PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Comunicación asertiva y efectiva en equipos de trabajo
- Código del Programa de Formación: 12260001 – Version 2
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):
- Fase del Proyecto (si aplica):
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):
- Competencia: Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa.
- Resultados de Aprendizaje:
- **ra 1**. identificar las necesidades de comunicación acordes con los procedimientos técnicos y herramientas de la comunicación organizacional.
- **ra 2**. 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 de Aprendizaje (horas): 48 horas

2. PRESENTACIÓN

El curso **"Comunicación Asertiva y Efectiva en Equipos de Trabajo"**, tiene como proposito fortalecer las competencias necesarias para interactuar de manera objetiva, clara y estratégica dentro de entornos laborales colaborativos. A lo largo del proceso formativo, los aprendices identificarán las necesidades de comunicación propias de su contexto, utilizando técnicas y herramientas de

comunicación, y finalmente propondrán acciones de mejora basadas en el monitoreo y evaluación de los procesos comunicativos. Este curso, mediante talleres prácticos, dinámicas grupales y análisis de casos, promueve el desarrollo de habilidades interpersonales, la resolución constructiva de conflictos y el fortalecimiento del clima laboral, contribuyendo al bienestar psicosocial.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: En esta actividad el aprendiz compartirá una experiencia personal relacionada con un momento en el que la comunicación dentro de un equipo de trabajo fue efectiva o, por el contrario, generó conflictos. A partir de estas experiencias, se promoverá una reflexión conjunta sobre la importancia de la comunicación asertiva y efectiva para la cooperación, la resolución de problemas y el bienestar psicosocial en los entornos laborales.

Ambiente requerido: Aula

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- lluvia de ideas

Materiales de formación:

- Presentación con conceptos clave de comunicación asertiva y efectiva

Material de apoyo:

- Diapositivas

Duración de la actividad: 4 horas

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

Descripción de la actividad: Se realizará una dinámica donde cada participante describirá y representará gráficamente cómo percibe actualmente la comunicación dentro de su equipo de trabajo (canales utilizados, roles de comunicación, barreras y fortalezas). Luego, se compartirán las experiencias en grupo para identificar los conocimientos previos y expectativas frente al curso. Esta actividad permitirá reconocer el nivel de comprensión de los conceptos básicos y las áreas que requieren mayor refuerzo.

Ambiente requerido: Aula

Estrategias o técnicas didácticas activas: Preguntas generadoras

Materiales de formación: Post-it para identificar fortalezas y barreras

Material de apoyo: Diapositivas

Duración de la actividad: 4 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: El taller práctico llamado *"Role Play de Comunicación Asertiva"*, donde los participantes asumirán diferentes roles dentro de un equipo de trabajo para simular situaciones reales de comunicación organizacional (reuniones, solución de conflictos, retroalimentación de tareas). Posteriormente, diseñarán en grupos un **avance del Protocolo de Comunicación Interna Asertiva y Efectiva**, aplicando las herramientas, técnicas y políticas de la organización.

Ambiente requerido: Aula

Estrategias o técnicas didácticas activas: Role playing (juego de roles)

Materiales de formación: Situaciones simuladas

Material de apoyo: Diapositivas

Evidencias de aprendizaje: Participación activa y desempeño en la dinámica de roles

Instrumentos de evaluación: Observación directa y retroalimentación

Duración de la actividad: 4 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: A través de simulaciones se recrea un escenario dentro de una organización. Durante la actividad deberán aplicar de manera consciente y práctica los conceptos aprendidos sobre comunicación asertiva y efectiva, demostrando su capacidad para: expresar ideas con claridad, escuchar activamente, mantener un tono de respeto, manejar desacuerdos de manera constructiva y generar acuerdos colaborativos.

Ambiente requerido: Aula

Estrategias o técnicas didácticas activas: Vivenciar diferentes perspectivas en la comunicación organizacional

Materiales de formación: Video corto

Material de apoyo: Diapositivas

Evidencias de aprendizaje: Participación en la retroalimentación grupal

Instrumentos de evaluación: Observación del desempeño durante la simulación

Duración de la actividad: 4 horas.

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad:

Los aprendices analizarán en grupo un caso práctico relacionado con la comunicación dentro de equipos de trabajo, en el cual deberán identificar la problemática y proponer soluciones aplicando los principios de la **comunicación asertiva y efectiva**. A partir del análisis, deberán **seleccionar los canales de comunicación más adecuados**, **describir los flujos de información** entre los diferentes actores organizacionales y **construir un mensaje asertivo** que responda a la situación planteada.

Ambiente requerido: Aula de formación

Estrategias o técnicas didácticas activas: Reflexionar sobre la importancia de utilizar la comunicación asertiva como herramienta para prevenir malentendidos, fortalecer las relaciones interpersonales y garantizar la toma de decisiones responsables en la gestión del talento humano.

Materiales de formación: Podcast

Material de apoyo: Diapositivas

Duración de la actividad: 4 horas

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

Descripción de la actividad:

A través de una socialización guiada, los aprendices identificarán los conocimientos previos que poseen sobre las herramientas y estrategias de comunicación asertiva y efectiva aplicadas en equipos de trabajo. Se compartirán experiencias y ejemplos de situaciones reales en las que la comunicación influyó en la dinámica del equipo, se contrastará lo expresado con los contenidos que deberán reforzar, resaltando la importancia de la percepción, la escucha activa, la claridad en los mensajes y la toma de decisiones conjuntas como competencias esenciales para la gestión humana y el fortalecimiento de las relaciones laborales.

Ambiente requerido:

Aula de formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Lluvia de ideas.

Materiales de formación:

- Diapositivas

Material de apoyo:

- Tablero, marcadores

Duración de la actividad:

4 horas.

3.3 Actividades de apropiación

Descripción de la actividad:

Los aprendices trabajarán en un caso problémico que simula una situación real dentro de un proceso de gestión humana en la que la comunicación sea un factor determinante. A través de la estrategia de Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), analizarán la situación e identificaran cómo se manifiestan competencias relacionadas con la comunicación, la claridad y coherencia en los mensajes, la escucha activa, la retroalimentación respetuosa y la resolución de conflictos mediante el diálogo asertivo

Ambiente requerido:

Aula de formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Analisis de caso

Materiales de formación:

- Cuestionario

Material de apoyo:

- Proyector o diapositivas

Evidencias de aprendizaje:

- Presentación oral con los hallazgos

Instrumentos de evaluación:

- Observación directa de la participación individual y grupal.

Duración de la actividad:

4 horas.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Descripción de la actividad:

Cada aprendiz identificara aspectos relevantes para la adquisicion de habilidades blandas. La propuesta debe evidenciar liderazgo pedagógico, creatividad, innovación, toma de decisiones y relaciones interpersonales. Posteriormente, se socializara, fomentando la colaboración y el aprendizaje continuo en comunidad académica.

Ambiente requerido:

Aula de formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Socialización de experiencias

Materiales de formación:

- Ejemplos prácticos, pautas y buenas prácticas

Material de apoyo:

- Diapositivas

Evidencias de aprendizaje:

- Participación activa en la dinámica grupal

Instrumentos de evaluación:

Registro de observación

Duración de la actividad:

4 horas.

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad:

Los aprendices realizarán un ejercicio de reflexión en el que, a partir de ejemplos de situaciones reales en contextos organizacionales, identificarán los canales de comunicación más adecuados para cada caso. Posteriormente, describirán los flujos de información implicados (ascendentes, descendentes u horizontales) y elaborarán un mensaje asertivo que responda de manera efectiva a la situación planteada.

Ambiente requerido:

- Aula de formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Aprendizaje colaborativo en grupos pequeños

Materiales de formación:

- Ejemplos de situaciones reales o simuladas

Material de apoyo:

- Diapositivas

Duración de la actividad: 4 horas.

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

Descripción de la actividad:

Mediante una socialización guiada, se analizará cómo la comunicación favorece las interacciones positivas en los equipos de trabajo. Se promovera un clima de respeto, comprensión y retroalimentación, valorando los avances de cada aprendiz.

Ambiente requerido:

Aula de formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Mapa conceptual colectivo

Materiales de formación:

- Preguntas orientadoras para la socialización

Material de apoyo:

- Videos ilustrativos

Duración de la actividad:

4 horas

3.3 Actividades de apropiación

Descripción de la actividad:

Los aprendices, abordarán un caso problémico que simule un proceso de planeación y coordinación. A través del Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), identificarán recursos, personas y herramientas necesarias, desarrollando propuestas que integren lenguaje verbal adecuado, escucha activa, empatia y gestión emocional. Posteriormente, se socializan los hallazgos y alternativas de mejora, fomentando la argumentación y la reflexión crítica frente a las realidades del entorno organizacional.

Ambiente requerido:

Aula de formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Reflexion critica

Materiales de formación:

- Aprendizaje Basado en Problemas (ABP)

Material de apoyo:

- Diapositivas

Evidencias de aprendizaje:

- Presentación con los hallazgos y propuestas de mejora

Instrumentos de evaluación:

- Observación directa de la participación

Duración de la actividad:

4 horas

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Descripción de la actividad:

Cada aprendiz diseñará una propuesta práctica orientada a fortalecer la comunicación efectiva en un contexto laboral (real o simulado). Para ello, deberá aplicar los principales elementos de la comunicación (coherencia del mensaje, Feedback bidireccional, Adaptación, Credibilidad y confianza) como estrategias

para la resolución de problemas y la mejora del clima organizacional. Posteriormente, se reflexionara sobre cómo estas habilidades pueden transferirse y adaptarse a distintos entornos académicos, laborales y comunitarios.

Ambiente requerido:

Aula de formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Socialización y retroalimentación grupal.

Materiales de formación:

Videos cortos sobre gestión emocional

Material de apoyo:

- Diapositivas

Evidencias de aprendizaje:

Reflexión personal sobre cómo la comunicación pueden aplicarse en su futuro profesional y en la vida académica

Instrumentos de evaluación:

- Análisis crítico, argumenta por qué y cómo esas habilidades son importantes.

Duración de la actividad:

4 horas.

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad:

Los aprendices deberán analizar diferentes contextos (laboral, social y familiar) para identificar cómo se manifiestan sus fortalezas y posibles falencias en la **comunicación asertiva y efectiva**. En este ejercicio, se prestará especial atención a los **sesgos comunicativos** (como suposiciones, prejuicios, estereotipos o interpretaciones erróneas) que puedan afectar la claridad del mensaje, la escucha activa y la empatía. A partir de este análisis, cada aprendiz propondrá mejoras concretas que permitan **potenciar la comunicación asertiva**, reducir los sesgos y adaptar sus habilidades de interacción de manera efectiva en cada ámbito.

Ambiente requerido:

- Aula Formacion

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Identificar sesgos comunicativos

Materiales de formación:

- Casos prácticos con ejemplos de situaciones donde se evidencien sesgos (prejuicios, estereotipos, interpretaciones erróneas)

Material de apoyo:

- Diapositivas

Evidencias de aprendizaje:

- Propuestas de mejora para cada ámbito

Instrumentos de evaluación:

- Observación directa de la participación

Duración de la actividad: 4 horas

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

Descripción de la actividad:

Los aprendices identificarán la importancia de la comunicación empresarial dentro de la gestión de una organización. Mediante ejercicios prácticos, estimarán los recursos necesarios para poner en marcha una estrategia de comunicación y analizarán si esta resulta adecuada para cumplir con los objetivos de la organización

Ambiente requerido:

Aula de formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Lluvia de ideas

Materiales de formación:

- Video corto

Material de apoyo:

- Diapositivas

Duración de la actividad:

4 horas

3.3 Actividades de apropiación

Descripción de la actividad:

Los aprendices, en equipos de trabajo, analizarán un caso práctico en el que se evidencien diferentes situaciones laborales (conflictos, liderazgo, comunicación, toma de decisiones). A partir del caso, deberán reflexionar sobre cómo estas influyen en el desarrollo de procesos organizacionales.

Ambiente requerido:

Aula de formación

Estrategias o técnicas didácticas activas

- Trabajo en equipo

Materiales de formación:

- Casos prácticos

Material de apoyo:

- Diapositivas

Evidencias de aprendizaje:

- Matriz grupal escrita con la identificación de categorías de habilidades blandas

Instrumentos de evaluación:

- Rúbrica de evaluación de la matriz grupal

Duración de la actividad:

4 horas

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Descripción de la actividad:

Para finalizar la formacion, cada aprendiz elaborará una propuesta en la que aplique lo aprendido sobre la comunicación en un contexto laboral, académico o comunitario (real o simulado). En su propuesta, deberá:

- Evidenciar el uso de la asertividad y efectividad de la comunicación.
- Diseñar una **estrategia de mejora continua** que fortalezca el clima organizacional y las relaciones interpersonales.

La propuesta se socializará en una presentación grupal o individual, fomentando la reflexión crítica, la retroalimentación colaborativa y la transferencia de lo aprendido a diferentes entornos.

Ambiente requerido:

Aula de formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Diseñar una estrategia de mejora continua

Materiales de formación:

Videos cortos

Material de apoyo:

- Diapositivas

Evidencias de aprendizaje:

Reflexión crítica, retroalimentación colaborativa y transferencia de lo aprendido a diferentes entornos

Instrumentos de evaluación:

- Análisis crítico

Duración de la actividad:

4 horas.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
		Propuesta de mejora en los procedimientos comunicativos Ejecuta actividades comunicativas	Mapa de la dinámica comunicativa Escrito sobre la comunicación organizacional y cuales son	- Identifica factores que influyen en la comunicación efectiva. - Reconoce la relación entre comunicación asertiva y bienestar psicosocial	- Observación directa - Registro de participación - Check list

		ajustadas a las políticas Comprende los conceptos fundamentales de la comunicación organizacional Participa de manera activa en discusiones grupales para formular propuestas de mejora	las reglas para comunicarse la empresa Presenta un escrito de un plan de actividades comunicativas Mapa conceptual que relacione estrategia de comunicación y mejora continua	- Reconoce barreras y oportunidades de mejora - Aplica técnicas de comunicación asertiva en escenarios laborales simulados. - Aplica los principios de la comunicación asertiva y efectiva.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Asertividad: Habilidad de expresar ideas, pensamientos y sentimientos de manera clara, honesta y respetuosa.

Comunicación Efectiva: Proceso en el cual el mensaje es transmitido y comprendido correctamente.

Comunicación Organizacional: Conjunto de procesos que facilitan la coordinación, colaboración y logro de objetivos.

Escucha Activa: Técnica de comunicación que consiste en prestar atención plena al interlocutor, interpretando correctamente su mensaje verbal y no verbal.

Retroalimentación: Proceso de dar y recibir información, con el fin de mejorar la comunicación y los resultados.

Empatía: Capacidad de comprender y compartir los sentimientos y emociones de otra persona, favoreciendo relaciones laborales saludables.

Clima Organizacional: Percepción compartida sobre el ambiente laboral

Resolución de Conflictos: Conjunto de técnicas y estrategias utilizadas para manejar y solucionar desacuerdos dentro de un equipo de manera constructiva.

Trabajo Colaborativo: Varios integrantes aportan sus habilidades y conocimientos para alcanzar un objetivo común.

Habilidades Blandas: Competencias sociales e interpersonales como la comunicación, empatía, liderazgo y negociación, esenciales para el trabajo en equipo.

Feedback Constructivo: Retroalimentación que aporta comentarios claros y útiles para mejorar el desempeño, sin generar conflictos ni desmotivación.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular. (**BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA).**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Adriana Marcela Forero Puentes**	**Instructora**	**SENA - CEGAFE**	

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					