



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ASERTIVA PARA EQUIPOS DE TRABAJO
- **Código del Programa de Formación:** [Código SENA]
- **Nombre del Proyecto Formativo:** Fortalecimiento de competencias comunicativas en entornos laborales.
- **Fase del Proyecto:** Ejecución.
- **Actividad de Proyecto Formativo:** Aplicación de habilidades blandas para la cohesión de equipos.
- **Competencia:** Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
- **Resultados de Aprendizaje:**
 - 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.
- **Duración de la Guía de Aprendizaje:** 48 horas¹.

2. PRESENTACIÓN

Estimado(a) Aprendiz:

Bienvenido(a) a este viaje de transformación. En un mundo cada vez más conectado, la comunicación sigue siendo la clave para construir relaciones sólidas y equipos exitosos².

Este curso le invita a ir más allá de las palabras para descubrir el poder de una comunicación que conecta, empatiza y transforma. A lo largo de estas 48 horas, no buscamos cambiar quién es usted, sino potenciar sus fortalezas y darle herramientas para entender mejor la emoción del otro (empatía) y para comunicarse con claridad y respeto (asertividad)³.

Prepárese para reflexionar, practicar y, sobre todo, para encontrar su voz en el corazón de cada interacción.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: "El Muro de las Expectativas"

Antes de sumergirnos en las técnicas, comenzaremos conectando con nuestra propia experiencia⁴. En la primera sesión, utilizaremos una pizarra virtual (Jamboard/Miro) para realizar un ejercicio de introspección:

- **Reflexione Individualmente:** Escriba en una nota adhesiva:
 1. Una expectativa que tiene del curso.
 2. Un desafío real de comunicación que ha enfrentado en su trabajo (¿Qué salió mal? ¿Cómo le impactó?).

3. Una palabra que defina cómo se siente al iniciar.

- **Socialización:** Compartiremos estas reflexiones para construir un diagnóstico grupal de nuestras necesidades comunicativas.

Ambiente requerido: Ambiente de formación síncrono (virtual vía Meet/Teams o presencial).

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lluvia de ideas, Reflexión individual y grupal⁵.

Materiales de formación: Computador, conexión a internet, pizarra virtual.

Duración de la actividad: 2 horas.

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

Descripción de la actividad:

Estimado aprendiz, esta guía abordará los conceptos fundamentales distribuidos en tres bloques temáticos que conectan con los Resultados de Aprendizaje:



TEMAS A TRATAR:

BLOQUE 1: EL FUNDAMENTO DE LA CONEXIÓN HUMANA

- **La Escucha Activa (El Arte de Entender):** Escuchar para comprender, no para responder. Prestar atención plena al mensaje y a la intención.
- **Inteligencia Emocional:** Reconocer emociones propias (alegría, enojo, miedo) y ajenas para comunicarse sin reactividad.

Enojo	Alegría	Preocupación
		
Felicidad	Asco	Miedo
		
Asombro	Amor	Decepción

- **La Empatía como Herramienta:** El "superpoder" de ponerse en los zapatos del otro para evitar juicios y generar confianza.



BLOQUE 2: HERRAMIENTAS PARA LA INTERACCIÓN DIARIA

- **Comunicación Asertiva (La Voz de la Confianza):** Equilibrio entre pasividad y agresión. Uso del "Mensaje Yo" para expresar necesidades.
- **El Arte de Dar y Recibir Feedback:** Retroalimentación constructiva enfocada en comportamientos, no en personas.
- **Lenguaje No Verbal:** Coherencia entre gestos, postura y tono de voz (70% del mensaje).

GFPI-F-135 V04



BLOQUE 3: NAVEGANDO LA ACTUALIDAD

- **Entornos Híbridos y Digitales:** Netiqueta, claridad y cordialidad en chats y correos.



- **Manejo de Conflictos:** Diferenciar entre "posiciones" (lo que piden) e "intereses" (la razón real). De la tensión a la colaboración.
- **Diversidad e Inclusión:** Uso de lenguaje que valore a todos los miembros del equipo.

Ambiente requerido: Ambiente de formación síncrona.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Exposición dialogada, Mapa conceptual⁷.

Materiales de formación: Guía de Aprendizaje, Presentación digital.

Duración de la actividad: 4 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

A través del análisis de casos y conceptos, conectamos la teoría con la práctica para fomentar la apropiación del conocimiento⁸:

- **Actividad 1: Laboratorio de Escucha y Empatía.**

Análisis de situaciones donde falló la escucha. Identificación de barreras de la comunicación.

: "Traduciendo emociones". Identificar qué emoción hay detrás de una frase agresiva o pasiva.

- **Actividad 2: Taller de Estilos de Comunicación.**

Diferenciación práctica entre Pasivo (callar), Agresivo (atacar) y Asertivo (respetar y expresar).

Cuestionario de autodiagnóstico: "¿Cuál es mi estilo predominante?".

- **Actividad 3: La Anatomía del Conflicto.**

Estudio de la diferencia entre Intereses vs. Posiciones.

Mapa conceptual sobre los pasos para dar un Feedback Constructivo.

Ambiente requerido: Ambiente síncrono y trabajo autónomo.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Análisis de casos, Aprendizaje autónomo, Lluvia de ideas⁹.

Materiales de formación: Computador, material de apoyo en PDF/Video.

Evidencias de aprendizaje:

- De Conocimiento: Cuestionario sobre Estilos de Comunicación y Mapa conceptual sobre Feedback.

Duración de la actividad: 18 horas.

3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento:

Descripción de la actividad: En esta fase, pondremos en práctica todo lo aprendido a través del desarrollo del proyecto final y talleres vivenciales¹⁰:

- **Taller 1: Role-Playing "Comunicación Asertiva".**

Simulación de conversaciones difíciles aplicando la técnica del "Mensaje Yo" y el control del lenguaje no verbal.

- **Taller 2: "Feedback en Acción".**

Práctica en parejas para dar y recibir retroalimentación sobre un desempeño simulado, aplicando la estructura de "Situación - Comportamiento - Impacto".

- **Proyecto Final: "Resolviendo el Desafío de la Comunicación".**

Descripción: De forma individual, cada aprendiz analizará un caso de estudio real o hipotético sobre un conflicto en un equipo. Deberá proponer un plan de acción detallado aplicando escucha activa, asertividad y gestión de conflictos.

Entrega: Documento escrito (máx. 3 páginas) o presentación (máx. 5 slides).

Ambiente requerido: Ambiente síncrono.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Role-Playing, Estudio de caso, Taller práctico, Simulación¹¹.

Evidencias de aprendizaje:

- *De Desempeño:* Participación en simulaciones (Role-Playing).
- *De Producto:* Proyecto Final "Resolviendo el Desafío de la Comunicación".

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo de desempeño, Rúbrica del proyecto.

Duración de la actividad: 24 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
Ejecución	Aplicación de habilidades blandas	Actividades de Apropiación (3.3)	De Conocimiento: Cuestionario de Estilos de Comunicación. Mapa Conceptual de Feedback.	Diferencia claramente los estilos de comunicación. Identifica pasos del feedback.	Cuestionario / Rúbrica.
Ejecución	Aplicación de habilidades blandas	Actividades de Transferencia (3.4)	De Desempeño: Observación directa en Role-Playing. De Producto: Proyecto escrito "Resolviendo el Desafío".	Aplica técnicas asertivas en simulación. Propone soluciones viables a conflictos.	Lista de Chequeo / Rúbrica.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Asertividad:** Habilidad de expresar opiniones y necesidades de forma clara, directa y respetuosa, sin agredir ni someterse¹².
- **Empatía:** Capacidad de reconocer, entender y validar la emoción de la otra persona, "poniéndose en sus zapatos"¹³.
- **Escucha Activa:** Proceso consciente de oír y comprender el mensaje completo (verbal y no verbal), no solo las palabras.

-
- **Feedback Constructivo:** Retroalimentación específica orientada a la mejora de comportamientos, evitando la crítica personal.
- **Intereses vs. Posiciones:** En negociación, la diferencia entre lo que se pide (posición) y la motivación real detrás de esa petición (interés).
- **Netiqueta:** Normas de cortesía y respeto aplicables a la comunicación en entornos digitales.
- **Lenguaje No Verbal:** Lo que el cuerpo comunica (gestos, postura, tono), que constituye la mayor parte del mensaje¹⁴.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- **Castanyer, O. (1996).** *La asertividad: Expresión de una sana autoestima.*
- **Riso, W. (2007).** *Cuestión de dignidad: Aprende a decir no sin sentirte culpable.*
- **Goleman, D. (1995).** *La Inteligencia Emocional.* Editorial Kairós¹⁵.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Numa Isabel Bulla Bernal	Instructora SENA	[Centro de Formación]	Agosto de 2025

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					Ajuste a formato GFPI-F-135 V04

