



Guía de apoyo

Comunicación

Una buena comunicación organizacional tiene un impacto positivo en la productividad, el ambiente laboral, la retención de talento y la toma de decisiones, lo que contribuye al éxito y crecimiento de la empresa. Estos son algunos de los criterios más importantes para lograr una buena comunicación:

1. Claridad y Concisión:

Exprésate de forma clara y directa, evitando ambigüedades o excesos de información que puedan confundir al receptor.

2. Escucha Activa:

Presta atención completa al interlocutor, mostrando interés y respondiendo adecuadamente para confirmar que has entendido el mensaje.

3. No Verbal Coherente:

Asegúrate de que tu lenguaje corporal, expresiones faciales y tono de voz estén en sintonía con las palabras que dices.

4. Empatía:

Trata de entender la situación, emociones y necesidades del otro, para conectar mejor y adecuar tu mensaje a su perspectiva.

5. Respeto:

Mantén una actitud de respeto durante la comunicación, evitando asumir una postura defensiva o agresiva.

6. Retroalimentación:

Provee y solicita feedback constructivo para conocer el impacto de tus mensajes y mejorar la comunicación futura.

7. Apertura y Adaptabilidad:

Esté abierto a nuevas ideas y diferentes opiniones, y sé capaz de adaptar tu comunicación según la situación y las necesidades del auditorio.

8. Asertividad:

Expresa tus propios pensamientos y sentimientos de manera honesta y directa, sin atropellar a los demás.

EL MAPA

El impacto positivo de una buena comunicación organizacional se refleja en varios aspectos clave. En primer lugar, una comunicación efectiva mejora la productividad y eficiencia de los empleados, ya que todos trabajan en la misma dirección y entienden sus roles y responsabilidades de manera clara. Esto reduce la falta de coordinación y los malentendidos, lo que a su vez aumenta la eficiencia y calidad del trabajo.

Una comunicación efectiva favorece la toma de decisiones informadas y el logro de objetivos estratégicos. Los líderes pueden transmitir claramente la visión, misión y valores de la empresa, y los empleados pueden participar activamente al aportar ideas y retroalimentación.

RANGOS

Desempeño de máxima eficiencia

INDICADORES

- Comparte información relevante con sus colaboradores y con otras áreas dentro y fuera de la organización.
- Comunica sus ideas en forma clara, eficiente y fluida, logrando que su audiencia entienda su mensaje e impactándola en el sentido que desea.
- Expresa claramente a sus colaboradores los objetivos y estrategias organizacionales, cuáles son sus responsabilidades, y lo que se espera de ellos.
- Prepara sus instrucciones antes de transmitirlos.
- Maneja las reglas adecuadas del lenguaje, la gramática y la sintaxis al transmitir sus ideas, tanto oralmente como por escrito.
- Ajusta el lenguaje a la terminología, las características y las necesidades de su interlocutor o el grupo con el cual está interactuando.
- Verifica que los demás hayan comprendido lo que quiso significar.

Guía de apoyo

Comunicación

9. Adecuación al Contexto

Ajusta tu lenguaje, tono y contenido al contexto en el que te encuentras y a tu audiencia para maximizar la efectividad del mensaje.

10. Estructura

Organiza tus ideas de manera lógica y coherente, para que el receptor pueda seguir fácilmente el hilo de la conversación.

11. Uso Correcto del Idioma

Emplea una gramática, pronunciación y vocabulario correctos, acordes al nivel de formalidad requerido y al entendimiento de la audiencia.

12. Clarificación y Paráfrasis

Aclara cualquier duda que surja durante la comunicación y usa la paráfrasis para confirmar que has entendido los mensajes de los demás.

13. Control Emocional

Identifica y gestiona tus emociones antes y durante el proceso comunicativo para evitar reacciones impulsivas.

14. Continuidad y Seguimiento

Asegúrate de seguir temas no resueltos y mantener las líneas de comunicación abiertas para cualquier aclaración futura.

Cultivar estos criterios puede llevar tiempo y práctica, pero la recompensa es una mejora significativa en la calidad y efectividad de nuestras interacciones.

- Obtiene y conoce información proveniente de otros, necesaria para tomar decisiones, solucionar problemas, plantear objetivos o definir estrategias para el cumplimiento de las metas.

Desempeño estable y eficiente

INDICADORES

- Escucha atentamente a los demás, esforzándose por comprender el significado de la información que recibe.
- Detecta los sentimientos que subyacen a un mensaje, interpretando el lenguaje verbal y no verbal.
- Ofrece retroalimentación para ayudar a sus empleados y pares a actuar de forma exitosa.
- Escucha a los demás con empatía, ocupándose en entender sus puntos de vista y evitando ideas preconcebidas y juicios.
- Tiende a influenciar sobre los demás para cambiar sus ideas o acciones, basándose en aportes positivos y objetivos.
- Comparte información relevante con su gente.
- Escucha al otro, poniéndose en su lugar, para comprender lo que está pensando y siente.
- Transmite sus mensajes e ideas claramente en todos los niveles de la empresa.

Desempeño estable y pero propenso a fallos

INDICADORES

- Transmite a sus colaboradores los objetivos planteados para su trabajo.
- Se preocupa por generar mensajes claros y que sean comprendidos para su pares.
- Organiza mentalmente la información brindada por su interlocutor y verifica que el mensaje que desea transmitir haya sido comprendido correctamente.

Guía de apoyo

Comunicación

TEMARIO DE DESARROLLO

Un temario está desarrollado expresamente para mejorar la comunicación organizacional, destinado tanto a líderes como a integrantes de equipos de trabajo:

Módulo 1: Introducción a la Comunicación Organizacional

- 1.1. Definición y Relevancia
- 1.2. Elementos Clave en la comunicación (emisor, receptor, mensaje, canal, ruido)
- 1.3. Tipos de Comunicación: Interna y Externa
- 1.4. Barreras en la Comunicación y Cómo Superarlas
- 1.5. Casos de Estudio y Análisis

Módulo 2: Comunicación Interpersonal en Organizaciones

- 2.1. Escucha activa y Feedback efectivo
- 2.2. Lenguaje Verbal vs. Lenguaje No Verbal
- 2.3. Comunicación Asertiva y Empatía
- 2.4. Manejo de Conflictos y Negociación
- 2.5. Taller Práctico: Role-playing de Situaciones Comunicativas

Módulo 3: Herramientas de Comunicación Interna

- 3.1. Intranet y Newsletters
- 3.2. Juntas y Reuniones Efectivas
- 3.3. Software de Colaboración y Gestión de Proyectos (ej: Slack, Asana)
- 3.4. Uso de Redes Sociales y Plataformas Corporativas
- 3.5. Taller de Tecnologías Emergentes: ventajas de integraciones y automatización

Módulo 4: La Comunicación en Liderazgo

- 4.1. El Rol del Líder en la Comunicación
- 4.2. Fomentando una Cultura de Comunicación Abierta
- 4.3. Estrategias de Motivación y Engagement
- 4.4. Manejo de Crisis y Comunicación Efectiva
- 4.5. Estudio de Casos de Líderes Comunicacionales Efectivos

Módulo 5: Desarrollo de un Plan de Comunicación

- 5.1. Auditoría Comunicacional: Diagnóstico de la Comunicación Actual
- 5.2. Establecimiento de Objetivos Comunicacionales
- 5.3. Selección de Canales y Herramientas
- 5.4. Elaboración de Mensajes Clave
- 5.5. Estrategias de Implementación y Seguimiento

- Ajusta su manera de expresarse teniendo en cuenta las particularidades de sus interlocutores.
- Da retroalimentación a sus colaboradores para orientar su desarrollo y su desempeño.

Desempeño inestable

INDICADORES

- Difunde solo la información que cree pertinente entre sus pares y colaboradores.
- Mantiene a sus colaboradores al tanto de sus responsabilidades y objetivos, informándolos del estado de avance de sus tareas más no del equipo.
- Realiza preguntas y trata de decir con sus propias palabras lo que entiende sobre lo que los otros están expresando, a fin de verificar si realmente está comprendiendo la situación de éstos.

Serias deficiencias para el desempeño

INDICADORES

- No comparte información que para otros puede ser relevante.
- Tiene grandes dificultades para transmitir ideas y comunicar mensajes, expresándose con ambigüedad o vaguedad.
- Se expresa siempre de igual manera, sin adaptar su lenguaje a las características particulares de su interlocutor o de su audiencia.
- No verifica si sus mensajes fueron entendidos, generando falsas interpretaciones.

Prácticamente no presenta desempeño

INDICADORES

- Considera que sólo sus opiniones son relevantes, por lo cual se le dificulta mucho escuchar a los demás.
- Ridiculiza las opiniones de las otras personas y hace comentarios sarcásticos e irónicos.

Guía de apoyo

Comunicación

Módulo 6: Comunicación No Verbal y Lenguaje Corporal

- 6.1. Importancia de la Comunicación No Verbal
- 6.2. Interpretación del Lenguaje Corporal
- 6.3. El Impacto de la Primera Impresión
- 6.4. Señales No Verbales en Diferentes Culturas
- 6.5. Ejercicios de Mejora en la Comunicación No Verbal

Módulo 7: Gestión del Cambio y Comunicación

- 7.1. Entendiendo el Proceso del Cambio Organizacional
- 7.2. Comunicaciones en Escenarios de Cambio
- 7.3. Superando la Resistencia al Cambio
- 7.4. Best Practices en Comunicación Durante el Cambio
- 7.5. Planificación de Comunicados de Cambio

Módulo 8: Evaluación y Mejora Continua de la Comunicación

- 8.1. Indicadores de Desempeño en Comunicación (KPIs)
- 8.2. Técnicas de Monitoreo y Evaluación de la Comunicación
- 8.3. Análisis de Resultados y Feedback Loop
- 8.4. Planes de Mejora y Ajuste de Estrategia
- 8.5. Taller de Innovación Comunicativa

Módulo 9: Casos de Éxito y Mejores Prácticas

- 9.1. Estudio de Organizaciones con Comunicación Efectiva
- 9.2. Aprendizajes y Aplicaciones Prácticas
- 9.3. Creación de una Red de Profesionales en Comunicación
- 9.4. Adaptación de Prácticas Exitosas a la Organización Propia
- 9.5. Proyecto Final: Diseño e Implementación de una Campaña de Comunicación Interna

Módulo 10: Cierre y Futuro de la Comunicación Organizacional

- 10.1. Retos Futuros en la Comunicación Organizacional
- 10.2. Inteligencia Artificial y Big Data en la Comunicación
- 10.3. Comunicación y Sostenibilidad Empresarial
- 10.4. Preparación para el Futuro: Habilidades y Competencias
- 10.5. Sesión de Retroalimentación y Cierre del Curso

Cada módulo puede incluir sesiones teóricas, casos prácticos, ejercicios grupales e individuales, y evaluaciones para medir el progreso y la comprensión del contenido. Además, sería conveniente un seguimiento posterior para asegurar que los cambios en la comunicación organizacional se implementan de manera efectiva.

- Responde en forma impulsiva, o defendiéndose con reacciones descontroladas, en momentos inoportunos.
- Hace comentarios negativos en el feedback a su gente, desvalorizando sus logros o aportes.
- Realiza presentaciones escritas poco claras, con errores o imprecisiones en la información contenida.
- Solo escucha lo que considera que le conviene y sobre eso desarrolla las ideas, bloquea instintivamente aquellos puntos de vista que le incomodan o exponen su limitada capacidad de comunicación.



Guía de acciones (Motivo: capacitación)

No desarrollada/Estacionaria

Sí es posible capacitar una persona en este nivel de dominio de la competencia tan bajo, incluso cuando una persona no tiene ningún desarrollo previo en la competencia. Si bien es cierto que se requiere un gran esfuerzo, varias de las veces vale la pena invertir en el proceso necesario para lograrlo, ya que el capital humano es el capital más valioso dentro de las organizaciones.

El proceso

Para lograrlo generalmente incluye los siguientes pasos:

1. Evaluación Inicial

Objetivo: Identificar el nivel de competencia actual del individuo.

- **Entrevistas:** Para conocer el contexto y los intereses de la persona.
- **Evaluaciones:** Utilizar pruebas y cuestionarios para medir las competencias actuales.

2. Identificación de Necesidades

Objetivo: Determinar las competencias específicas que se deben desarrollar.

- **Análisis de Puesto:** Entender las competencias requeridas para el puesto de trabajo deseado.
- **Feedback:** Recoger retroalimentación de supervisores, colegas o expertos en el área.

3. Diseño del Plan de Capacitación

Objetivo: Crear un plan estructurado para el desarrollo de competencias.

- **Objetivos de Aprendizaje:** Definir metas claras y medibles.
- **Contenidos:** Seleccionar materiales educativos y recursos de formación adecuados.
- **Métodos de Capacitación:** Decidir entre capacitación en el aula, online, talleres prácticos, coaching, etc.

4. Implementación del Plan de Capacitación

Objetivo: Poner en práctica el plan de formación.

- **Capacitación Formal:** Cursos, talleres, seminarios.
- **Capacitación en el Trabajo:** Entrenamiento en el puesto

de trabajo, rotación de tareas.

- **Mentoría y Coaching:** Apoyo continuo de mentores o coaches.

5. Evaluación y Seguimiento

Objetivo: Medir el progreso y ajustar el plan según sea necesario.

- **Evaluaciones Continuas:** Pruebas, observaciones y feedback continuo.
- **Revisión de Progreso:** Comparar el nivel de competencia antes y después de la capacitación.
- **Ajustes del Plan:** Modificar el enfoque de capacitación basado en los resultados obtenidos.

6. Refuerzo y Mantenimiento

Objetivo: Asegurar que las competencias adquiridas se mantengan y mejoren con el tiempo.

- **Práctica Continua:** Oportunidades para aplicar las nuevas habilidades regularmente.
- **Actualización de Conocimientos:** Formación continua para mantenerse al día con nuevas prácticas y tecnologías.

Reconocimiento y Motivación: Recompensas y reconocimiento para incentivar el desarrollo continuo.

Este proceso estructurado permite desarrollar competencias laborales de manera efectiva, incluso desde un nivel inicial, garantizando que los individuos adquieran las habilidades necesarias para su desempeño profesional.



Capacitación formal

La capacitación formal es un tipo de capacitación estructurada y planificada que se lleva a cabo dentro de un entorno educativo organizado especializado, con el objetivo de desarrollar o mejorar las competencias laborales de los empleados.

Se caracteriza por:

Estar organizada y planificada

La capacitación formal se desarrolla de acuerdo a un programa previamente definido, con objetivos específicos y un cronograma establecido. Esto permite asegurar que la capacitación sea efectiva y relevante para las necesidades de los empleados.

Impartirse en un entorno educativo

La capacitación formal se lleva a cabo en un lugar físico o virtual diseñado para el aprendizaje, donde los empleados tienen la oportunidad de interactuar con instructores y otros participantes.

Centrarse en el desarrollo de competencias

El objetivo principal de la capacitación formal es desarrollar las competencias laborales de los empleados, es decir, las habilidades, conocimientos y actitudes que necesitan para desempeñar su trabajo de manera efectiva.

Utilizar metodologías de enseñanza y aprendizaje

La capacitación formal se basa en metodologías de enseñanza y aprendizaje que han sido probadas y validadas para ser efectivas en el desarrollo de competencias.

Evaluar el aprendizaje

La capacitación formal incluye mecanismos para evaluar el aprendizaje de los empleados y asegurar que hayan adquirido las competencias deseadas.

Algunos ejemplos de capacitación formal incluyen:

Cursos

Los cursos son programas de capacitación de duración variable que se enfocan en un tema específico. Pueden ser impartidos por instructores presenciales o en línea.

Talleres

Los talleres son sesiones de capacitación más cortas e intensivas que se enfocan en desarrollar una habilidad específica.

Seminarios

Los seminarios son eventos de corta duración que se enfocan en presentar información sobre un tema específico.

Conferencias

Las conferencias son eventos de corta duración donde un experto presenta información sobre un tema específico.

Programas de certificación

Los programas de certificación son programas de capacitación que culminan con la obtención de una certificación que acredita que el empleado ha adquirido las competencias necesarias para desempeñar un trabajo específico.

Motivos para invertir en este tipo de capacitación

La capacitación formal es una herramienta valiosa para las empresas que buscan desarrollar las competencias de sus empleados y mejorar su desempeño. Al invertir en capacitación formal, las empresas pueden:

Capacitación formal (Continuación)

Aumentar la productividad

Los empleados capacitados son más eficientes y productivos en su trabajo.

Mejorar la calidad

Los empleados capacitados cometen menos errores y producen un trabajo de mayor calidad.

Incrementar la innovación

Los empleados capacitados son más creativos e innovadores.

Reducir la rotación

Los empleados capacitados son más propensos a estar satisfechos con su trabajo y permanecer en la empresa.

Mejorar la imagen de la empresa

Una empresa que invierte en la capacitación de sus empleados proyecta una imagen de ser una organización comprometida con el desarrollo de su personal.



Capacitación personalizada

La capacitación personalizada en el ámbito de las competencias laborales se refiere a un enfoque educativo que adapta los programas de formación a las necesidades, habilidades y objetivos individuales de cada participante en función a la posición a desempeñar.

Cómo funciona

En lugar de ofrecer un programa único y estandarizado para todos, la capacitación personalizada se caracteriza por:

1. Evaluación individual

Se realiza un diagnóstico inicial para identificar las fortalezas, debilidades, conocimientos previos y estilos de aprendizaje de cada participante.

2. Planes de aprendizaje personalizados

Con base en la evaluación, se diseñan planes de formación específicos para cada individuo, considerando sus metas profesionales y el contexto laboral particular.

3. Contenidos y metodologías adaptadas

Se seleccionan los contenidos más relevantes para cada participante y se emplean metodologías de aprendizaje variadas, como tutorías, talleres prácticos, simulaciones, e -learning, entre otras, para facilitar la asimilación de los conocimientos.

4. Ritmo y seguimiento individualizado

Se respeta el ritmo de aprendizaje de cada persona, ajustando la duración y complejidad de las actividades formativas. Además, se brinda seguimiento personalizado para evaluar el progreso y ofrecer retroalimentación oportuna.

5. Flexibilidad y accesibilidad

La capacitación personalizada puede ofrecerse en diferentes modalidades, como presencial, virtual o mixta,

para adaptarse a las necesidades y preferencias de los participantes.

Los beneficios de la capacitación personalizada en competencias laborales son numerosos

Mayor motivación y compromiso

Los participantes se sienten más involucrados en el proceso de aprendizaje al sentir que la formación se adapta a sus necesidades e intereses específicos.

Mejor comprensión y retención de conocimientos

Al enfocarse en temas relevantes y utilizar metodologías adecuadas, se facilita la comprensión y retención de los conocimientos adquiridos.

Desarrollo de habilidades más efectivas

La capacitación personalizada permite a los participantes desarrollar las habilidades que realmente necesitan para desempeñarse mejor en su trabajo.

Mayor productividad y desempeño

Una fuerza laboral con competencias laborales bien desarrolladas y alineadas con las necesidades de la organización contribuye a mejorar la productividad y el desempeño general.



Capacitación personalizada (Continuación)

Reducción de costos

Al enfocarse en las necesidades específicas de cada participante, se optimizan los recursos y se evita la inversión en formación irrelevante.

En resumen, la capacitación personalizada en competencias laborales es un enfoque educativo innovador que permite a las organizaciones desarrollar una fuerza laboral más competente, adaptable y productiva.



Entrenamiento básico

El entrenamiento básico en competencias laborales se refiere a un tipo de capacitación enfocada en reforzar y desarrollar las habilidades y conocimientos básicos que son necesarios para desempeñar un trabajo específico. Este tipo de entrenamiento suele ser **corto e intensivo**, y se centra en las tareas y responsabilidades esenciales relacionadas con el puesto.

Objetivos del entrenamiento básico en competencias laborales

- Brindar a los trabajadores las habilidades y conocimientos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva y segura.
- Mejorar la productividad y la calidad del trabajo.
- Reducir errores y accidentes.
- Aumentar la motivación y el compromiso de los trabajadores.
- Preparar a los trabajadores para avanzar en su carrera profesional.

Características del entrenamiento básico en competencias laborales

- Se centra en las competencias básicas y esenciales para el puesto de trabajo.
- Es de corta duración, generalmente de pocas horas o días.
- Se imparte de manera práctica y experiencial, utilizando técnicas como la demostración, la práctica y la retroalimentación.
- Está adaptado a las necesidades específicas del puesto de trabajo y de la organización.
- Puede ser impartido por instructores internos o externos.

Ejemplos de entrenamiento básico en competencias laborales

- Capacitación en seguridad en el trabajo.
- Competencias blandas o transversales.
- Capacitación en atención al cliente.

- Capacitación en uso de software.
- Capacitación en técnicas de producción.
- Capacitación en resolución de problemas.

Beneficios del entrenamiento básico en competencias laborales

Para los trabajadores:

- Mejora sus habilidades y conocimientos.
- Aumenta su productividad y calidad del trabajo.
- Les permite avanzar en su carrera profesional.
- Los hace más competitivos en el mercado laboral.
- Aumenta su motivación y compromiso.

Para las organizaciones

- Mejora la productividad y la calidad del trabajo.
- Reduce errores y accidentes.
- Disminuye la rotación de personal.
- Aumenta la satisfacción del cliente.
- Fortalece la cultura organizacional.

En resumen, el entrenamiento básico en competencias laborales es una herramienta valiosa para mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores, lo que a su vez beneficia tanto a los individuos como a las organizaciones.