



**UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO**

COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LOS NEGOCIOS

Autor

Bertha Inés Tobón Velásquez

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

[@uniquindio](#) [uniquindioconectada](#) [uniquindioconectada](#)

Descripción

La comunicación entre la humanidad se ha vuelto una prioridad de tanta relevancia que tendría que hacerse la siguiente pregunta: ¿por qué siguen existiendo problemas de productividad, ventas, logística, clima organizacional, entre otros en una empresa u organización, aún que cuentan con los medios de comunicación y equipos de alta tecnología y vanguardia? La asertividad o afirmación no es un rasgo del carácter con el que algunas personas llegan a este mundo y otras no. Se trata de una habilidad de comunicación y como cualquier otra habilidad, puede aprenderse (Beverly, 2000).

Comunicación Asertiva para los negocios es un espacio teórico y 100% virtual que va dirigido a estudiantes del primer semestre del programa Administración de Negocios, a partir de la política académica curricular de la Universidad del Quindío.

Durante el espacio académico, el estudiante aprenderá que la Asertividad es útil y funcional para hacer valer nuestros derechos, manejar conflictos, conducir situaciones de negociación con habilidad, establecer y mantener conversaciones con diferentes personas y en diferentes contextos; asimismo favorecerá el proceso de tomar decisiones, solicitar cambios de conducta en otras personas, ser directo con lo que se quiere expresar sin ofender y asumir riesgos calculados.

La comunicación asertiva cuenta con una sumatoria que se debe tener en cuenta para lograr los objetivos dentro de las estrategias de negocios y en nuestro diario vivir:

Comunicación intrapersonal + Comunicación interpersonal= Asertividad

“Aprender lengua significa aprender a usarla, comunicarse o comunicarse con alguien, aprender a comunicarse mejor y en situaciones más complejas”
(Daniel Cassany)

Justificación

El alcance fundamental propuesto para el espacio académico, es el de proporcionar al estudiante, los debidos fundamentos y estrategias de comunicación asertiva que es una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación incluyendo aquellos momentos, en las relaciones entre los seres humanos, que representan un reto para quien envía un mensaje, debido a que a través de éste se puede confrontar o incomodar a quien lo recibe

El espacio académico es importante porque conlleva a una disciplina de expresión congruente, clara y directa que busca comunicar de forma adecuada las ideas y los sentimientos, defender la postura que se tenga ante una situación sin tener que herir o perjudicar a las personas, actuando con confianza en lugar de emocionalidad, que aumenta la ansiedad y la culpa. Permite además, conseguir una serie de logros propios y de alcanzar objetivos sin perjudicar a otros, siempre actuando con franqueza y sinceridad.

En cuanto a la satisfacción laboral, empresarial y la comunicación asertiva tienen mucha relación, ya que una persona satisfecha con su trabajo o negocio tiene una buena disposición, sentido de pertenencia, productividad que disfruta, goza y ama lo que hace.

Es por esto que la asertividad se caracteriza por ser honesta, abierta, por expresar a quien corresponde, en el momento indicado y de la manera apropiada los pensamientos o sentimientos; teniendo en cuenta los aspectos verbales y no verbales.

Básicamente la comunicación transmite un mensaje entre un emisor y un receptor, pero cuando hablamos de Comunicación Asertiva o Asertividad, incluimos la actitud de esa comunicación, ya que es la forma en la que una persona expresa sus opiniones desde el respeto hacia el otro, de una forma clara y pausada.

Es importante además, resaltar que dentro de las dinámicas y procesos de relación entre estudiante y docente se vincula la convivencia como el resultado de los procesos de socialización que se desarrollan en la universidad y que coincide en el desarrollar didácticas y procesos de comunicación que procure crear ambientes de aprendizajes autónomos y respetuosos

Ante esto, el esfuerzo para desarrollar el cambio, debe ser de todos, buscando plantar la semilla de una buena comunicación asertiva en el Programa de Administración de Negocios como un aporte para todas las áreas de la ciencia y el conocimiento de la Universidad del Quindío; debido a que en los actuales momentos de cambio global, es necesario generar un cambio cultural, hacia la comunicación, buscando adquirir competencias, logros propios y objetivos sin perjudicar a otros, siempre y cuando se actué con franqueza, respeto y claridad.

Administración del espacio académico

Generalidades	Detalle
Modalidad:	Presencial
Espacio académico:	Comunicación Asertiva
Código:	
Tipo de actividad académica:	Basica
Naturaleza:	Teórica
Enseñanzas:	Unidades
Evaluación:	Cuantitativa, cualitativa
Créditos:	2
Horas semanales:	2
Total de horas por semestre:	48
Horas de docencia directa (HDD) o de trabajo interactivo (HTIC):	48
HDD/HTIC en docencia:	48
HDD/HTIC en investigación:	
HDD/HTIC en extensión:	
Horas de trabajo independiente:	48
Habilitable:	SI
Validable:	NO
Homologable:	NO
Requisitos:	No Aplica

Relación de los alcances de la formación

Unidades de competencia propias del espacio académico, núcleo o cátedra.

La competencia comunicacional y la asertividad son capacidades para expresar los propios sentimientos, pensamientos y creencias, y defender su posición ante los demás de manera constructiva.

“La competencia comunicativa es el término más general para la capacidad comunicativa de una persona, capacidad que abarca tanto el conocimiento de la lengua como la habilidad para utilizarla. La adquisición de tal competencia está mediada por la experiencia social, las necesidades y motivaciones, y la acción, que es a la vez una fuente renovada de motivaciones, necesidades y experiencias”.

Dell Hymes

En el espacio académico de Comunicación Asertiva, el estudiante deberá desarrollar las siguientes competencias:

- Implementa estrategias de comunicación de manera asertiva, que permita confrontar ideas y experiencias para facilitar el diálogo y la discusión en diferentes escenarios sociales y educativos.
- Desarrolla la interacción con otros de manera armónica respetando el derecho de cada uno, sintiéndose seguro y confiable de sí mismo al dirigirse a los otros, garantizando el éxito de una buena comunicación en las negociaciones de una empresa logrando productividad, competitividad y sostenibilidad de las organizaciones teniendo como elemento la comunicación asertiva.
- Aplica la expresión verbal, no verbal, corporal, gestual, simbólica y artística, con el fin de manejar un lenguaje asertivo, obteniendo productividad y ganancias ante una situación específica.
- Practica la escucha activa con el fin de escuchar para comprender a los usuarios, en vez de escuchar para dar una respuesta, mediante una condición positiva, una actitud de comportamiento particular que conlleven a obtener ganancias en la producción de bienes y servicios.
- Controla las emociones para obtener una acertada conducta cognitiva, buscando con ello una disciplina transversal relacionada con el conocimiento diario del actuar y del saber.
- Evita las emociones negativas porque puede perjudicar lo que los demás ven de su organización, mediante una buena y reputable imagen, inmersa en los valores empresariales.
- Escucha y respeta siempre la opinión de su interlocutor de manera cuidadosa, con el fin de tratar a su cliente y colaborador de forma cordial, amable y honesta.
- Trabaja en tener una visión transparente de lo que quiere conseguir y de sus metas, mediante la ética, respeto, responsabilidad y autonomía.

Resultados de aprendizaje

Implemento estrategias de comunicación de manera asertiva, e interactúo con otros de manera armónica para facilitar el diálogo en diferentes escenarios sociales y educativos, garantizando el éxito de una buena comunicación en las negociaciones de una empresa para lograr productividad, competitividad y sostenibilidad de las organizaciones. Aplico diversas formas de expresión, la escucha activa y el manejo de emociones, e involucro la ética, responsabilidad y autonomía, inmersas en los valores empresariales.

Enseñanzas

Las Unidades y espacios de aprendizaje que permiten desarrollar las competencias propuestas, se enuncian en las siguientes dimensiones:

UNIDADES / ENSEÑANZAS	CONCEPTUAL	ACTITUDINAL	PROCEDIMENTAL
UNIDAD 1: La Comunicación y el espíritu comunicativo	Comprende los conceptos básicos de la comunicación, sus estrategias y el desarrollo empresarial. Comprende las técnicas de la comunicación asertiva.	Interactúa de manera ética, responsable, autónoma y asertiva.	Implementa las técnicas de la comunicación asertiva. Estructura las estrategias y las técnicas de la comunicación asertivas, para poder interactuar en diversas sociedades.
UNIDAD 2: Competencias y políticas de comunicación en la organización.			
UNIDAD 3: La Asertividad, la empresa y su entorno			
UNIDAD 4: Como descubrir oportunidades de negocio mediante una buena comunicación asertiva			

Procesos integrativos

El espacio académico de Comunicación Asertiva permitirá proporcionar al estudiante, los debidos fundamentos y estrategias de comunicación y la asertividad que es una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación o entorno que lo rodea.

La importancia de una asertiva comunicación en el ámbito universitario con los alumnos en donde se reflejan diferentes roles, cultura y creencias, conlleva a una construcción de conocimientos que se pueden dejar plasmados en los semilleros, foros, charlas e investigaciones que proporcionará una constante de intelecto a la Universidad. La comunicación asertiva será la brecha para una firme investigación ya que las estrategias hará de los alumnos personas extrovertidas y curiosas a nuevos conocimientos.

La comunicación es básicamente la forma en la que se transmite un mensaje entre un emisor y un receptor, pero cuando hablamos de Comunicación Asertiva o Asertividad, incluimos la actitud comunicacional, ya que es la forma en la que una persona expresa sus opiniones desde el respeto hacia el otro, de una forma clara y pausada y contribuirá para el desarrollo del proyecto integrador, trabajo que articula los espacios académicos durante cada semestre académico.

Metodología

El espacio Comunicación Asertiva para los Negocios es un espacio 100% virtual, con acompañamiento del docente, se desarrollará a través de la plataforma institucional, acompañando el proceso encuentro sincrónicos y asincrónicos, donde se realizan los trabajos pertinentes; estimulando la comunicación, la asertividad, la interacción constante, y el desarrollo del trabajo en equipo. Lo que ampliará una mayor motivación, y garantizará el proceso de enseñanza.

En este sentido, la planificación, gestión, seguimiento pedagógico y se focalizan con las siguientes estrategias didácticas:

- Propiciar el desequilibrio cognitivo.
- Propiciar habilidades cognitivas de orden superior.
- Promover el desarrollo de habilidades propias del espacio académico.
- Administración de los recursos educativos digitales

Se recomienda que el estudiante el ingreso a la plataforma Moodle con regularidad para mantener un ritmo de formación, explore el espacio de aprendizaje, revise y se apropie de las enseñanzas, realice las actividades de manera autónoma. Durante el proceso de manera sincrónica y asincrónica, el docente retroalimenta, siendo un mediador en el proceso y propone actividades prácticas, valora y monitorea los conocimientos adquiridos por parte del estudiante para evidenciar el aprendizaje basado en competencias desde lo conceptual, procedimental y actitudinal.

En la plataforma Moodle, se subirán cuatro (4) talleres, uno por cada unidad de aprendizaje, así mismo se le brindará la bibliografía y material de apoyo por cada unidad con el fin de que los alumnos se familiaricen con los conceptos del tema, a través de charlas grupales, libros sobre el tema, talleres, lecturas, test de asertividad, experiencias, enlaces, videos en YouTube, estudios de casos , entre otras estrategias de aprendizaje que le puedan servir de base para la solución de los talleres y desarrollo de las actividades.

Se creará un foro de participación para que los alumnos puedan dar a conocer sus dudas en cuanto a la solución de actividades, con la posibilidad de que otros alumnos participen en la solución o retroalimentación de dudas que se vayan presentando, fomentando un aprendizaje mucho más social y colaborativo.

En cuanto a las actividades para el logro de las competencias, se realizarán actividades de seguimiento, evaluativas y de retroalimentación con el propósito de fortalecer el conocimiento adquirido; es necesario precisar que estas actividades, recursos y herramientas tecnológicas se realizan de manera programada y acorde a la pretensión de la unidad, el desempeño y tiempo contemplado para la realización por parte del estudiante.

A continuación, se relacionan las estrategias seleccionadas para el desarrollo de las actividades de aprendizaje del curso de comunicación asertiva.

Estrategia	Habilidad	Tipo de actividad	En qué consiste el tipo de actividad
Comprensión y producción de textos			
<p>Estrategias de Lectura.</p> <p>Modelos de comprensión.</p> <p>Análisis de lectura.</p> <p>Puntos de vista críticos.</p> <p>Estrategias de Escritura.</p>	<p>Ver el punto de vista del estudiante con respecto a un tema y su capacidad de argumentar y contra argumentar.</p>	<p>Ensayo, informe de lectura, resumen, resumen crítico, entre otros.</p>	<p>Reflexión del estudiante, por medio de la escritura de argumentos y su posición crítico-valorativa, en relación con el tema que se esté estudiando.</p>
Organizadores gráficos			
<p>Comprender</p> <p>Organizar ideas.</p> <p>Sintetizar.</p> <p>Relacionar conceptos o ideas.</p> <p>Jerarquizar la información.</p>	<p>Organizar ideas lógicas y representarlas de manera visual.</p>	<p>Mapa conceptual, mapa mental, mentefacto, infografía, flujograma, entre otros</p>	<p>Permite representar de forma gráfica y ordenada, conceptos en los que se establece relación entre ellos, para la comprensión de un tema.</p>
Material gráfico y audiovisual			
<p>Lectura, comprensión y elaboración de materiales gráficos y audiovisuales.</p>	<p>Contextualizar a los estudiantes desde la mirada y la narración foráneas.</p>	<p>Videos, películas, documentales, cortometrajes, Fotografía, entre otros.</p>	<p>Visualización de material audiovisual relacionado con el tema; por ejemplo, narrar una historia a partir de la imagen un tema específico, elaborar un collage de fotografías, entre otros.</p>
Herramienta para la comunicación			
<p>Socializar</p> <p>Comprender</p> <p>Analizar</p> <p>Aclarar dudas</p>	<p>Favorecer las habilidades comunicativas: escuchar, hablar, leer y escribir; además de, la apropiación de los contenidos.</p>	<p>Comunicación sincrónica: encuentros sincrónicos. Comunicación asincrónica: foros y mensajería interna.</p>	<p>Comunicación e interacción entre los participantes del espacio académico</p>

Evaluación

La evaluación se comprende como un proceso formativo, teniendo como propósito orientar el proceso de enseñanza, fortalecer las experiencias de aprendizaje, las ideas o conocimientos previos para el desarrollo y logro de las competencias relacionadas con el espacio de aprendizaje.

La evaluación del espacio académico se lleva a cabo a través de la plataforma institucional.

Aspectos a Evaluar	Estrategias
Aplicación de conocimientos	Intervención y participación de las charlas y actividades propuestas por el tutor de manera sincrónica y asincrónica.
Desarrollo de competencias	Evaluaciones escritas y lecturas Análisis de casos, talleres, exposiciones Realización de trabajo práctico para aplicación de enseñanzas Lo propuesto anteriormente se lleva a cabo de manera 100% virtual.

Las enseñanzas conceptuales corresponden a la fundamentación epistemológica de los temas desarrollados, basada en teorías, modelos y postulados de autores reconocidos en la temática, por consiguiente, se incluirán en las evaluaciones escritas, lecturas y exposiciones, mediante las cuales se logre determinar la claridad conceptual.

Las enseñanzas procedimentales se orientan al uso de herramientas y metodologías en los temas, por lo tanto, se incluirán en las evaluaciones escritas, lecturas, estudio de casos, talleres y realización de trabajo final para la aplicación de los conocimientos.

Los saberes actitudinales serán evaluados durante todos los encuentros sincrónicos y asincrónicos para el desarrollo de competencias individuales y grupales, mediante el uso de diferentes estrategias pedagógicas como lecturas, exposiciones, talleres, estudio de casos, trabajo final práctico y de manera vivencial.

Según el Estatuto Estudiantil, la evaluación debe ser cualitativa y cuantitativa. La evaluación cualitativa busca examinar de manera sistemática el avance en el proceso de enseñanza aprendizaje mediante un conjunto de actividades probatorias y apreciaciones. Éstas se pueden realizar desde distintas perspectivas como lo son la autoevaluación, la coevaluación y la heteroevaluación, de forma tal que el estudiante asuma un rol activo de reflexión continua frente al proceso de manera individual, pero también interactúe con los demás compañeros mediante un análisis de situaciones y posturas frente a un problema objeto de estudio, contribuyendo de esta forma al desarrollo del pensamiento crítico.

De otra parte, la evaluación cuantitativa busca verificar los procesos de aprendizaje mediante una calificación totalizadora a cada alumno, la cual refleje el nivel de desarrollo de los procesos alcanzados. El Estatuto Estudiantil establece que la evaluación cualitativa es una condición indispensable para la evaluación cuantitativa.

Referencias

- Aguilera Jorge, Ph.D. (2018). Gerencia Integral de Comunicaciones II (Primera ed.). Bogotá: ECOE Ediciones
- Dionné Valentina Santos García (2012). Fundamentos de la comunicación (Primera ed.). México. RED TERCER MILENIO S.C.
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/comunicacion/Fundamentos_de_comunicacion.pdf
- Riso, Walter. (2002). Cuestión de dignidad. Aprenda a decir no y gane autoestima siendo asertivo. Bogotá: Norma.
- Smith, Manuel. (1987). Cuando digo no me siento culpable. Barcelona: Grijalbo.
- I. Habib Ch. N. (2005). Los estilos de comunicación y el proceso de negociación. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/Canales4/mkt/esticom.htm>.
- Navas-Robledo, J.J. (1998). Modificación conductual y disciplina asertiva: un manual de procedimientos para maestros, padres, profesionales. San Juan: Publicaciones Puertorriqueñas.
- Aguilar-Morales, J.E. y Vargas-Mendoza, J. E. (2010) Comunicación Asertiva. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
- Miguel Riaño Junio 16, 2016 Comunicación asertiva <http://presentala.com/entrenamientos/comunicacion-asertiva/las-relaciones-siempre-estan-los-acuerdo-miguel-riano/>
- Navarro, Pau. Marzo 23 de 2017. Habilidad Social. Barcelona España. <https://habilidadsocial.com/la-comunicacion-asertiva/>
- Ángela Llanos, Fernanda Anto Chávez, Karina Marbel Campos Cassa, Yahaira Florella, Kennedy García y Karla Elizabeth, . 16 de junio de 2011. Blog Asertividad. Perú. <http://asertividadma.blogspot.com/>
- Rodríguez Johan, Suarez Yohana. La Comunicación Asertiva <https://es.calameo.com/read/005496847da356e906426>

Historial de revisión

Junio 2020, creación del documento.

Revisado y aprobado en Consejo Curricular según acta xxx



UNIDAD DE VIRTUALIZACIÓN

unidaddevirtualizacion@uniquindio.edu.co

Tel: (57) 6 7 35 9300 Ext 400

Universidad del Quindío

Carrera 15 Calle 12 Norte

Bloque de Ciencias Básicas - Primer Piso

Armenia, Quindío - Colombia

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

🌐 @uniquindio 📞 uniquindioconectada 📷 uniquindioconectada