

 <p>Modelo de Mejora Continua</p>	<p>LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS</p>
DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
12260001	COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO
VERSIÓN: 2	SECTOR DEL PROGRAMA: SERVICIOS
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 19/10/2020 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	48 horas
JUSTIFICACIÓN:	<p>Este programa complementario se diseña con el fin de fortalecer el perfil del tecnólogo en el área administrativa, actualizar los conocimientos relacionados con la Comunicación Asertiva y Efectiva en las organizaciones, teniendo en cuenta las necesidades del consumidor que siguen evolucionando cada vez con mayor rapidez por la evolución digital, buscando resultados inmediatos y concisos, influenciados por el uso de Internet, las redes sociales y las plataformas requeridas por el mercado global, para generar una mayor conciencia en aspectos como valores morales, factores sociales, ambientales, económicos y culturales, alineado a la prospectiva de los programas del Centro de Gestión Administrativa.</p> <p>Los programas de comunicación se han desarrollado sobre el modelo técnico de emisor-receptor, canales-barreras orientados más al qué y muy poco al cómo, que es donde está la clave. Cámara y Comercio 2020. Por lo que el SENA, mediante este programa de formación complementaria, aborda las temáticas Comunicación Asertiva y Efectiva de manera integral; por lo que pretende acercar al aprendiz a nuevas tendencias en comunicación, para que las apropie y las transfiera en los contextos sociales y productivos.</p> <p>Se tratarán conocimientos relacionados con el proceso comunicativo, concepto de comunicación organizacional, comunicación asertiva - efectiva y nuevas tecnologías.</p> <p>Es importante destacar que la comunicación asertiva y efectiva es una habilidad social fundamental que las personas deben desarrollar para interactuar con pertinencia en los contextos social y empresarial, así mismo para establecer acuerdos que faciliten la dinámica y productividad en los equipos de trabajo.</p>
REQUISITOS DE INGRESO:	Cumplir con el trámite de selección definido por los centros de formación y/o Carta de presentación expedida por la comunidad.
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	<p>Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.</p> <p>Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de</p>

 Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS
	conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
260101053	Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA	
DENOMINACIÓN	
Establecer la estrategia de comunicación.	
Programar tácticas de ejecución.	

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
DESCRIPCIÓN	
RA 1. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN ACORDES CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.	
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.	
RA 2. EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ACORDE CON LA METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN, HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	

3. CONOCIMIENTOS	
3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	
RA1 PROCESO COMUNICATIVO. CONCEPTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. RA2 COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL. COMPONENTE SOCIOCULTURAL Y AMBIENTE ORGANIZACIONAL. TÉCNICA DE COMUNICACIÓN. SERVICIO AL CLIENTE.	



Modelo de
Mejora Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA

CLIENTE

RED TECNOLÓGICA

TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS

RA3
ENDOMARKETING.
SISTEMA DE INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL.
CULTURA ORGANIZACIONAL Y EVALUACIÓN.
GRAMÁTICA.
ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN.
TRABAJO EN EQUIPO.

RA4
EVALUACIÓN ORGANIZACIONAL.
PLANES CORPORATIVOS.
METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN ESTRATÉGICA.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA1
ESTABLECER LA METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL.
RECONOCER QUE LOS OBJETIVOS CUMPLEN EL PROPÓSITO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2
SELECCIONAR CANALES DE COMUNICACIÓN.
DESCRIBIR LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN.
CONSTRUIR EL MENSAJE ASERTIVO.

RA3
PROGRAMAR ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.
CLASIFICAR LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

RA4
REALIZAR LA ESTIMACIÓN DE RECURSOS.
ESTABLECER LA PERTINENCIA DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES DISEÑADA.
SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE MONITOREO.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA1
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.

RA2
COMPARA LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE LA COMUNICACIÓN COTIDIANA, ORGANIZACIONAL Y SU USO EN CONTEXTOS REALES.
ESTRUCTURA LA PARTE RESTANTE DEL PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA ASERTIVA Y EFECTIVA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA3
ESTABLECE LA FUNCIÓN DE LA TECNOLOGÍA Y SU PAPEL DENTRO DEL PROCESO COMUNICATIVO.
REVISAR QUE LA ESTRUCTURA DEL PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA ASERTIVA Y EFECTIVA, CUMPLA CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.



Modelo de
Mejora Continua

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA

CLIENTE

RED TECNOLÓGICA

TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS

RA4

INTERPRETA LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN EL ENTORNO LABORAL.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	PROFESIONAL EN CIENCIAS SOCIALES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS COMO: PSICOLOGÍA, SOCIOLOGÍA, FILOSOFÍA, COMUNICACIÓN SOCIAL Y PERIODISMO, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS; EN LOS CASOS QUE REGLAMENTA LA LEY TARJETA
Competencias mínimas	<p>COMPETENCIAS GENERALES (PEDAGÓGICAS Y DIDÁCTICAS)</p> <p>LIDERAZGO COMO ORIENTADOR DE PROCESOS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE EVALUACIÓN</p> <p>APRENDIZAJE CONTINUO.</p> <p>TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.</p> <p>CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.</p> <p>ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.</p> <p>RELACIONES INTERPERSONALES.</p> <p>TOMA DE DECISIONES.</p> <p>INTERRELACIONA LOS ELEMENTOS Y REFERENTES DE LA PLANEACIÓN PEDAGÓGICA.</p> <p>TRABAJA CON OTROS DE FORMA CONJUNTA Y COOPERATIVA.</p> <p>COMPARTE LA EXPERTICIA TÉCNICA EN LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL EQUIPO.</p> <p>UTILIZA HERRAMIENTAS PEDAGÓGICAS Y DIDÁCTICAS QUE RESPONDAN A LA POBLACIÓN SUJETO, MODALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE FORMACIÓN.</p> <p>EXPONE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO DE FORMA CLARA, DIRECTA, CONCRETA Y ASERTIVA.</p> <p>GENERA CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DE INTERACCIONES FAVORABLES PARA EL PROCESO FORMATIVO EN UN CLIMA DE COMPRENSIÓN, AFECTO Y RESPETO MUTUO.</p> <p>ASUME EL ROL DE ORIENTADOR Y GUÍA DE UN GRUPO O EQUIPO DE TRABAJO.</p> <p>VALORA LOS AVANCES Y LOGROS EN EL PROCESO FORMATIVO.</p> <p>RETROALIMENTA PERMANENTEMENTE A OTROS FRENTE A LAS SITUACIONES QUE SE PRESENTAN EN EL APRENDIZAJE O EN EL PROCESO FORMATIVO Y PLANTEA ALTERNATIVAS.</p> <p>INTERPRETA LAS REALIDADES DEL ENTORNO, LAS REFLEXIONA, LAS VALORA Y LAS INTEGRA EN LOS PROCESOS Y PRODUCTOS DE LA FORMACIÓN.</p> <p>DESARROLLA CONCEPTUALMENTE IDEAS DE MANERA ARGUMENTATIVA.</p> <p>APLICA HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS PARA EL DESARROLLO DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN TÉCNICA Y PEDAGÓGICA.</p> <p>COMPETENCIAS ESPECÍFICAS (TÉCNICAS)</p> <p>PLANEACIÓN DE PROCESOS DE TALENTO HUMANO.</p> <p>RECURSOS HUMANOS: COORDINACIÓN DE PERSONAS, RECURSOS Y LIDERAZGO.</p> <p>CICLO PHVA: PROCESOS DE SELECCIÓN, VINCULACIÓN, INTEGRACIÓN, EVALUACIÓN, COMPENSACIÓN, BENEFICIOS Y CAPACITACIÓN.</p> <p>CLIMA ORGANIZACIONAL.</p> <p>RELACIONES Y NEGOCIACIONES LABORALES.</p> <p>TICS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.</p> <p>NORMAS DE CALIDAD APLICADAS A LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.</p> <p>SERVICIO AL CLIENTE: TÉCNICAS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO.</p> <p>GESTIÓN DE CONOCIMIENTO.</p> <p>COMPETENCIAS COMUNES</p>

 Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS
	ORIENTACIÓN A RESULTADOS. ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO. PRINCIPIOS ADMINISTRATIVOS DE ACTUACIÓN (TRANSPARENCIA, IMPARCIALIDAD, CELERIDAD).
Experiencia laboral y/o especialización	MÍNIMO. VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA, DISTRIBUIDA ASÍ: DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable del diseño	HÉCTOR FELIPE CARDONA	IDT	null. REGIONAL ANTIOQUIA	20/08/2010
Responsable del diseño	PEDRO LUIS HINCAPIE VELEZ	ACTIVAR PROGRAMA	null. REGIONAL ANTIOQUIA	18/01/2011
Responsable del diseño	JUAN JOSE HERNANDEZ MARQUEZ	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	null. REGIONAL QUINDÍO	16/07/2015
Responsable del diseño	GIOVANNA ESNITH OVIEDO SABOGAL	APROBAR ANALISIS	CENTRO DE GESTION TECNOLÓGICA DE SERVICIOS. REGIONAL VALLE	29/07/2015
Responsable del diseño	GIOVANNA ESNITH OVIEDO SABOGAL	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE GESTION TECNOLÓGICA DE SERVICIOS. REGIONAL VALLE	29/07/2015
Responsable del diseño	LIYAN GINNET VALDERRAMA	INSTRUCTORA	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	30/07/2015

 Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS
--	---

Responsable del diseño	MARIA ALICIA AMORTEGUI ARIAS	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	11/08/2015
Responsable del diseño	LUZ MARINA GONZALEZ NOREÑA	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS. REGIONAL RISARALDA	27/10/2016
Responsable del diseño	HAROLD IVAN MERA	VERIFICACIÓN METODOLÓGICA	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	25/09/2020
Responsable del diseño	PATRICIA SOTO	VALIDACIÓN TÉCNICA INTERNA	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	25/09/2020
Responsable del diseño	ALEXANDRA CATALINA FAJARDO	EQUIPO DISEÑO CURRICULAR-EXPERTA TÉCNICA	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	25/09/2020
Responsable del diseño	ADRIANA PATRICIA BALLEEN	VALIDACIÓN TÉCNICA INTERNA	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	25/09/2020
Responsable del diseño	CAROLINA CARDENAS HERRERA	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA. REGIONAL CUNDINAMARCA	25/09/2020
Responsable del diseño	JOHN ALEJANDRO ROMERO	VALIDACIÓN TÉCNICA INTERNA	null. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	25/09/2020
Responsable del diseño	FABIOLA CHAPARRO	VERIFICACIÓN METODOLÓGICA	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	25/09/2020

 <p>Modelo de Mejora Continua</p>	<p>LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS</p>
---	---

Responsable del diseño	ADRIANA PATRICIA RIVEROS	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR-EXPERTA TÉCNICA	CENTRO DE ELECTRICIDAD, ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	25/09/2020
Responsable del diseño	ANA JASMINE SANMIGUEL JAIMES	APROBAR ANALISIS	CENTRO AGROTURÍSTICO. REGIONAL SANTANDER	06/10/2020
Responsable del diseño	ANA JASMINE SANMIGUEL JAIMES	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO AGROTURÍSTICO. REGIONAL SANTANDER	19/10/2020
Aprobación	MARIA ELENA ZULETA URIBE		CENTRO DE GESTION TECNOLÓGICA DE SERVICIOS. REGIONAL	18/01/2011
Aprobación	GIOVANNA ESNITH OVIEDO SABOGAL		CENTRO DE GESTION TECNOLÓGICA DE SERVICIOS. REGIONAL	11/08/2015
Aprobación	ANA JASMINE SANMIGUEL JAIMES		CENTRO AGROTURÍSTICO. REGIONAL SANTANDER	19/10/2020