
|-----------------|--------|-----------------------------|--------------------|----------------------------|
| ELABORÓ: | DGUTYP | REVISÓ: | DGUTYP | F-DA-01-PA-LIC-35.4 |
| APROBÓ: | DGUTYP | VIGENTE A PARTIR DE: | SEPTIEMBRE DE 2024 | |

| Unidades de Aprendizaje | Horas del Saber | Horas del Saber Hacer | Horas Totales |
|---|-----------------|-----------------------|---------------|
| | | | |
| I. Estrategias de comunicación asertiva | 6 | 9 | 15 |
| II. Componentes de la inteligencia emocional. | 12 | 18 | 30 |
| III. Resolución de conflictos | 6 | 9 | 15 |
| Totales | 24 | 36 | 60 |

| Funciones | Capacidades | Criterios de Desempeño |
|--|---|---|
| Proponer soluciones creativas e innovadoras con base en habilidades del pensamiento crítico, holístico y creativo, para evaluar y proponer cambios y mejoras en el entorno social y profesional. | Estructurar un plan de vida con base en un análisis objetivo de sus aspiraciones, visión, propósitos, metas, recursos disponibles, fortalezas y debilidades, empleando estrategias de asertividad, bases del pensamiento holístico y de planeación estratégica, para su desarrollo personal y profesional en concordancia con su entorno. | Elabora un Plan de Vida personal y profesional, que incluya los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> - Análisis personal de sus aspiraciones, propósitos metas, fortalezas y debilidades - Objetivos claros y alcanzables - Metas cuantificables y medibles a corto, mediano y largo plazo - Estrategias que le permitan alcanzar objetivos, acorde al marco de la sostenibilidad. - Actividades a realizar - Fechas compromiso en las cuales cumpla con las actividades planteadas |
| | Solucionar problemas mediante principios de comunicación, | Elabora un reporte de un problema en su campo profesional, el cual debe incluir: |

| | | | | |
|-----------------|---------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|
| ELABORÓ: | DGUTYP | REVISÓ: | DGUTYP | F-DA-01-PA-LIC-35.4 |
| APROBÓ: | DGUTYP | VIGENTE A PARTIR DE: | SEPTIEMBRE DE 2024 | |

| | | |
|--|---|--|
| | estrategias de pensamiento concreto, lógico, inferencial, crítico y holístico, para la mejora de su entorno personal y profesional. | <ul style="list-style-type: none"> - Identificación y selección del problema: ¿Qué? ¿Cómo? ¿Cuándo? y ¿Dónde? - Análisis del problema: estableciendo origen del problema, ¿Por qué se da?, ¿Con qué se relaciona? - Soluciones potenciales sustentadas en análisis |
| | Enfrentar condiciones adversas en tareas encomendadas en su ámbito personal y laboral mediante principios y técnicas de inteligencia emocional, para lograr los resultados esperados y contribuir a las metas de la organización. | <p>Entrega resultados de una tarea encomendada ante una situación personal y laboral en condiciones adversas, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición de la situación - Reflexión sobre las variables y condiciones adversas - Proponer alternativas de solución asertivas |
| | Solucionar conflictos de manera exitosa y respetuosa a través de técnicas y estrategias de negociación basada en principios y valores fundamentales. | <p>A partir de una situación dada, describir las estrategias de negociación, especificando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de negociación: Objetivo de la negociación, expectativas de la contraparte y factores que influyen en la negociación . Técnicas de discusión - Propuestas de negociación - Intercambio de beneficios planteados - Cierre y Acuerdos |

| | | | | |
|-----------------|---------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|
| ELABORÓ: | DGUTYP | REVISÓ: | DGUTYP | F-DA-01-PA-LIC-35.4 |
| APROBÓ: | DGUTYP | VIGENTE A PARTIR DE: | SEPTIEMBRE DE 2024 | |

UNIDADES DE APRENDIZAJE

| | | | | | | |
|-----------------------|--|---|-----------------------|---|---------------|----|
| Unidad de Aprendizaje | I. Estrategias de comunicación asertiva | | | | | |
| Propósito esperado | El estudiante establecerá relaciones efectivas y asertivas, desde la comunicación y el diálogo, para una mejor convivencia en las relaciones interpersonales y resolver conflictos de manera productiva. | | | | | |
| Tiempo Asignado | Horas del Saber | 6 | Horas del Saber Hacer | 9 | Horas Totales | 15 |

| Temas | Saber Dimensión Conceptual | Saber Hacer Dimensión Actuacional | Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva |
|---|--|---|---|
| Comunicación humana | Definir la comunicación humana y su importancia | Desarrollar la comunicación asertiva y efectiva para fomentar las habilidades de argumentación, empatía y el uso adecuado de la comunicación. Desarrollar la comunicación asertiva y efectiva para fomentar las habilidades de argumentación, empatía y el uso adecuado de la comunicación (proceso de enseñanza) Establecer las técnicas adecuadas para una comunicación asertiva con el fin de que defiendan sus puntos | Valorar sentimientos, ideas y necesidades propias y de los demás para asumir una postura reflexiva, clara y coherente para el óptimo proceso comunicativo asertivo con empatía y respeto que coadyuve a una convivencia armónica. |
| Comunicación efectiva y comunicación asertiva | Distinguir ideas claras y directas a través de la capacidad de formular mensajes efectivos y asertivos para el convivir. | | |
| Principios y técnicas de asertividad | Describir los principios y técnicas de asertividad | | |
| Principios de la comunicación efectiva | Identificar la importancia de la comunicación efectiva para emitir mensajes claros. | | |
| Componentes de la comunicación efectiva | Distinguir los componentes de la comunicación efectiva para transmitir confianza. | | |

| | | | | |
|-----------------|---------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|
| ELABORÓ: | DGUTYP | REVISÓ: | DGUTYP | F-DA-01-PA-LIC-35.4 |
| APROBÓ: | DGUTYP | VIGENTE A PARTIR DE: | SEPTIEMBRE DE 2024 | |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p>de vista, respetando los derechos y creencias de los demás. Compartir ideas, pensamientos, conocimientos e información de forma comprensible para el receptor. Reconocer los componentes de la comunicación efectiva que utilizan en la vida cotidiana</p> | |
|--|--|---|--|

| Proceso Enseñanza-Aprendizaje | | | |
|--|--|----------------------|--|
| Métodos y técnicas de enseñanza | Medios y materiales didácticos | Espacio Formativo | |
| | | Aula | |
| Sociodrama Debate estructurado Equipos colaborativos | Video, carteles, Internet, Biblioteca, Revistas, Periódicos, proyector, computadora, pizarrón, rotafolios. | Laboratorio / Taller | |
| | | Empresa | |

| Proceso de Evaluación | | |
|---|--|------------------------------------|
| Resultado de Aprendizaje | Evidencia de Aprendizaje | Instrumentos de evaluación |
| Establecer estrategias de comunicación a partir de una experiencia personal vivida. | <p>Un texto reflexivo de la experiencia de comunicación, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introducción - Desarrollo. (Principios y técnicas de asertividad, componentes de la comunicación efectiva y asertiva, importancia de la comunicación asertiva) <p>Conclusión</p> | <p>Lista de cotejo Rúbrica</p> |

| | | | | |
|----------|--------|----------------------|--------------------|---------------------|
| ELABORÓ: | DGUTYP | REVISÓ: | DGUTYP | F-DA-01-PA-LIC-35.4 |
| APROBÓ: | DGUTYP | VIGENTE A PARTIR DE: | SEPTIEMBRE DE 2024 | |

| | | | | | | |
|-----------------------|---|----|-----------------------|----|---------------|----|
| Unidad de Aprendizaje | II. Componentes de la inteligencia emocional | | | | | |
| Propósito esperado | El estudiante estructurará un plan de vida para mejorar su autoconocimiento, autocontrol, automotivación y contribuir al logro de sus objetivos a corto, mediano y largo plazo, utilizando la inteligencia emocional como herramienta práctica en la vida, elevando la calidad de sus relaciones consigo mismo y con los demás. | | | | | |
| Tiempo Asignado | Horas del Saber | 12 | Horas del Saber Hacer | 18 | Horas Totales | 30 |

| Temas | Saber Dimensión Conceptual | Saber Hacer Dimensión Actuacional | Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva |
|--|--|--|--|
| Introducción a la Inteligencia emocional | <p>Describir el concepto, las características de la inteligencia emocional.</p> <p>Identificar el concepto y tipo de emociones.</p> <p>Identificar el concepto y tipo de motivaciones.</p> <p>Identificar los pilares de la inteligencia Emocional: - Autoconciencia - Autorregulación - Automotivación - Empatía - Habilidades sociales</p> | <p>Establecer estrategias de mejora en los pilares de inteligencia emocional propia</p> | <p>Asumir la responsabilidad, honestidad y pensamiento crítico para el desarrollo, con base en los 8 aspectos del ser humano, de un plan de vida utilizando los pilares de la inteligencia emocional que guie el crecimiento personal.</p> |
| Técnicas de la inteligencia emocional | <p>Describir las técnicas de la inteligencia emocional</p> | <p>Determinar las técnicas de inteligencia emocional que coadyuvan al equilibrio de las emociones personales</p> | |

| | | | | |
|----------|--------|----------------------|--------------------|---------------------|
| ELABORÓ: | DGUTYP | REVISÓ: | DGUTYP | F-DA-01-PA-LIC-35.4 |
| APROBÓ: | DGUTYP | VIGENTE A PARTIR DE: | SEPTIEMBRE DE 2024 | |

| | | | |
|---|--|---|--|
| Tipologías de las inteligencias múltiples | Describir el concepto, las características y los tipos de inteligencias múltiples | Determinar las estrategias personales para el desarrollo de las inteligencias múltiples | |
| Métodos de análisis de la personalidad | Describir los métodos de análisis de personalidad | Caracterizar los rasgos de personalidad individual | |
| Plan de Vida | <p>Identificar el concepto y función de Plan de Vida.</p> <p>Explicar los aspectos que influyen en el plan de vida:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Espiritual, -Moral -Estético -Intelectual -Afectivo -Social -Salud -Económico <p>Explicar la estructura de un plan de vida:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis personal de sus aspiraciones - Objetivos claros y alcanzables - Metas cuantificables y medibles a corto, mediano y largo plazo - Estrategias para el logro de objetivos - Actividades a realizar - Fechas compromiso | Elaborar plan de vida a corto, mediano y largo plazo. | |

| | | | | |
|-----------------|---------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|
| ELABORÓ: | DGUTYP | REVISÓ: | DGUTYP | F-DA-01-PA-LIC-35.4 |
| APROBÓ: | DGUTYP | VIGENTE A PARTIR DE: | SEPTIEMBRE DE 2024 | |

| Proceso Enseñanza-Aprendizaje | | | |
|--|---|----------------------|---|
| Métodos y técnicas de enseñanza | Medios y materiales didácticos | Espacio Formativo | |
| | | Aula | X |
| Grupos de trabajo colaborativo Juego de roles | Artículos de consulta Libros Manuales | Laboratorio / Taller | |
| | | Empresa | |

| Proceso de Evaluación | | |
|--|---|------------------------------------|
| Resultado de Aprendizaje | Evidencia de Aprendizaje | Instrumentos de evaluación |
| Elaborar un plan de vida con base en la inteligencia emocional | <p>Elabora un plan de vida que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Objetivos, metas a corto, mediano y largo plazo, en los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ -Espiritual, ✓ -Moral ✓ -Estético ✓ -Intelectual ✓ -Afectivo ✓ -Social ✓ -Salud ✓ -Económico <p>-Valoración del nivel propio de los pilares de la inteligencia emocional -Conclusión sobre los resultados obtenidos, los cambios observados a nivel intrapersonal e interpersonal y propuestas de mejora</p> | <p>Lista de cotejo Rúbrica</p> |

| | | | | |
|----------|--------|----------------------|--------------------|---------------------|
| ELABORÓ: | DGUTYP | REVISÓ: | DGUTYP | F-DA-01-PA-LIC-35.4 |
| APROBÓ: | DGUTYP | VIGENTE A PARTIR DE: | SEPTIEMBRE DE 2024 | |

| | | | | | | |
|-----------------------|--|---|-----------------------|---|---------------|----|
| Unidad de Aprendizaje | III. Manejo de conflictos | | | | | |
| Propósito esperado | El estudiante negociará acuerdos enfocados al logro de objetivos personales, para su desarrollo personal y mejorar sus relaciones interpersonales. | | | | | |
| Tiempo Asignado | Horas del Saber | 6 | Horas del Saber Hacer | 9 | Horas Totales | 15 |

| Temas | Saber Dimensión Conceptual | Saber Hacer Dimensión Actucional | Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva |
|--|--|--|--|
| Definición de conflictos. | Identificar que es un conflicto, su impacto, causas y efectos. | Determinar las emociones positivas y negativas que influyen en los conflictos. | Valorar la negociación para el manejo de conflictos de manera ética, responsable, honesta y empática |
| Tipos y características de los conflictos. | Identificar los tipos de conflictos, así como sus características. | Determinar las características de los conflictos y tener la habilidad para dar alternativas de solución. | |
| Principios y manejos de conflictos. | Explicar las etapas del proceso de solución de conflictos: identificar los problemas, reducir los malentendidos, desahogar las emociones, reforzar los vínculos positivos, clarificar, prioridades encontrar puntos en común, negociar un acuerdo. Describir la transformación de un enfoque de agresividad hacia un enfoque de tolerancia y respeto. | Establecer el estilo de manejo de conflictos acorde a una situación dada. Negociar acuerdos enfocados al logro de objetivos personales. | |

| | | | | |
|----------|--------|----------------------|--------------------|---------------------|
| ELABORÓ: | DGUTYP | REVISÓ: | DGUTYP | F-DA-01-PA-LIC-35.4 |
| APROBÓ: | DGUTYP | VIGENTE A PARTIR DE: | SEPTIEMBRE DE 2024 | |

| Proceso Enseñanza-Aprendizaje | | | |
|---|---|----------------------|---|
| Métodos y técnicas de enseñanza | Medios y materiales didácticos | Espacio Formativo | |
| | | Aula | X |
| Análisis de casos Mesa redonda Debate | Textos Gráficos Videos Artículos de consulta Internet | Laboratorio / Taller | |
| | | Empresa | |

| Proceso de Evaluación | | |
|--|---|------------------------------|
| Resultado de Aprendizaje | Evidencia de Aprendizaje | Instrumentos de evaluación |
| Elabora un reporte para el manejo de conflictos, a través de la utilización de técnicas de negociación | Elabora un reporte de manejo de conflictos que incluya: - Impacto, causas y efectos del conflicto - Etapas del proceso de manejo de conflictos -Negociación de acuerdos -Conclusión | Escala estimativa Rúbrica |

| Perfil idóneo del docente | | |
|--|--|---|
| Formación académica | Formación Pedagógica | Experiencia Profesional |
| Licenciatura, maestría y/o doctorado en: Humanidades Psicología Sociología Educación y pedagogía Económico - administrativo | Cursos relacionados con pedagogía didáctica, educación, habilidades docentes, habilidades socioemocionales y de comunicación, ambientes virtuales de aprendizaje y afines. | Experiencia docente preferentemente en educación superior. Dos de experiencia de acuerdo a su formación académica. |

| | | | | |
|----------|--------|----------------------|--------------------|---------------------|
| ELABORÓ: | DGUTYP | REVISÓ: | DGUTYP | F-DA-01-PA-LIC-35.4 |
| APROBÓ: | DGUTYP | VIGENTE A PARTIR DE: | SEPTIEMBRE DE 2024 | |

| Referencias bibliográficas | | | | | |
|---------------------------------|------|--|----------------------|--|---|
| Autor | Año | Título del documento | Lugar de publicación | Editorial | ISBN |
| Goleman, Daniel | 2012 | <i>El cerebro y la inteligencia emocional</i> | México | Ediciones B | 9788466651783 |
| Goleman, Daniel | 2014 | <i>El punto ciego</i> | México | De bolsillo | 9786073115759 |
| Hasson, Gill | 2020 | <i>Practica La Inteligencia emocional</i> | España | Terapias verdes | 978-84-16972-76-0 |
| De la plaza, Javiera | 2020 | <i>Inteligencia asertiva</i> | México | Vergara y Riva | 978-6078712113 |
| Riso, Walter | 2002 | <i>Cuestión de dignidad- aprenda a decir no</i> | Barcelona | Norma | 978-6074007343 |
| Fernández, Q.D | 2010 | <i>El perfil de las revistas españolas de comunicación</i> | México | Revista Española de divulgación científica | ISSN: 0210-0614. doi: 10.3989/redc.2010.4.756 |
| Guillermo Ballenato Prieto | 2013 | <i>Comunicación eficaz</i> | México | Pirámide | 978-84-368-2025-6 |
| Salzer, Jacques / Arnaud Sticme | 2023 | <i>Gestión de conflictos</i> | | Trillas | 978-607-174-625-2 |
| Felipe Montes | 2005 | <i>Resolución de problemas y toma de decisiones</i> | | Trillas | 978-846-654-166-4 |
| Gerard Shaw | 2020 | <i>Manual de comunicación asertiva:</i> | México | Communication Excellence | 9781393412908 |

| | | | | |
|----------|--------|----------------------|--------------------|---------------------|
| ELABORÓ: | DGUTYP | REVISÓ: | DGUTYP | F-DA-01-PA-LIC-35.4 |
| APROBÓ: | DGUTYP | VIGENTE A PARTIR DE: | SEPTIEMBRE DE 2024 | |

| | | | | | |
|--------------------------------|------|--|---------------|---|----------------|
| | | <i>Técnicas fáciles y exitosas para ganar confianza y el respeto que mereces. Mejora tus habilidades comunicativas y siente el poder de expresar tus ideas sin miedo</i> | | | |
| Juanjo Ramos | 2023 | <i>Manual Práctico de Comunicación Asertiva</i> | <i>China</i> | <i>XinXii</i> | 9783987628474 |
| Estela Ortega y Olga Castanyer | 2013 | <i>La asertividad en el trabajo</i> | <i>México</i> | <i>Conecta</i> | 978-8415431558 |
| Daniel Goleman | 2018 | <i>La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual</i> | <i>México</i> | <i>Penguin Random House Grupo Editorial</i> | 6073167717 |
| Howard Gardner | 2016 | <i>Inteligencias múltiples</i> | <i>México</i> | <i>Páidos</i> | 978-6077470557 |
| Josep Redorta | 2020 | <i>Manual de Gestión y resolución de conflictos: Principios, consejos y herramientas para mediadores y negociadores (Sociedad actual)</i> | <i>México</i> | <i>Editorial Almuzara</i> | B084WLMHT4 |

| | | | | |
|-----------------|---------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|
| ELABORÓ: | DGUTYP | REVISÓ: | DGUTYP | F-DA-01-PA-LIC-35.4 |
| APROBÓ: | DGUTYP | VIGENTE A PARTIR DE: | SEPTIEMBRE DE 2024 | |

| Referencias digitales | | | |
|---|-----------------------|---|---|
| Autor | Fecha de recuperación | Título del documento | Vínculo |
| Pérez, María del Socorro | 07/11/2023 | La comunica y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje | https://www.redalyc.org/pdf/688/68820815003.pdf |
| Terroni, Nancy | 10/11/2023 | La comunicación y la asertividad del discurso durante las interacciones grupales presenciales y por computadora | https://doi.org/10.1590/S1413-82712009000100005 |
| Anguiano, América | 10/11/2023 | Comunicación asertiva | http://www.intosol.com.mx/espacio/cont/gi/comase.htm |
| Salto Sánchez, Carme | 11/11/2023 | Entrenamiento en asertividad | http://www.psicologia-online.com |
| Felipe Montes | 07/11/2023 | Resolución de problemas y toma de decisiones | https://etrillas.mx/libro/resolucion-de-problemas-y-toma-de-decisiones_6899 |
| Anggy Karina Lesmes Silva | 15/11/2023 | Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? | https://doi.org/10.15649/2346030X.757 |
| Olinda Egúsquiza Pereda | 12/10/2023 | La Asertividad: Modelo de Comunicación en las Organizaciones | https://doi.org/10.15381/quipu.v7i14.5704 |
| Jorge G. Brito | 14/10/2023 | Inteligencia emocional y liderazgo | https://doi.org/10.33890/innova.v1.n4.2016.19 |
| Molero Moreno, Carmen; Sáiz Vicente, Enrique José; Esteban Martínez, Cristina | 07/11/2023 | Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional | http://hdl.handle.net/20.500.12466/1240 |
| Roberto José Morales Muñoz | 33/09/2023 | La solución de conflictos empresariales en las Pequeñas y Medianas Empresas del distrito de La Molina | http://dx.doi.org/10.21704/ac.v80i2.1458 |

| | | | | |
|-----------------|---------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|
| ELABORÓ: | DGUTYP | REVISÓ: | DGUTYP | F-DA-01-PA-LIC-35.4 |
| APROBÓ: | DGUTYP | VIGENTE A PARTIR DE: | SEPTIEMBRE DE 2024 | |