PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

PROGRAMA DE FORMACION: COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO

CÓDIGO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN. 12260001 VERSION 2

CODIGO DE FICHA DE CARACTERIZACIÓN : 2851605

COMPETENCIA DEFINIR EL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE ACUERDO CON LA CULTURA Y ESTRATEGIA CORPORATIVA

- **RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZAR:**
  - RA 1. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN ACORDES CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.
  - RA2. EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ACORDE CON LA METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN, HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
  - RA 3. VERIFICAR QUE LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES ESTE ACORDE CON TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.
  - RA 4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN EL MONITOREO REALIZADO, LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN
- **Duración de la Guía**: 48 horas

2. PRESENTACIÓN

Actividad de apropiación del conocimiento.

COMUNICACIÓN



La palabra comunicación proviene del latín communis que significa común. Al comunicarnos pretendemos establecer algo en común con alguien, tratamos de compartir alguna información, alguna idea o actitud.

La comunicación es algo que fabrica y hacen las personas. No existe sin que las personas lleven a cabo un cierto tipo de acción. Tiene que ver, en su totalidad, con las relaciones entre individuos.

Tipo de comunicación

- **La comunicación no verbal:** es el proceso de comunicación mediante el envío y recepción de mensajes sin palabras, es decir, mediante indicios, gestos y signos.
- **La comunicación verbal:** se basa en el discurso hablado, que puede variar según el contexto o las relaciones de confianza existentes entre los interlocutores, basada en los signos lingüísticos por lo tanto puede ser:

  Oral o Escrita

  La comunicación oral, a través de signos orales y palabras habladas de forma gestual,

  La comunicación escrita, es por medio de papel o mensajes**.**

Elementos de la comunicación

- **Emisor: Es quien emite el mensaje, puede ser o no una persona.**
- **Receptor: Es quien recibe la información. Dentro de una concepción primigenia de la comunicación es conocido como Receptor, pero dicho término pertenece más al ámbito de la teoría de la información.**
- **Canal: Es el medio físico por el que se transmite el mensaje.**
- **Código: Es la forma que toma la información que se intercambia entre la Fuente (el emisor) y el Destino (el receptor) de un lazo informático. Implica la comprensión o decodificación del paquete de información que se transfiere.**
- **Mensaje: Es lo que se quiere transmitir.**
- **Situación o contexto: Es la situación o entorno extralingüístico en el que se desarrolla el acto comunicativo.**

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

Estilos De Comunicación

- **Comunicación pasiva:** Es aquel estilo de comunicación propio de personas que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos o a ofender a otras personas. Infravaloran sus propias opiniones y necesidades dando un valor superior a las de los demás.

- **Comunicación agresiva:** Este estilo de comunicación se sitúa en un plano opuesto a la pasividad, y se caracteriza por la sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales, obviando o incluso despreciando los de los demás.

Comunicación asertiva: Es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, planteando con seguridad y confianza lo que se quiere, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos de forma directa, abierta y honesta.

¿Qué es la comunicación organizacional?

La comunicación organizacional se define como los canales y formas de comunicación que se producen dentro de las organizaciones, ya sean empresas, instituciones académicas, organizaciones no lucrativas u organismos gubernamentales. Incluye tanto la comunicación al interior de la organización como la comunicación hacia el público externo.

La comunicación organizacional se centra en gran medida en la construcción de relaciones y la interacción con los miembros internos de la organización y los públicos externos interesados.

Generalmente se conciben dos formas de ver la comunicación organizacional:

- La comunicación *dentro* de las organizaciones (donde la comunicación es parte de la organización).
- La comunicación *como* organización (es decir, las organizaciones son el resultado de la comunicación de quienes las integran).

Es importante resaltar que la comunicación no consiste únicamente en la transmisión de mensajes entre emisores y receptores, sino que se trata de un **proceso complejo de significados, construcción de sentido y negociación de normas** creadas por las personas implicadas en un contexto determinado, que en este caso se refiere a una organización.

¿Para qué se utiliza la comunicación organizacional?

La comunicación organizacional nos ayuda a:

- Definir todos los pasos necesarios para realizar con éxito las tareas relacionadas con funciones y responsabilidades específicas de ventas, servicios y producción.
- Afrontar los cambios inesperados a través de la creatividad y la adaptación individual y colectiva.
- Completar tareas a través del desarrollo de políticas claras, procedimientos y reglamentos que apoyan las operaciones diarias y continuas.
- Desarrollar mejores relaciones interpersonales entre los miembros de la organización, considerando aspectos emocionales, éticos y sensibles.

- CONCEPTO DE EMPRESA Y SU CULTURA.
- EMPRESA: MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS.

2. PRESENTACION

***Estimado aprendiz el SENA, como entidad de educación pretende dentro de sus lineamientos formar Aprendices Integrales; es decir, personas con los mejores principios y valores, definidos que le aporten a su crecimiento personal, social y labo*ral.**

- ***EMPRESA:***

Una empresa es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de la sociedad. (Wikipedia.)

- ***CULTURA:***

La **cultura** es el conjunto de conocimientos y rasgos característicos que distinguen a una sociedad, una determinada época o un grupo social. El término **cultura** conforme ha ido evolucionando en la sociedad, está asociado a progreso y a valores.

- ***EMPRESA: MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS:***

La **visión**, **misión** y los **valores** de una empresa son su ADN o identidad corporativa, lo que le da coherencia, autenticidad y originalidad como marca.

Para ser emprendedor o empresario debes tener claro como mínimo la misión y visión de tu empresa y a partir de ello, hacer crecer tu negocio. La importancia de saber desarrollar correctamente la Visión y Misión es fundamental, pues estas nos ayudarán a la creación de nuevas, innovadoras e importantes metas para poder llegar a ser lo que deseamos ser.

Cualquier empresa que desee tener éxito y busque beneficios, debe someterse a un sistema formal de dirección estratégica, es decir, seleccionar y definir perfectamente sus valores dentro de la cadena de valor de la compañía que la hará destacar frente a la competencia.

La dirección estratégica puede ser dividida en tres fases:

1. **Definición de objetivos estratégicos:**

– Definir la filosofía y misión de la empresa o unidad de negocio.

– Establecer objetivos a corto y largo plazo para lograr la misión de la empresa, que define las actividades de negocios presentes y futuras de una organización.

2. **Planificación estratégica:**

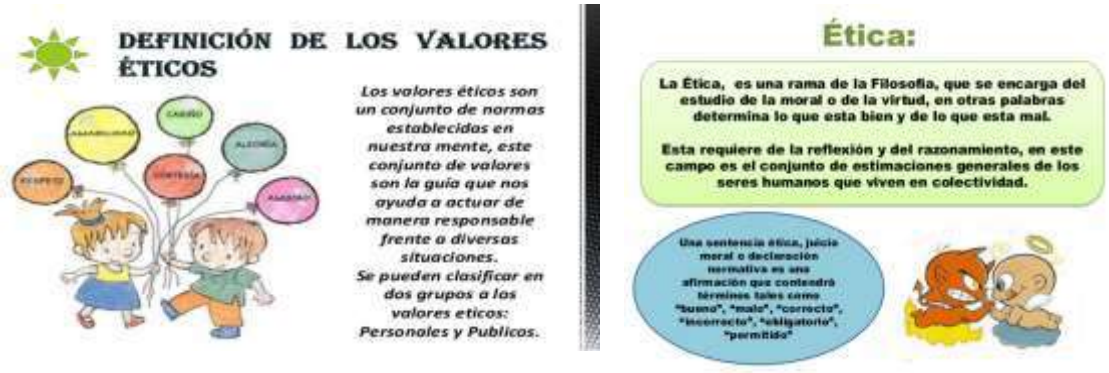
– Formular diversas estrategias posibles y elegir la que será más adecuada para conseguir los objetivos establecidos en la misión de la empresa.

– Desarrollar una estructura organizativa para conseguir la estrategia.

3. **Implementación estratégica:**

– Asegurar las actividades necesarias para lograr que la estrategia se cumpla con efectividad.

– Controlar la eficacia de la estrategia para conseguir los objetivos de la organización.



Son un conjunto de virtudes, que el ser humano va adquiriendo a través del transcurso de su vida, las cuales, cada persona decide ponerlos a hacer parte de su vida o no. Estos valores son implantados en todas las personas por el Creador. Entiéndase por valores todo lo que es de valor para una persona. Es decir, lo que él y ella interiorizan a partir de sus expectativas, la formación familiar y la convivencia social. Los valores se aprenden y se forman como estructuras en cada persona.

CLASIFICANCION DE LOS VALORES

Valores políticos y sociales: aquellos que permiten que las personas pueden vivir cómodamente en la sociedad, es decir, los que permiten la convivencia.

Valores económicos: estos garantizan que una persona pueda subsistir donde habita, incluye aspectos como los bienes materiales, puestos de trabajo y los medios que un individuo tiene para producir dinero.

Valores éticos y morales: Son aquellos que forman parte de las obligaciones de las personas, el conjunto de reglas o normas que nos permite hacer el bien.

Valores estéticos: son los valores que estudian la percepción o concepto de la belleza en relación a sus cualidades estéticas. Estos se fijan de las apariencias y valoración de cualquier cosa.

LOS VALORES UNIVERSALES

Cuando hablamos de un conjunto de normas para la convivencia, entonces tenemos que hablar de los valores universales. Son también cualidades positivas y que van a definir las actitudes de las personas. Gracias a todos estos tipos de valores, se conseguirá convivir de una manera más tranquila en ámbitos como el trabajo o bien, el familiar.

Respeto: La valoración así como la consideración que se le tiene a otras personas o cosas.
Libertad: Es uno de los valores que nos indican cómo actuar dentro de una sociedad. Algo que haremos de manera responsable.
Bondad: El fin es siempre hacer el bien. Este valor entra dentro de las personas que son buenas y en las que el concepto de maldad no existe.
Justicia: Puede contar con varios significados. Nos quedamos con el que se basa en mantener la armonía. Hacer siempre lo justo.
Igualdad: Todos somos iguales, sin discriminaciones de ningún tipo.
Amor: Es uno de los sentimientos y valores más poderosos. Lo sabemos y por lo tanto, nos permitirá compartirlo y hacerlo ver en numerosas ocasiones.
Honradez: Decir la verdad y ser siempre razonable a la par que justo. Tiene que ver con la coherencia, respetando las normas correctas para una mejor convivencia.
Solidaridad: Ayudar sin recibir nada a cambio es un valor gratificante, donde se unen tanto los sentimientos como las actitudes de una persona.
Amistad: Aunque podría integrarse en el amor, la amistad también necesita su protagonismo. El afecto se apodera entre dos o más personas. Pese a tener diferentes etapas, es otro de los valores más sentidos.
Paz: Tanto el equilibrio como la estabilidad tienen su base en la paz. Puede ser un valor personal o bien, universal, al igual que sucede con otros muchos. Se define como lo contrario a la violencia o guerra.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Es preciso desarrollar una actividad de reflexión y análisis.

Por que es importante la comunicación asertiva en los equipos de trabajo, en la vida personal y profesional?

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

- CONCEPTO DE LIDERAZGO, Y CARACTERÍSTICAS DE LOS LÍDER



- ***CONCEPTO DE LIDERAZGO, Y CARACTERÍSTICAS DE LOS LÍDERES.***

El **liderazgo** es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.

Un líder conoce sus fortalezas y las aprovecha al máximo. Por supuesto, también sabe cuáles son sus debilidades y busca subsanarlas. **Conocer estas debilidades y fortaleza es imprescindible** para desarrollar con éxito cualquier profesión.

Estas son las 10 grandes características que debe tener un buen líder. Tiene que ser:

1. VISIONARIO
2. RESPONSABLE
3. CAPAZ DE ESTABLECER METAS Y OBJETIVOS
4. COMPROMETIDO
5. CARISMATICO
6. GRAN COMUNICADOR
7. CAPAZ DE ROMPER LAS BARRERAS DEL MIEDO AL FRACASO
8. POSEEDOR DE HABILIDAES SOCIALES
9. GENERADOR DE ENTUSIASMO
10. TOLERANTE CON LOS ERRORES

- ***COMPONENTES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS Y TIPOS DE LÍDERES.***

Otras definiciones de liderazgo

Richard L. Daft define en su libro “La experiencia del liderazgo “al liderazgo como una relación de influencia entre un líder y sus seguidores en la que se pretende generar un cambio y llegar a resultados reales que reflejen los propósitos compartidos. Los elementos de esta relación son: líder, influencia, intención, responsabilidad, cambio, propósito compartido y seguidores.

En la Administración de empresas el liderazgo es la acción de llevar a cabo una actividad (como un proyecto) de forma eficaz y eficiente dentro de una organización.

Tipos de liderazgo:

Algunos expertos plantean que el liderazgo es solo uno y que, como los líderes son personas con diversas características, eso los hace distintos. Otros afirman que hay varios tipos de liderazgo con diferentes características.

Según Max Weber:

- ✓ Líder carismático. Entusiasma a la gente y es elegido por eso, tiene tendencia a creer más en sí mismo que en sus seguidores.
- ✓ Líder tradicional. Hereda el poder, generalmente porque pertenece a un grupo familiar de élite o a una clase social
- ✓ Líder legítimo. Adquiere el poder a través de caminos legales; es lo contrario al “líder ilegítimo” que obtiene el poder por vías ilegales.
- ✓

Según la formalidad de su elección:

- Líder formal. Es elegido como líder en un grupo u organización y tiene la autoridad para impartir castigos o dar recompensas, tomar decisiones y guiar al grupo.
- Líder informal. No es elegido directamente como líder, por lo que no tiene una autoridad, pero es seguido por el resto de los miembros del grupo por su carisma y su capacidad de motivación

TRABAJO EN EQUIPO

Se refiere al conjunto de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo de personas para lograr los retos propuestos. Se considera como un método de trabajo colectivo coordinado en el que los participantes intercambian sus experiencias, respetan sus roles y funciones para lograr objetivos comunes al realizar una tarea conjunta.

Equipo de trabajo: Es el grupo de personas asignadas o auto asignadas, de acuerdo con habilidades y competencias específicas, para cumplir un determinado objetivo bajo la dirección de un coordinador. Todo esto desde una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas.

Características del trabajo en equipo

- Es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas.
- Para su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros.
- Necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada
- Necesita que los programas que se planifiquen en equipo apunten a un objetivo común

Fracasos del trabajo en equipo

- No existe un clima agradable de trabajo
- Se planifica incorrectamente
- Existe negatividad y egoísmo en el grupo
- Los miembros están desmotivados y no son perseverantes
- Los involucrados no se sienten parte del grupo
- No se da la confianza mutua
- Los objetivos a cumplir no están claro

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ANTES DE COMENZAR:

Observa con atención la imagen y responde las preguntas en tu cuaderno, para luego socializar con los compañeros de formación.



PREGUNTAS:

1. De acuerdo con la imagen, ¿Cómo puedes definir EL TRABAJO EN EQUIPO?
2. ¿Por qué es importante el trabajo en equipo en la empresa?
3. ¿Cuáles serían Las características de trabajo en equipo para crear una empresa?

3.4 Actividades de transferencias del conocimiento

Compartir el conocimiento y experiencias

- Que oportunidades te ofrece el SENA
- Como persona emprendedora describe como sueñas tu empresa!
- Que caracteriza un buen lider

Extrategia metodológica: Realización de taller y guía

Objetivo: Establecer puentes efectivos de comunicación asertiva a través de los procesos que interactúan con el equipo de trabajo.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	**Técnicas e Instrumentos de Evaluación**
Evidencias de Conocimiento: Cuestionario de preguntas con respuesta para evaluar los temas visto en la primera guia Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa	Identifica las diferentes necesidades de la comunicación organizacional, asertiva y efectiva, teniendo en cuenta tipologías, normas y canales. elabora un avance del protocolo de comunicación interna asertiva y efectiva de acuerdo con las políticas de la organización..	**Técnica**: Formulación de preguntas **Instrumento:** Cuestionario Técnica: Observación Instrumento: Lista de chequeo de desempeño

Evidencias de Desempeño: Dramatizacion de comunicación organizacional acorde con la metodología de planeación, herramientas, técnicas y las políticas de la organización. **Evidencia de producto:** El aprendiz entregara Trabajo final trabajo en equipo y comunicación asertiva		Técnica: Verificación Instrumento: Lista de chequeo de producto

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Estos son algunos de los términos básicos que debemos conocer, identificar, y definir en esta guía de aprendizaje.

Comunicación Asertiva: Es la habilidad de expresar ideas positivas y negativas, los sentimientos de una manera abierta, honesta y directa. Que reconoce nuestros derechos al mismo tiempo sigue respetando los derechos de otros.

Diálogo: Discusión sobre un asunto o sobre un problema con la intensión de llegar a un acuerdo o de encontrar una solución.

Trabajo en Equipo: Se refiere al conjunto de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo de personas para lograr los retos propuestos

Equipo de trabajo: Es el grupo de personas asignadas o autoasignadas, de acuerdo con habilidades y competencias especificas, para cumplir un determinado objetivo bajo la dirección de un coordinador.

Inteligencia Emocional: Es la capacidad de percibir, expresar, comprender y gestionar las emociones.

Emociones: Sentimiento que afecta alos propios pensamientos estados Psicologicos, estados biológicos y voluntad de acción.

Liderazgo: Conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determina

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- ✓ https://conceptoliderazgo
- ✓ www.bibliotecavirtual.edu.co
- ✓ https://cocepto.de/relaciones-interpersonales/#ixzz6oUMq8hwt

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**ROSA MARIA SOCARRAS EPINAYU**	**Instructora**	**Cantro Agroempresarial y Acuicola**	**26/06/2023**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					