**FORMATO PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTE FORMATIVO**

|  |  |
| --- | --- |
| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Técnicas de comunicación en el nivel administrativo |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| COMPETENCIA | Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | Producir documentos digitales-informes, memorandos, correos, cartas de acuerdo a protocolos respectivos, las reglas gramaticales y ortográficas y las características de los receptores según áreas funcionales de la organización. |

|  |  |
| --- | --- |
| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 03 |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Relaciones interpersonales |
| BREVE DESCRIPCIÓN | El componente formativo aborda la importancia de la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en el entorno laboral. Destaca la necesidad de habilidades sociales, ética empresarial y manejo adecuado de la información en equipos de trabajo. Además, destaca cómo la inteligencia emocional y la resolución efectiva de conflictos contribuyen a la productividad y al fortalecimiento de la cohesión dentro de la organización. |
| PALABRAS CLAVE | Comunicación, relaciones interpersonales, ética, habilidades sociales, inteligencia emocional. |

|  |  |
| --- | --- |
| ÁREA OCUPACIONAL | 1-FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN |
| IDIOMA | Español |

1. **TABLA DE CONTENIDOS:**
2. La comunicación y las relaciones interpersonales
   1. La comunicación como base del trabajo en equipo
   2. Ética empresarial
3. Relaciones interpersonales laborales con los compañeros

2.1. Dificultades en las relaciones interpersonales

2.2. La comunicación asertiva

1. **INTRODUCCIÓN**

La comunicación efectiva y el trabajo en equipo son pilares fundamentales para el éxito de cualquier organización. A través de una comunicación asertiva, los miembros de una empresa pueden compartir información, resolver conflictos y colaborar de manera más eficiente, lo que resulta en una mayor productividad y un ambiente laboral más cohesivo.

|  |  |
| --- | --- |
| Grupo de jóvenes amigos reunidos | Las relaciones interpersonales en el entorno laboral no solo facilitan el intercambio de ideas y la toma de decisiones, sino que también fortalecen el sentido de pertenencia y compromiso entre los empleados. Es esencial que los trabajadores desarrollen habilidades sociales que les permitan interactuar de manera respetuosa y efectiva con sus colegas, contribuyendo así a un entorno de trabajo más armonioso. |

Además, la ética empresarial juega un papel crucial en la construcción de un ambiente de trabajo saludable. La implementación de principios éticos en las relaciones laborales y en la gestión de la información asegura que las interacciones dentro de la organización se realicen de manera justa y equitativa, promoviendo una cultura organizacional basada en el respeto y la integridad.

1. **DESARROLLO DE CONTENIDOS:** 
   * + 1. **La comunicación y las relaciones interpersonales**

|  |  |
| --- | --- |
| Las relaciones interpersonales se establecen entre grupos de personas; es decir, son las formas de interacción entre los individuos. En una empresa, estas relaciones se desarrollan para compartir información, mejores prácticas y decisiones, o para ayudar a cada miembro a desempeñarse dentro de su área de acción. Por ello, es crucial comprender estas relaciones y aplicarlas en el entorno laboral. | Ilustración de estilo vectorial plano un grupo diverso de personas hablando y colaborando |

**1.1 La comunicación como base del trabajo en equipo**

La comunicación es la base fundamental del trabajo en equipo. La capacidad para administrar estos equipos radica en las personas que comprenden y manejan asertivamente las técnicas para interactuar con otros, reconociendo el valor de establecer relaciones humanas adecuadas en diversos ámbitos de la vida. Esto implica desarrollar la habilidad para dialogar y discutir de manera constructiva.

Dialogar, intercambiar ideas con otros, genera diversos beneficios. El diálogo implica discusión, ya que a través de la exposición de ideas se argumenta sólidamente el porqué de las mismas, se debaten posturas y se permite la inclusión de diferentes perspectivas para alcanzar acuerdos que beneficien a la organización.

|  |  |
| --- | --- |
| Las relaciones interpersonales constituyen un aspecto básico en la vida. El éxito depende en gran parte de la manera como se relacione y comunique con las personas. Por tanto, el desarrollo de las relaciones interpersonales, fundada en una acertada comunicación, es una tarea que depende de cada uno. | Una sesión de capacitación en diversidad específicamente adaptada para gerentes y líderes que les proporciona la |

La manera en que nos dirigimos a los demás, el impacto que generamos, la diferencia entre criticar acciones o personas, y la naturaleza de nuestros comentarios son aspectos clave de la comunicación:

|  |  |
| --- | --- |
| Gente de tableta o editor en la reunión de inicio para el trabajo en equipo de soluciones o la discusión de negocios en la oficina Gerente de medios de investigación o productores felices hablando de la planificación de ideas creativas o blog en línea |  |

Las habilidades sociales son fundamentales para establecer relaciones saludables y efectivas en todos los ámbitos de la vida:

|  |
| --- |
| Slide  CF03\_1.1\_La comunicación como base del trabajo en equipo |

**Habilidades sociales**

Las habilidades sociales son esenciales para una convivencia armoniosa y efectiva, y se fundamentan en tres pilares clave: **respeto, objetividad y tolerancia.** Estos tres conceptos son fundamentales en las relaciones sociales, ya que son criterios que deben regir a todo grupo humano.

|  |
| --- |
| Pestañas  CF03\_1.1\_Habilidades sociales |

**1.2. Ética empresarial**

|  |  |
| --- | --- |
| Para comprender qué es la ética empresarial, primero es necesario definir lo que es la ética en general. La ética es la disciplina que estudia los actos humanos según criterios morales de bondad o maldad. No es una ciencia experimental, sino racional, ya que fundamenta sus modelos a través de la razón. La ética busca proporcionar las razones por las cuales ciertas conductas son buenas y, por lo tanto, dignas de realizarse. Esto implica que la ética también es una ciencia normativa, pues establece lo que debería suceder. | Vista superior de la cadena de origami personas con globo |

**La ética y la economía**

|  |  |
| --- | --- |
| Fotografía 3D de buzos con las manos sosteniendo piezas de rompecabezas que representan la colaboración en equipo | La ética se relaciona con otras ciencias que estudian las relaciones y el comportamiento humano. Es aquí donde, en relación con la economía política, surge la ética empresarial. Actos económicos como el trabajo y su división, la propiedad de los medios de producción o la distribución de los productos plantean problemas morales importantes que la ética no puede ignorar. |

En el ámbito empresarial, donde cada empleado forma parte de una misma comunidad, es importante que cada individuo evalúe los siguientes aspectos:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Personas que tienen un debate mientras miran por computadora |

Una vez analizados y planteados estos problemas que la ética estudia, se requiere una solución oportuna que no puede postergarse, ya que constituyen el meollo de la vida misma.

**Motivación de los empleados**

Si un jefe no motiva a sus empleados ni promueve el enriquecimiento del puesto de trabajo (es decir, no incentiva sus funciones), es probable que las relaciones laborales se deterioren. En la actualidad, se afirma que cada jefe debe convertirse en un mentor para sus empleados. Esto se logra cuando:

|  |
| --- |
| Tarjetas  CF03\_1.1\_Motivación de los empleados |

* + - 1. **Relaciones interpersonales laborales con los compañeros**

|  |  |
| --- | --- |
| Un grupo está formado por personas que interactúan entre sí, se identifican sociológicamente y se sienten miembros de este. En una empresa, estos grupos pueden ser formales (constituidos por mandato de la gerencia para realizar tareas específicas) o informales (formados libremente por individuos con experiencias laborales comunes). La gerencia debe facilitar la evolución de los grupos de trabajo en equipos de trabajo, lo cual se logra cuando los miembros están centrados en ayudarse mutuamente para alcanzar una meta común. | Colegas trabajando juntos en una computadora en una oficina. |

Las relaciones interpersonales mejoran con una buena comunicación. Para que esto se cumpla, se debe valorar y respetar el pensamiento de los demás. **¿Se hace esto en el trabajo?**

**2.1. Dificultades en las relaciones interpersonales**

La comunicación es un pilar fundamental en las relaciones humanas. Sin embargo, en ocasiones, las diferencias que nos caracterizan crean obstáculos que impiden el libre desarrollo de la interacción con el otro. Es fundamental aprovechar estas situaciones de contraste, de manera tal que se conviertan en oportunidades para aprender acerca de quienes nos rodean. Entre los diferentes tipos de dificultades se encuentran:

|  |
| --- |
| Slide  CF03\_2.1\_Dificultades en las relaciones interpersonales |

**Modos de resolución del conflicto**

La resolución de conflictos es un aspecto crucial en la gestión de relaciones, tanto personales como profesionales. Existen diversos modos de abordar y solucionar los conflictos, cada uno con sus propios enfoques y técnicas, que van desde la negociación y el diálogo abierto hasta la mediación y la búsqueda de compromisos. Comprender y aplicar estos modos de resolución es fundamental para transformar situaciones de tensión en oportunidades de crecimiento y fortalecimiento de las relaciones.

|  |
| --- |
| Tarjetas  CF03\_2.1\_Modos de resolución del conflicto |

**2.2. La comunicación asertiva**

Dirigir un grupo exige una comunicación asertiva con sus miembros. Es aquí donde aparece la inteligencia emocional como la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducirlas hacia un resultado positivo. Este talento se puede aprender y cultivar en las organizaciones, para lo cual deben combinarse cinco elementos:

|  |
| --- |
| Pestañas  CF03\_2.2\_La comunicación asertiva |

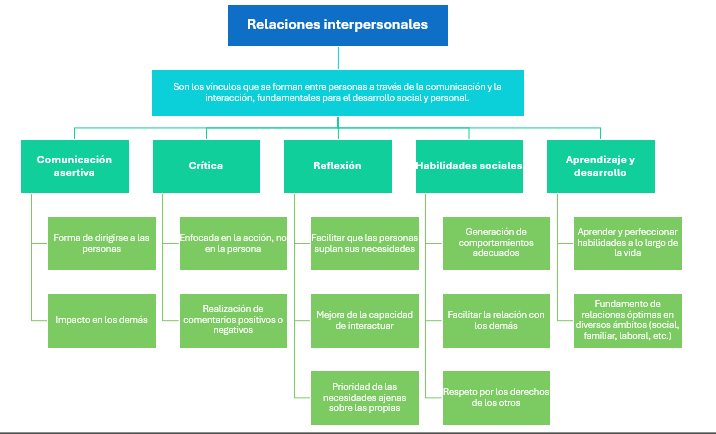
En estas relaciones, los interlocutores pueden entablar diálogos en los que expresan libre, clara y precisamente sus pensamientos, ideas y sentimientos. Las relaciones asertivas dependen de tres cualidades que el ser humano debe establecer en cualquier interacción con otra persona para lograr el éxito:

|  |
| --- |
| Acordeón  CF03\_2.2\_Relaciones asertivas |

Al cumplir con los elementos anteriores y contar con los medios de comunicación necesarios, la organización, a través de sus miembros, estará en capacidad de producir los documentos digitales (informes, memorandos, correos, cartas) siguiendo los protocolos respectivos, las reglas gramaticales y ortográficas, y considerando las características de los receptores según las áreas funcionales de la organización.

1. **SÍNTESIS**

A continuación, se presenta una síntesis de la temática estudiada en el componente formativo.



1. **ACTIVIDADES DIDÁCTICAS (Se debe incorporar mínimo 1, máximo 2)**

|  |  |
| --- | --- |
| DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD DIDÁCTICA | |
| Nombre de la Actividad | Relaciones interpersonales en el entorno laboral |
| Objetivo de la actividad | Evaluar la importancia de la comunicación asertiva, las relaciones interpersonales, la ética empresarial, y la resolución de conflictos en el entorno laboral, con el fin de promover un ambiente de trabajo colaborativo, productivo y ético. |
| Tipo de actividad sugerida | Cuestionario |
| Archivo de la actividad  (Anexo donde se describe la actividad propuesta) | *CF03\_Actividad didactica* |

1. **MATERIAL COMPLEMENTARIO:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tema | Referencia APA del Material | Tipo de material  (Video, capítulo de libro, artículo, otro) | Enlace del Recurso o  Archivo del documento o material |
| La comunicación y las relaciones interpersonales | Aprendemos Juntos 2030 (2021). El valor de las relaciones humanas. Keith Ferrazzi, escritor y coach. [Archivo de video] Youtube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=3WFQMj_TAWc> |
| La comunicación como base del trabajo en equipo | TEDx Talks (2019). El valor de las relaciones humanas. Keith Ferrazzi, escritor y coach. [Archivo de video] Youtube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=7uygpZkVHH0> |
| Ética empresarial | Grupo STT. (2024, febrero 29). *Todo lo que debe saber de la ética empresarial* [Audio podcast]. En *Podcast Grupo STT*. | Podcast | <https://music.youtube.com/watch?v=bMtTz49a-LI> |
| Relaciones interpersonales laborales con los compañeros | ¡Cuida tu salud mental! (2022). ¿Cómo fomentar mejores relaciones con mis compañeros en el trabajo?. [Archivo de video] Youtube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=o9KXoLPrHRc> |
| Dificultades en las relaciones interpersonales | Universidad Nacional de Costa Rica. (n.d.). *Guía de autoayuda: Relaciones interpersonales*. | Guía | <https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/12376/Gu%C3%ADa%20de%20autoayuda%20-%20Relaciones%20interpersonales%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y> |
| La comunicación asertiva | Aprendemos Juntos 2030 (2021). Cómo comunicarnos con asertividad. Estrella Montolío, lingüista y profesora. [Archivo de video] Youtube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=jvxuQEe_0-w> |

1. **GLOSARIO:**

|  |  |
| --- | --- |
| TÉRMINO | SIGNIFICADO |
| Autoconciencia: | habilidad de reconocer y entender los propios estados de ánimo y emociones, así como su efecto en los demás. |
| Autorregulación: | capacidad para controlar los impulsos y emociones, a través de la reflexión antes de actuar. |
| Motivación: | sentir satisfacción al alcanzar una meta, no solo por sus recompensas. |
| Empatía: | capacidad de un líder para considerar los sentimientos de sus subordinados y saber tratarlos adecuadamente. |
| Habilidades sociales: | capacidad de las personas para manejar las relaciones con los demás y dirigirlas en la dirección deseada. |
| *Benchmarking:* | compararse con el mejor y tratar de alcanzar sus estándares. |
| *Branding:* | proceso de construcción y posicionamiento de una marca. |
| Canal: | medio o conducto de comunicación. la elección de canales es a menudo un factor importante para la efectividad de la comunicación. |
| Cohesión: | unión entre los individuos de un grupo, que mantiene a sus miembros juntos y resiste las fuerzas de disgregación. |
| Coherencia: | condición que se construye en la interacción, dentro de una situación comunicativa. puede entenderse como una teoría sobre el sentido de un texto. |

1. **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

Bayer, C. (2014). Comunicación eficaz: una competencia para lograr el éxito organizacional. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4624/130814.pdf>

Chauvin, S. (s.f.). La Comunicación Como Base del Trabajo en Equipo. <https://www.mujeresdeempresa.com/la-comunicacion-como-base-del-trabajo-en-equipo/>

Guamán, V.., León, M.., & Zuriaga, M.. (2023). La comunicación asertiva en el área institucional. *Sinergia Académica*, *6*(2), 45-70. <http://sinergiaacademica.com/index.php/sa/article/view/120>

Quiñones, H. (2014). La comunicación y el trabajo en equipo.

Wiemann, M. O. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales* (Vol. 9). Editorial UOC. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xsHHilcCfigC&oi=fnd&pg=PA13&dq=La+comunicaci%C3%B3n+y+las+relaciones+interpersonales&ots=Dlm4kPsAbd&sig=isYpyU-NK4VCCMdYajqyaXRjHEg#v=onepage&q=La%20comunicaci%C3%B3n%20y%20las%20relaciones%20interpersonales&f=false>

Yaguache, J., y Valdiviezo, K. (2023). Digitalización de la comunicación empresarial y el CommTech del E-commerce. In *Memorias de la Décima Tercera Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informática y Cibernética). International Institute of Informatics and Systemics.* [*https://www.iiis.org/CDs2023/CD2023Spring/papers/CB150NN.pdf*](https://www.iiis.org/CDs2023/CD2023Spring/papers/CB150NN.pdf)

Yáñez, R., Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. Artículo web. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

1. **CONTROL DEL DOCUMENTO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre | Cargo | Dependencia  *(Para el SENA indicar Regional y Centro de Formación)* | Fecha |
| Autor (es) | José Herney Sánchez Pizarro. | Experto temático. | Regional Boyacá - Centro de Desarrollo Agropecuario y Agroindustrial CEDEAGRO | 2017 |
| Paola Alexandra Moya | Evaluadora instruccional | Regional Antioquia - Centro de Servicios de Salud | 2024 |
|  | Olga Constanza Bermúdez Jaimes | Responsable Línea de Producción Antioquia | Regional Antioquia - Centro de Servicios de Salud | 2024 |

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

**(Diligenciar únicamente si realiza ajustes a la Unidad Temática)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
| Autor (es) |  |  |  |  |  |