



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
- **Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):** N/A
- **Fase del Proyecto (si aplica):** N/A
- **Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):** N/A
- **Competencia:**
260101053 Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa
- **Resultados de Aprendizaje:**
 1. Identificar las necesidades de comunicación acordes con los procedimientos técnicos y herramientas de la comunicación organizacional.
 2. Ejecutar los procedimientos de comunicación organizacional acorde con la metodología de planeación, herramientas, técnicas y las políticas de la organización.
 3. Verificar que la programación de actividades este acorde con técnicas y herramientas de la comunicación organizacional.
 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



2. PRESENTACIÓN

La comunicación asertiva es una habilidad clave para el éxito en cualquier entorno laboral y personal. A través de este curso, los participantes desarrollarán destrezas que les permitirán expresarse con claridad, respeto y confianza, promoviendo un ambiente de trabajo armonioso y productivo.

El aprendizaje en esta guía está diseñado para orientar el desarrollo integral del aprendiz, proporcionando herramientas prácticas y teóricas que faciliten la interacción efectiva con compañeros, clientes y superiores. Se fomentará la reflexión sobre los propios estilos de comunicación, permitiendo identificar oportunidades de mejora y fortalecer habilidades esenciales para la colaboración y la resolución de conflictos.

Además, este curso fomenta el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo, creando espacios donde la comunicación efectiva se convierta en una herramienta de fortalecimiento del trabajo en equipo y la convivencia profesional. Al finalizar, los aprendices estarán preparados para enfrentar situaciones comunicativas con seguridad, empatía y eficacia, contribuyendo al éxito de su entorno laboral y personal.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Actividad 1 La importancia de la comunicación asertiva

La comunicación en el entorno laboral no es solo cuestión de transmitir información, sino un factor estratégico que influye directamente en el trabajo en equipo, la productividad y el ambiente organizacional. La comunicación eficaz puede aumentar la productividad en un 25% y fortalecer el clima organizacional.

Descripción de la actividad:

Cada aprendiz reflexionará sobre su estilo de comunicación y establecerá un compromiso de mejora personal.

1. Reflexión individual
 - ¿Qué estilo de comunicación uso con más frecuencia?
 - ¿En qué situaciones me cuesta ser asertivo?
2. Escritura del compromiso
 - Basándose en la autoevaluación, cada aprendiz redactará un compromiso personal de mejora en su comunicación.
3. Socialización voluntaria
 - Quienes deseen compartir su compromiso podrán hacerlo en plenaria. El instructor guiará una breve discusión sobre los desafíos y beneficios de la comunicación asertiva.

Ambiente requerido: Aula amplia, espacio donde los aprendices puedan escribir cómodamente.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Análisis y autoevaluación, discusión grupal.

Materiales de formación: Hojas, lapicero o lápiz.



Material de apoyo: Diapositivas, proyector o tv.

Duración de la actividad: 4 Horas

Actividad 2 Identificación de los estilos de comunicación en la vida cotidiana

La comunicación en el entorno laboral impacta la productividad, el trabajo en equipo y el clima organizacional. Los cuatro estilos de comunicación (pasivo, agresivo, pasivo-agresivo y asertivo) influyen en la manera en que los colaboradores interactúan, resuelven conflictos y transmiten ideas. Comprender y practicar estos estilos permite fortalecer la comunicación efectiva en el trabajo. Por ejemplo:

Situación: Un colaborador necesita ayuda de su compañero para terminar un informe antes de la fecha límite:

- **Comunicación pasiva:** (tono inseguro, evita el contacto visual) "Disculpa... eh... sé que estás ocupado, pero... si puedes... tal vez... ayudarme con este informe... si no es mucha molestia."

Reflexión: ¿Cómo se siente el colaborador? ¿Por qué es poco probable que reciba la ayuda que necesita?

- **Comunicación agresiva:** *Empleado:* (tono alto y exigente) "Oye, necesito que me ayudes con este informe ahora mismo. No es mi problema si tienes otras cosas que hacer."

Reflexión: ¿Cómo afecta esto a la relación laboral? ¿Cuál es el impacto en la productividad?

- **Comunicación pasivo-agresiva:** (con sarcasmo) "Ah, claro, seguro que tu trabajo es mucho más importante que ayudar a un compañero. No te preocupes, veré cómo me las arreglo solo, como siempre."

Reflexión: ¿Cómo afecta este estilo a la confianza entre compañeros? ¿Por qué puede ser frustrante?



- **Comunicación asertiva:** (tono calmado y seguro) "Hola, sé que tienes tareas pendientes, pero necesito terminar este informe hoy y me vendría bien tu ayuda con una parte. ¿Podríamos dividir el trabajo?"

Reflexión: ¿Por qué esta forma de comunicarse es más efectiva? ¿Cómo favorece la colaboración?

Descripción de la actividad:

1. Se presenta la información sobre los cuatro estilos comunicativos y se brindan ejemplos de cada uno
2. Los aprendices trabajarán en parejas para representar diferentes estilos de comunicación en situaciones laborales y reflexionar sobre sus efectos. Un aprendiz expone el problema, mientras que el otro responderá utilizando un estilo de comunicación específico (pasivo, agresivo, pasivo-agresivo o asertivo). Luego intercambiarán roles para experimentar diferentes respuestas.
3. Discusión guiada sobre las diferencias entre los estilos de comunicación. Preguntas clave: ¿Es común escuchar respuestas no asertivas? ¿Qué diferencias notaron cuando usaron un estilo asertivo?

Ambiente requerido: Aula con espacio suficiente para que los aprendices trabajen en parejas.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje basado en el juego de roles, reflexión guiada a partir de la práctica, discusión grupal.

Materiales de formación: [Listado de casos de problemas laborales.](#)

Material de apoyo: Diapositivas, proyector o tv.

Duración de la actividad:

4 horas

Actividad 3 La empatía en la comunicación



La empatía es fundamental en la comunicación porque nos permite comprender el punto de vista del otro, facilitando respuestas respetuosas y constructivas incluso en situaciones incómodas. La verdadera empatía implica reconocer que cada individuo es único y conectar con sus emociones de manera genuina, validándolas y ofreciendo apoyo sin juzgar. Al hacerlo, creamos un espacio donde las personas se sienten entendidas y valoradas, fortaleciendo las relaciones y promoviendo una comunicación más profunda y humana.

Descripción de la actividad:

1. **Introducción al tema:** El instructor introduce el concepto de empatía en la comunicación, destacando su importancia en el entorno laboral. Se destacan los beneficios de la empatía, como la mejora en la colaboración, la reducción de conflictos y el fortalecimiento del clima organizacional.
2. **Proyección del cortometraje "Purl":** Se visualiza el cortometraje "Purl" de Pixar, que aborda la experiencia de una nueva empleada en una empresa.
3. **Discusión en grupos pequeños (30 min):** Los aprendices se dividen en grupos de 4-5 personas para discutir las siguientes preguntas:
 - ¿Qué situaciones del cortometraje reflejan desafíos reales en el entorno laboral?
 - ¿Cómo afectó la falta de empatía e inclusión a la protagonista y al ambiente de trabajo?
 - ¿Qué acciones promovieron un cambio positivo en la cultura organizacional dentro de la historia?
 - ¿Cómo podemos aplicar estas lecciones en nuestro propio entorno laboral?
 - Cada grupo comparte sus reflexiones y conclusiones con el resto de los participantes.
 - El instructor destaca puntos comunes y diferencias en las percepciones, fomentando una reflexión colectiva.

Ambiente requerido: Aula amplia, espacio donde los aprendices puedan escribir cómodamente.



Estrategias o técnicas didácticas activas: Análisis de material audiovisual, trabajo colaborativo.

Materiales de formación: Hojas, lapicero o lápiz.

Material de apoyo: Cortometraje "Purl" de Pixar, diapositivas, proyector o tv.

Duración de la actividad: 4 Horas

Actividad 4 Escucha activa en el entorno laboral

La escucha activa es clave para una comunicación efectiva en el trabajo. No solo implica oír las palabras de los demás, sino también interpretar su tono de voz, lenguaje corporal y emociones. Sin embargo, muchas personas tienen dificultades para escuchar debido a factores como la cultura de la inmediatez, el estrés laboral o la tendencia a querer imponer su punto de vista. Estos son tips para mejorarla:

- **Parafrasear para confirmar comprensión:** Reformular lo que la otra persona ha dicho con otras palabras.
Ejemplo:
Compañero: "Estoy frustrado porque mi esfuerzo no se reconoce."
Respuesta asertiva: "Entiendo que sientes que tu trabajo no está siendo valorado. ¿Quieres hablar más sobre eso?"
- **Observar el lenguaje no verbal:** Interpretar tono de voz, postura y gestos.
Ejemplo: Si alguien dice "Estoy bien" pero evita el contacto visual y habla en tono bajo, podrías responder: "Noto que quizás no te sientes del todo bien, ¿quieres hablar de ello?"
- **Hacer preguntas abiertas:** Evitar preguntas de sí/no y fomentar la conversación.
En lugar de: "¿Estás molesto?"
Pregunta asertiva: "¿Cómo te sientes respecto a lo que pasó?"
- **Evitar distracciones:** No mirar el teléfono ni pensar en otras cosas mientras alguien habla.
- **Practicar la empatía:** Validar las emociones en lugar de juzgarlas.



En lugar de: “No deberías sentirte así.”

Pregunta asertiva: “Parece que esto es realmente importante para ti. ¿Cómo puedo ayudarte?”

Descripción de la actividad:

1. El instructor iniciará la sesión explicando la importancia de la escucha activa y presentando los tips para mejorarla.
2. Se presentan situaciones laborales donde la escucha activa es clave (por ejemplo, un empleado que se siente ignorado por su jefe o un conflicto entre compañeros).
3. En grupos de tres, un aprendiz interpretará el rol de quien habla, otro el de quien escucha y el tercero observará y tomará notas sobre el uso de técnicas de escucha activa. Luego se rotan los roles hasta que todos hayan participado en cada papel.
4. Se abre un espacio para compartir experiencias y aprendizajes del ejercicio anterior.

Preguntas guía:

¿Qué técnicas de escucha activa funcionaron mejor?

¿Qué obstáculos enfrentaron al intentar escuchar activamente?

¿Cómo creen que esto puede mejorar su comunicación en el trabajo?

Ambiente requerido: Aula con espacio suficiente para trabajar en grupos pequeños.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Juego de roles, discusión reflexiva en grupo.

Materiales de formación: [Lista de casos prácticos.](#)

Material de apoyo: Diapositivas, proyector o tv.

Duración de la actividad: 4 Horas

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

Actividad 5 Fundamentos teóricos de la comunicación asertiva



La comunicación asertiva es una habilidad clave en el entorno laboral, ya que permite expresar ideas, necesidades y emociones de manera clara y respetuosa, manteniendo el equilibrio entre la pasividad y la agresividad. Una comunicación efectiva en el trabajo mejora la colaboración, reduce los conflictos y favorece un clima organizacional saludable.

Descripción de la actividad:

1. El instructor iniciará con una breve introducción sobre la comunicación asertiva, explicando sus características y beneficios en el contexto laboral. También diferenciará la comunicación asertiva de la pasiva, agresiva y pasivo-agresiva, proporcionando ejemplos de cada una.
2. Se entregará a los aprendices una copia impresa o digital del artículo de referencia, que deberán leer en grupos pequeños.
3. Una vez terminada la lectura, los grupos discutirán las ideas principales del artículo e identificarán ejemplos de situaciones laborales donde la comunicación asertiva es esencial.
4. Cada grupo responderá a las siguientes preguntas para reflexionar sobre el contenido del artículo:
 - ¿Qué estrategias propone el artículo para mejorar la comunicación asertiva?
 - ¿Qué desafíos enfrentan las personas al intentar comunicarse asertivamente en el trabajo?
 - ¿Cómo puede la asertividad ayudar a prevenir o resolver conflictos laborales?
5. Los grupos registrarán sus conclusiones en una hoja y compartirán sus respuestas en una plenaria, fomentando el debate y la construcción de ideas colectivas.
6. El instructor reforzará los conceptos clave de la comunicación asertiva con ejemplos prácticos y responderá dudas de los aprendices.
7. Para finalizar, se invitará a los aprendices a compartir experiencias personales sobre comunicación asertiva en su entorno laboral, fomentando la aplicación de los conocimientos adquiridos.

Ambiente requerido: Aula amplia, espacio donde los aprendices puedan escribir cómodamente.



Estrategias o técnicas didácticas activas: Lectura crítica, trabajo colaborativo, debate y reflexión grupal.

Materiales de formación: [Artículo](#), hojas, lapicero o lápiz.

Material de apoyo: Diapositivas, proyector o tv.

Duración de la actividad: 4 horas

Actividad 6 Elementos clave de la comunicación efectiva

La comunicación efectiva es esencial en cualquier entorno, especialmente en el ámbito laboral. No se trata solo de transmitir un mensaje, sino de asegurarse de que la otra persona lo reciba, comprenda y pueda actuar en consecuencia.

Los elementos clave de la comunicación efectiva incluyen:

- **Claridad y concisión:** Expresar ideas de forma directa y sin ambigüedades.
- **Escucha activa:** Prestar atención a lo que dice el otro sin interrumpir ni juzgar.
- **Lenguaje verbal y no verbal:** La coherencia entre lo que se dice y cómo se dice.
- **Empatía:** Entender la perspectiva del otro y adaptar el mensaje según sea necesario.
- **Feedback:** Confirmar la comprensión del mensaje y proporcionar retroalimentación constructiva.

Descripción de la actividad

1. El instructor iniciará con una clase magistral sobre los elementos clave de la comunicación efectiva, con ejemplos de situaciones laborales.
2. Se realizarán preguntas abiertas para invitar a la reflexión y participación de los aprendices.
3. Los aprendices accederán a la plataforma **Padlet** mediante un enlace compartido por el instructor.
4. En Padlet, encontrarán una consigna que los invita a escribir una situación laboral en la que la comunicación no haya sido efectiva y cómo se podría mejorar aplicando los elementos vistos en clase.
5. Una vez que los aprendices completen sus respuestas, el instructor seleccionará algunas publicaciones para analizarlas en grupo.



6. Se cerrará la actividad con una breve reflexión sobre la importancia de aplicar estos elementos en el entorno laboral.

Ambiente requerido: Aula amplia, espacio donde los aprendices puedan escribir cómodamente.

Estrategias o técnicas didácticas activas: preguntas de reflexión, participación activa y uso de TICS.

Materiales de formación: Padlet.

Material de apoyo: Diapositivas, proyector o tv.

Duración de la actividad: 4 horas

Actividad 7 Tips y guiones de comunicación asertiva

La comunicación asertiva permite expresar pensamientos, emociones y necesidades de manera clara y respetuosa, evitando la agresividad o la pasividad. Para lograrlo, es fundamental aplicar estrategias efectivas, como las siguientes:

- **Técnica del “Yo”:** Expresar necesidades sin culpar:

Paso 1: Describir la situación objetivamente sin juzgar.

Paso 2: Expresar el impacto o emoción que genera.

Paso 3: Hacer una solicitud o propuesta clara.

Ejemplo: *“Cuando llegas tarde, la reunión se retrasa. Me gustaría que comenzáramos a tiempo.”*

- **Evitar generalizaciones:** Palabras como “siempre” o “nunca” exageran la situación y generan reacciones defensivas. Es mejor usar frases específicas y objetivas.
- **No asumir intenciones:** En lugar de interpretar las acciones de otros, es más efectivo preguntar y aclarar.
- **Aceptar errores:** Reconocer fallos con humildad fortalece la confianza y facilita la mejora.
- **Elegir el momento y lugar adecuado:** Comunicarse en el contexto correcto evita malentendidos o reacciones innecesarias.



- **Poner límites sin ser agresivos:** Expresar necesidades con claridad y respeto sin caer en la rudeza.
- **Recibir retroalimentación como oportunidad de mejora:** Escuchar sin reaccionar a la defensiva y pedir ejemplos concretos para mejorar.

Descripción de la actividad:

2. El instructor iniciará con una clase magistral sobre las estrategias para una comunicación asertiva, apoyándose en ejemplos de situaciones laborales.
3. Se realizarán preguntas abiertas para fomentar la reflexión y participación de los aprendices.
4. Se llevará a cabo el Juego: "Desafío de Comunicación Asertiva":
 - Se formarán dos grupos.
 - Cada grupo tomará turnos para seleccionar un número del tablero.
 - Cada número oculta un desafío o una pregunta de opción múltiple.
 - Si es una pregunta de opción múltiple: El grupo debe elegir la respuesta correcta. Si aciertan, ganan 1 punto.
 - Si es un desafío: Un integrante del equipo debe responder de forma asertiva. Si la respuesta es adecuada, el grupo gana 1 punto. Si la respuesta es excelente (bien formulada, clara y alineada con lo aprendido), el grupo gana 2 puntos.
 - Gana el equipo con más puntos al final del juego.
5. Se cerrará la actividad con una reflexión sobre la importancia de la comunicación asertiva y su aplicación en el entorno laboral y personal.

Ambiente requerido: Aula con tablero o espacio para proyectar.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Participación activa, aprendizaje

Materiales de formación: Carteles o diapositivas con los números para el juego.

Material de apoyo: Diapositivas, proyector o tv.

Duración de la actividad: 8 horas



3.3 Actividades de apropiación:

Actividad 8 Equipos asertivos y efectivos.

El trabajo colaborativo es esencial en el ámbito laboral. No basta con reunir a personas; es necesario implementar estrategias que potencien la cooperación y eviten el caos. En esta actividad se abordarán claves fundamentales para que un equipo funcione de manera efectiva.

Elementos clave para un trabajo en equipo efectivo:

- **Definir roles y responsabilidades:** Cada integrante debe conocer sus tareas desde el inicio para evitar confusiones.
- **Establecer objetivos comunes:** Contar con metas claras garantiza que todos remen en la misma dirección.
- **Mantener una comunicación continua y abierta:** Una comunicación fluida evita malentendidos y alinea esfuerzos.
- **Fomentar la participación activa de todos:** Permitir que cada miembro aporte sus ideas fortalece la cohesión del equipo.
- **Construir transparencia y confianza:** Cumplir compromisos, comunicarse con honestidad y evitar rumores generan un ambiente de confianza.
- **Crear un clima laboral saludable:** Aceptar diferencias, dar margen para los errores, fomentar la ayuda mutua y practicar pequeños gestos diarios mejoran el ambiente de trabajo.

Descripción de la actividad:

1. El instructor inicia la sesión explicando las estrategias para un trabajo colaborativo efectivo, apoyándose en ejemplos prácticos de situaciones laborales.



2. Se formulan preguntas abiertas para que los aprendices compartan experiencias y reflexionen sobre la importancia de cada estrategia en el trabajo en equipo.
3. Análisis de caso: “El Proyecto Fantasma”:
 - El instructor presenta el caso donde un equipo de trabajo tuvo una mala experiencia debido a la falta de organización y comunicación.
 - Se divide a los aprendices en pequeños grupos para que identifiquen los errores cometidos en el caso y propongan normas y acuerdos que habrían evitado la situación.
 - Cada grupo comparte sus propuestas con el resto de la clase.
4. Reflexión final: Se cierra la actividad con una breve reflexión grupal, destacando la importancia de aplicar estas estrategias en el entorno laboral para lograr un equipo cohesionado y eficiente.

Ambiente requerido: Aula amplia con espacio suficiente para la interacción y trabajo en grupo.

Estrategias didácticas: Preguntas de reflexión, participación activa y análisis de casos.

Materiales de formación: Guía impresa o digital del caso.

Material de apoyo: Diapositivas, proyector o TV.

Evidencias de aprendizaje: Propuestas presentadas por los grupos sobre normas y acuerdos para evitar problemas en el trabajo colaborativo.

Instrumentos de evaluación: [Lista de chequeo.](#)

Duración de la actividad: 4 horas.

Actividad 9 Construyendo una cultura de comunicación efectiva

La comunicación efectiva en un equipo de trabajo no surge espontáneamente; es un proceso que requiere compromiso, ajustes constantes y la participación de todos. En esta sesión, los participantes analizarán su propia dinámica de comunicación y aprenderán estrategias para mejorarla.

Aspectos clave de la comunicación efectiva en equipo:



Identificación de áreas de mejora en la comunicación del equipo:

Antes de implementar cambios, es fundamental reconocer qué aspectos están fallando. Para ello, se analizarán preguntas como:

- ¿Se presentan malentendidos frecuentes en el equipo? ¿Por qué?
- ¿Las instrucciones y expectativas son claras para todos?
- ¿Se fomenta la participación o solo unos pocos hablan?
- ¿Hay problemas con la forma en que se da feedback?
- ¿Qué canales de comunicación funcionan mejor y cuáles generan más confusión?

Claridad en los mensajes:

- Usar un lenguaje directo y evitar ambigüedades.
- Confirmar la comprensión de los mensajes.
- Definir objetivos claros en cada interacción.

Escucha activa y participación equitativa:

- Prestar atención a lo que los demás expresan sin interrupciones.
- Asegurar que todos tengan la oportunidad de hablar y aportar ideas.
- Hacer preguntas para fomentar la claridad y la inclusión.

Uso de canales adecuados y feedback efectivo:

- Identificar los medios más eficaces según la situación (correo, reuniones, chats, etc.).
- Ofrecer retroalimentación constructiva, enfocada en soluciones y no en críticas personales.

Descripción de la actividad:

1. El instructor introduce la importancia de construir una cultura de comunicación efectiva y explica los cuatro aspectos clave.
2. Se dividen los aprendices en pequeños grupos. Cada grupo responde a las preguntas de la sección "Identificación de áreas de mejora en la comunicación del equipo". Se elabora una lista con los principales problemas detectados.
3. Cada grupo selecciona uno de los problemas detectados y propone soluciones concretas. Se presentan las soluciones al resto del grupo y se discuten posibles ajustes.



4. El instructor guía un cierre donde los participantes comparten aprendizajes y compromisos para mejorar la comunicación en su entorno laboral.

Ambiente requerido: Aula amplia con disposición en círculos o grupos pequeños para facilitar la discusión.

Estrategias didácticas: Análisis crítico, análisis en equipo y solución de problemas.

Materiales de formación: [Preguntas de reflexión](#), hojas o tablero para anotar problemas y soluciones.

Material de apoyo: Diapositivas, proyector o TV.

Evidencias de aprendizaje: Listado de problemas identificados en la comunicación del equipo.

Instrumentos de evaluación: [Rúbrica de participación en la discusión grupal](#).

Duración de la actividad: 4 horas

Actividad 10: Resolución de conflictos en la comunicación asertiva (4 horas)

La resolución de conflictos es esencial para mantener un ambiente laboral saludable y productivo. Utilizar la comunicación asertiva en situaciones de tensión permite negociar, mediar y gestionar las emociones de forma efectiva, transformando los desacuerdos en oportunidades de crecimiento.

Elementos clave para la resolución de conflictos con comunicación asertiva:

- **Negociación:**
Habilidad para dialogar y buscar acuerdos que beneficien a todas las partes, encontrando soluciones equitativas y sostenibles.
- **Mediación:**
Capacidad para actuar como facilitador, ayudando a que las partes en conflicto expresen sus puntos de vista y encuentren un terreno común.
- **Manejo de emociones:**
Reconocer y gestionar las propias emociones y las de los demás para evitar reacciones impulsivas y promover un ambiente de calma y respeto.



Descripción de la actividad:

1. El instructor presenta la importancia de la comunicación asertiva para la resolución de conflictos, explicando cómo la negociación, la mediación y el manejo de emociones son fundamentales para lograr acuerdos efectivos. Se apoyará en ejemplos prácticos y casos reales del entorno laboral.
2. Se formulan preguntas abiertas para que los aprendices compartan experiencias y analicen cómo han manejado conflictos en el pasado, y de qué manera podrían aplicar la comunicación asertiva en situaciones similares. Algunas preguntas pueden ser:
 - ¿Cuál ha sido la situación de conflicto más difícil que has enfrentado en el trabajo y cómo la abordaste?
 - ¿Qué técnicas de negociación o mediación consideras que podrían haber mejorado esa situación?
 - ¿Cómo gestionas tus emociones en momentos de tensión y qué estrategias podrías implementar para mejorar ese manejo?
3. El instructor presenta un caso práctico en el que un conflicto laboral escaló por la falta de comunicación asertiva. Los aprendices se dividen en pequeños grupos para identificar los puntos críticos del conflicto, analizar las fallas en la comunicación y proponer soluciones utilizando técnicas de negociación, mediación y manejo de emociones. Cada grupo expone sus propuestas y se genera una discusión grupal para comparar alternativas y profundizar en las estrategias presentadas.
4. Se cierra la actividad con una reflexión grupal en la que cada participante comparte sus aprendizajes, identifica compromisos para aplicar la comunicación asertiva en su entorno y discute cómo las técnicas de negociación, mediación y manejo de emociones pueden contribuir a resolver futuros conflictos.

Ambiente requerido: Aula amplia que permita la formación de grupos pequeños y la interacción activa de los participantes.



Estrategias o técnicas didácticas activas: Reflexión y análisis en equipo, participación activa, trabajo en equipo.

Materiales de formación: Guía impresa o digital del [caso práctico](#).

Material de apoyo: Diapositivas, proyector o TV

Evidencias de aprendizaje: Propuestas de solución fundamentadas que demuestren la aplicación de técnicas de negociación, mediación y manejo de emociones.

Instrumentos de evaluación: [Lista de chequeo](#).

Duración de la actividad: 4 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Actividad 11: Generación de acuerdos y pactos de comunicación

La comunicación efectiva en un equipo no solo se basa en habilidades individuales, sino en la construcción de acuerdos colectivos que faciliten la interacción y prevengan conflictos. Para ello, es importante crear pactos de comunicación tanto a nivel individual como grupal, estableciendo límites, acuerdos y consecuencias claras para fortalecer la dinámica del equipo.

Elementos clave para la generación de pactos de comunicación:

- **Definir objetivos comunes:** Establecer propósitos claros en la comunicación del equipo.
- **Establecer límites saludables:** Reconocer y respetar los espacios, tiempos y formas de comunicación de cada miembro.
- **Crear acuerdos de interacción:** Determinar reglas claras sobre el manejo de conflictos, la retroalimentación y el respeto mutuo.
- **Definir consecuencias:** Identificar acciones a seguir en caso de incumplimiento de los acuerdos.
- **Asegurar el compromiso del equipo:** Garantizar la participación activa y el acuerdo mutuo de los pactos establecidos.

Descripción de la actividad:



1. El instructor explicará la importancia de establecer acuerdos en la comunicación del equipo, proporcionando ejemplos de organizaciones donde estos pactos han mejorado la interacción y el desempeño.
2. Se realizará una discusión en grupo sobre los principales desafíos de comunicación identificados en sesiones previas. Los aprendices responderán preguntas de reflexión para identificar las principales áreas de mejora.
3. Los aprendices trabajarán en pequeños grupos para diseñar un pacto de comunicación grupal (mejor si están divididos por áreas). Cada equipo definirá límites, acuerdos y consecuencias claras. Posteriormente, cada aprendiz escribirá un pacto de comunicación individual, estableciendo compromisos personales en la forma en que se comunicará con su equipo.
4. Cada grupo compartirá sus acuerdos con el resto de la clase. Se abrirá un espacio de discusión para afinar y mejorar los pactos en conjunto.
5. Se cerrará la sesión con una discusión sobre la importancia de los acuerdos en la comunicación efectiva y el compromiso para aplicarlos en el entorno laboral.

Ambiente requerido: Aula amplia con espacio para trabajo en grupo y materiales de escritura.

Estrategias didácticas: Dinámica de discusión, reflexión guiada, trabajo en equipo y socialización.

Materiales de formación: Hojas, lápiz y lápiz.

Material de apoyo: Diapositivas, ejemplos de pactos de comunicación.

Evidencias de aprendizaje: Documento escrito con el pacto de comunicación grupal e individual.

Instrumentos de evaluación: [Lista de chequeo.](#)

Duración de la actividad: 4 horas.



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

Fase del proyecto o formativo	Actividad del proyecto o formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
N/A	N/A	Actividad 8: Equipos asertivos y efectivos.	Propuestas presentadas por los grupos sobre normas y acuerdos para evitar problemas en el trabajo colaborativo.	DIAGNOSTICA LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN DENTRO DEL EQUIPO DE TRABAJO SEGÚN LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES. COMPRUEBA LOS CANALES DE COMUNICACIÓN ASUMIDOS SEGÚN DISPONIBILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.	Lista de chequeo.
N/A	N/A	Actividad 9: Construyendo una cultura de comunicación efectiva	Listado de problemas identificados en la comunicación del equipo.	DIAGNOSTICA LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN DENTRO DEL EQUIPO DE TRABAJO SEGÚN LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES. COMPRUEBA LOS CANALES DE COMUNICACIÓN ASUMIDOS SEGÚN DISPONIBILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN. EXPONE LOS RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN DE ACUERDO CON LA ESTRATEGIA.	Rúbrica de participación en la discusión grupal.



N/A	N/A	Actividad 10: Resolución de conflictos en la comunicación asertiva	Propuestas de solución fundamentadas que demuestren la aplicación de técnicas de negociación, mediación y manejo de emociones.	CONTEMPLA ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SEGÚN BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN. COMPRUEBA LOS CANALES DE COMUNICACIÓN ASUMIDOS SEGÚN DISPONIBILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN. EXPONE LOS RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN DE ACUERDO CON LA ESTRATEGIA DISEÑADA. ESTABLECER ACUERDOS CON EL EQUIPO DE TRABAJO SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA. PRESENTA ALTERNATIVAS NOVEDOSAS PARA AJUSTAR LA ESTRATEGIA SEGÚN LOS HALLAZGOS.	Lista de chequeo.
N/A	N/A	Actividad 11: Generación de acuerdos y pactos de comunicación	Documento escrito con el pacto de comunicación grupal e individual.	IDENTIFICA EL PLAN DE COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES. REALIZA PROCESOS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFICAZ SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES. REDACTA LA ESTRATEGIA DE ACUERDO CON LINEAMIENTOS DE LA COMUNICACIÓN	Lista de chequeo.



				INTERPERSONAL Y ORGANIZACIONAL. CONSIDERA LOS ESTILOS DE COMUNICACIÓN EN EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA SEGÚN LA TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN.	
--	--	--	--	--	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Asertividad:** Capacidad de expresar pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara y respetuosa, sin agresividad ni pasividad.
2. **Comunicación efectiva:** Proceso de intercambio de información en el que el mensaje es comprendido con claridad por el receptor.
3. **Escucha activa:** Habilidad de prestar atención plena al interlocutor, comprendiendo su mensaje sin interrumpir ni juzgar.
4. **Feedback:** Retroalimentación o información proporcionada para mejorar el desempeño y la comunicación.
5. **Negociación:** Proceso de diálogo en el que las partes buscan un acuerdo mutuamente beneficioso.
6. **Mediación:** Estrategia para resolver conflictos con la ayuda de un tercero neutral que facilita la comunicación entre las partes.
7. **Clima organizacional:** Percepción que tienen los empleados sobre el ambiente de trabajo y la cultura de la empresa.
8. **Empatía:** Capacidad de comprender y compartir los sentimientos y perspectivas de los demás.
9. **Trabajo colaborativo:** Dinámica en la que los miembros de un equipo trabajan juntos hacia un objetivo común.
10. **Resolución de conflictos:** Estrategias y procesos utilizados para manejar y solucionar desacuerdos de manera pacífica y efectiva.



11. **Límites en la comunicación:** Normas y reglas que regulan la forma en que se interactúa con los demás para evitar malentendidos y conflictos.
12. **Comunicación organizacional:** Conjunto de estrategias y procesos utilizados en una empresa para gestionar la información interna y externa.
13. **Canales de comunicación:** Medios a través de los cuales se transmite información, como reuniones, correos electrónicos, chats o llamadas.
14. **Pactos de comunicación:** Acuerdos entre los miembros de un equipo para establecer normas y estrategias que garanticen una interacción efectiva y respetuosa.
15. **Consecuencias en la comunicación:** Repercusiones de no seguir los acuerdos establecidos en la interacción dentro de un equipo o empresa.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Alberti, R. & Emmons, M. (2017). *Your Perfect Right: Assertiveness and Equality in Your Life and Relationships*. New Harbinger Publications.
- Covey, S. (2004). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Ediciones Paidós.
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia emocional en la empresa*. Ediciones B.
- Rosenberg, M. (2015). *Comunicación no violenta: Un lenguaje de vida*. Gran Aldea Editores.
- Robbins, S. & Judge, T. (2019). *Comportamiento organizacional*. Pearson Education.
- Schein, E. (2017). *Humble Inquiry: The Gentle Art of Asking Instead of Telling*. Berrett-Koehler Publishers.
- Asociación Española de Comunicación Empresarial. (s.f.). Recuperado de <https://www.aece.org>
- Harvard Business Review. (s.f.). Recuperado de <https://hbr.org>
- MindTools: Herramientas para la comunicación efectiva. (s.f.). Recuperado de <https://www.mindtools.com>



- UNESCO: Guía sobre comunicación asertiva en entornos laborales. (s.f.). Recuperado de <https://www.unesco.org>
- Psychology Today: Artículos sobre inteligencia emocional y comunicación. (s.f.). Recuperado de <https://www.psychologytoday.com>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Nathalia Martínez Erazo	Instructora	CGTS – Regional Valle	12/03/2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					