

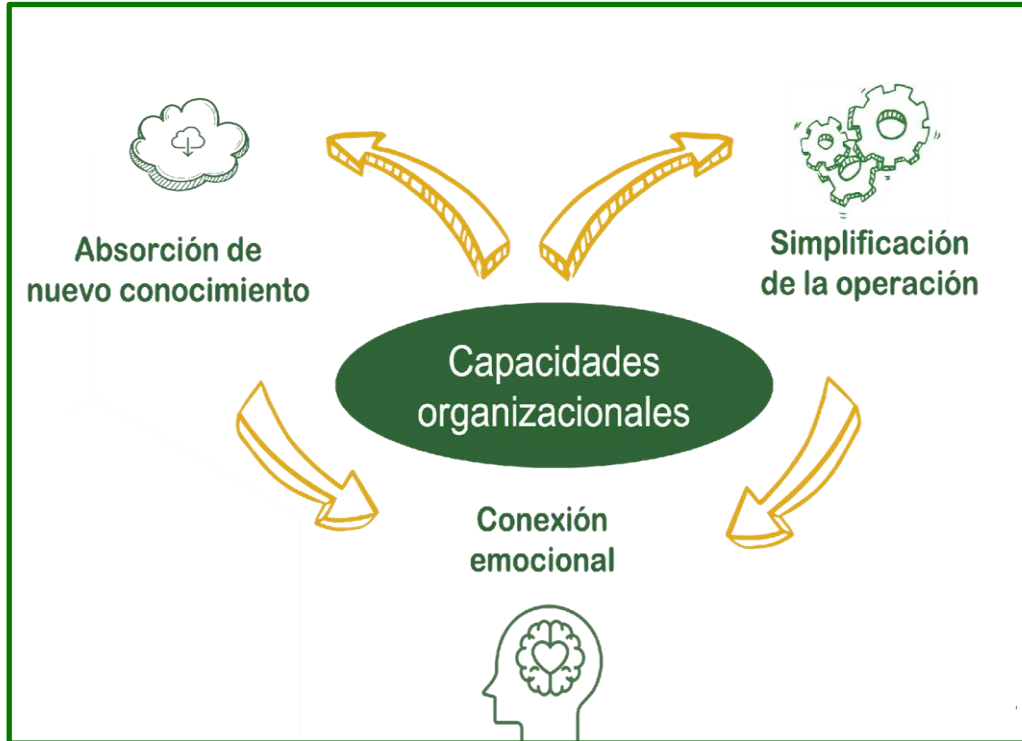
# 6to Encuentro de Capacidades Organizacionales

Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional  
03 de septiembre de 2024



# BIENVENIDOS

# Recapitulemos



## Principios del agilismo

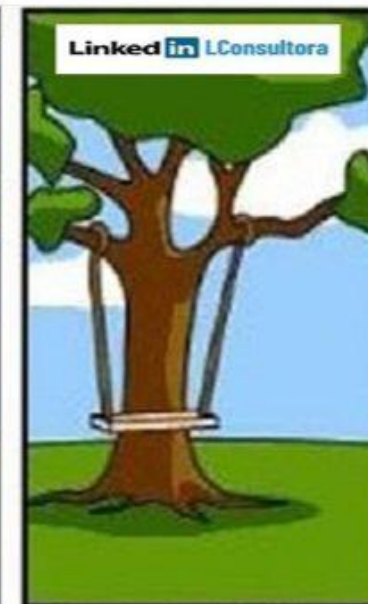
- 1  **Satisfacción del cliente**
- 2  **Adaptación al cambio**
- 3  **Entregas frecuentes**
- 4  **Trabajo en equipo**
- 5  **Personas motivadas**
- 6  **Comunicación directa**
- 7  **Software funcionando**
- 8  **Continuidad**
- 9  **Excelencia técnica**
- 10  **Simplicidad**
- 11  **Equipos auto-organizados**
- 12  **Mejora continua**



¿En qué pienso cuando  
veo esto?



Así lo explicó el  
cliente



Así lo entendió el  
jefe del proyecto



Así lo diseñó el  
analista



Así lo escribió el  
programador



Así lo describió el  
de marketing

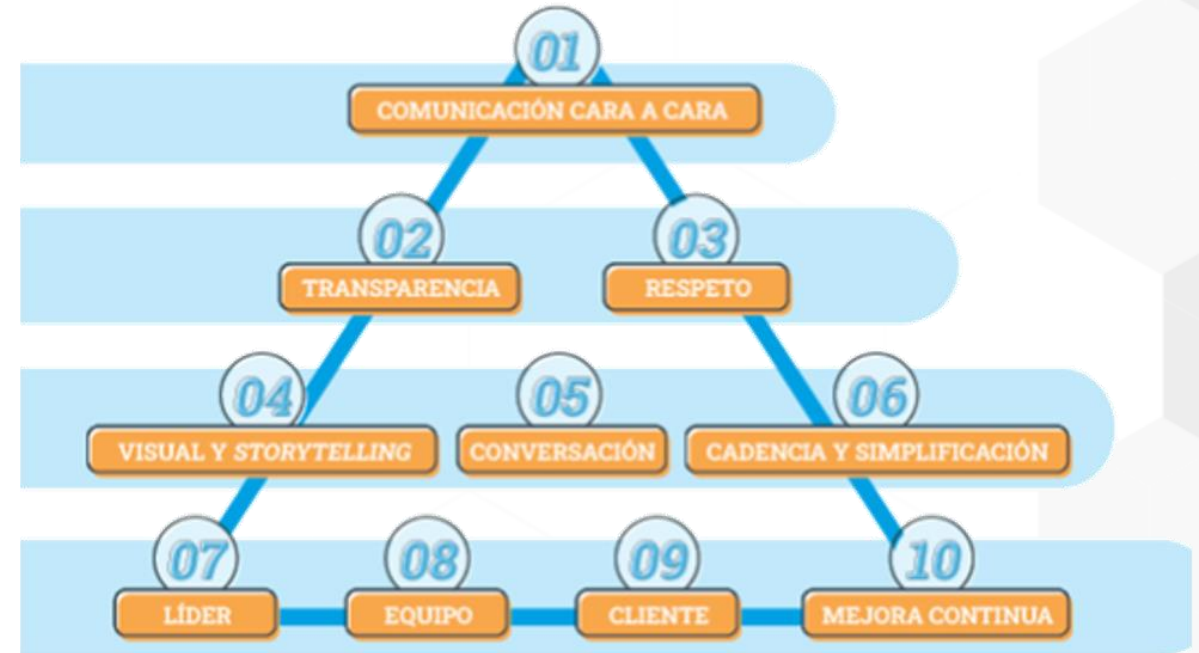


Lo que el cliente  
realmente necesita

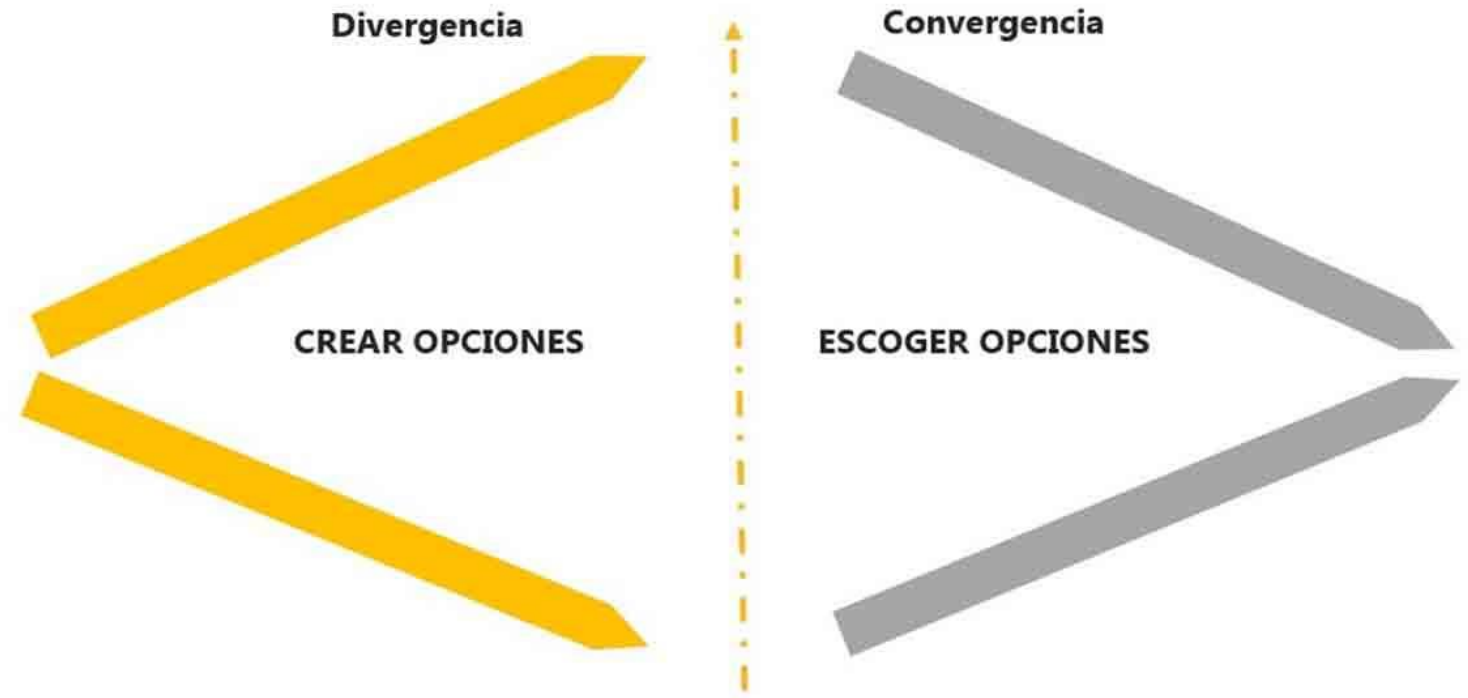
# COMUNICAR

del latín *communicare*, que significa **«compartir algo, poner en común».**

Cada persona, desde su historia, su formación, sus creencias, su contexto socio-económico y cultural, filtra la información que recibe del contexto, interpreta la realidad y elige qué y cómo comunicarse con los demás.



Como agentes C4 estamos llamados a movilizar en nuestros equipos y procesos una comunicación ágil y de calidad, en la que hay espacio para la **divergencia** y actitud para la **convergencia**



# La comunicación en el agilismo

¿Qué es la comunicación ágil?

¿Qué es la comunicación de calidad?



# Elementos de la comunicación



# RETO

Por favor ponerse de pie y seguir las  
indicaciones en completo  
**SILENCIO**

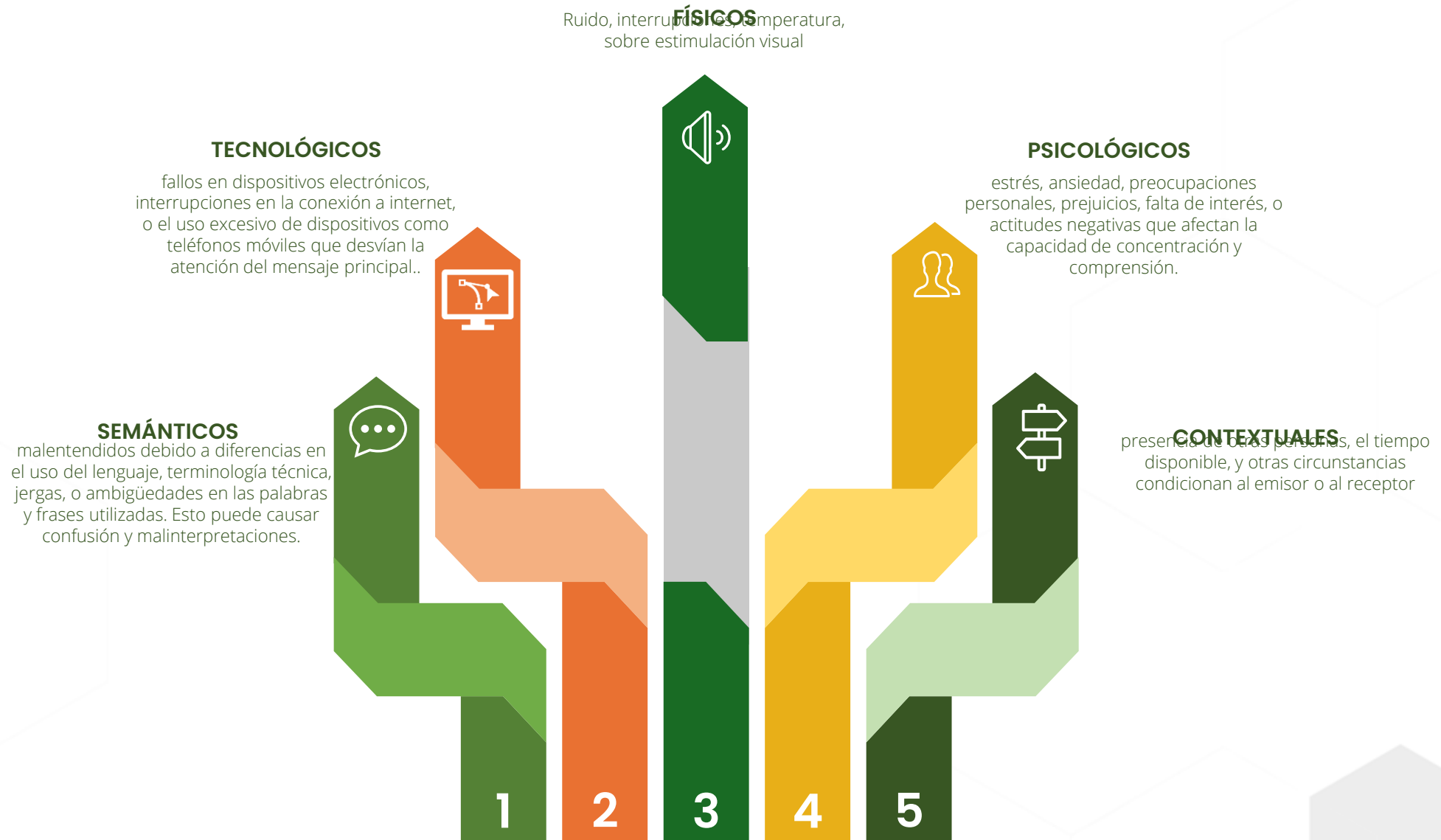


# REFLEXIÓN

1. ¿Qué situaciones comunicativas de la cotidianidad pueden estar influenciadas por distractores?
1. ¿Qué tipo de distractores pueden afectar la comunicación?
1. ¿Qué técnicas o hábitos puedo implementar en mi rutina diaria para mejorar mi capacidad de discernir la información importante y minimizar la influencia de los distractores?



# DISTRACTORES



**Ver:**

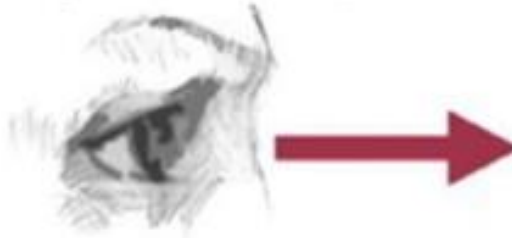
*Percibir con los ojos algo mediante la acción de la luz.*



**Ver**

**Mirar:**

*Dirigir la vista a un objeto.*



**Mirar**

**Observar:**

*Examinar atentamente.*



**Observar**

La habilidad de

# OBSERVAR

Sin evaluar es la forma más elevada de  
**INTELIGENCIA**



# Reflexionemos...



**¿Se puede LEER con los SEIS sentidos?**

**¿Para qué?**

**¿Cómo?**

# ¿Qué observa un auditor?

# Cambio de paradigma



# Comunicación no violenta (CNV)

El caso de éxito de Microsoft en la transformación de su cultura organizacional mediante la aplicación del modelo de Comunicación No Violenta (CNV) de **Marshall B. Rosenberg** es un ejemplo reconocido de cómo una organización puede reinventarse para fomentar un entorno más colaborativo y respetuoso.

**Problema:** cultura competitiva y, a veces, agresiva, que dificultaba la colaboración y la innovación: conflictos internos y una disminución en la moral de los empleados.

## Estrategia:

Satya Nadella, CEO en 2014, impulsó una comunicación basada en la empatía y el respeto.  
Formación en CNV para todos los niveles de empleados.  
Estos programas incluían talleres, sesiones de coaching y recursos en línea.

## Observación

**Observamos** que ocurre en una situación **de forma objetiva** y que no incorpore una evaluación por nuestra parte.

## Petición

Realizamos una **petición concreta** de lo que pedimos a la otra persona utilizando un **lenguaje positivo**.



## Sentimiento

Una vez hemos observado la situación, vamos a **prestar atención a como nos sentimos** en referencia a la situación observada

## Necesidades

**Decimos** cuales son **nuestras necesidades** en relación a los sentimientos que hemos identificado

## Resultados:

Un ambiente más abierto y respetuoso permitió que los empleados se sintieran más cómodos compartiendo ideas y propuestas innovadoras, lo que condujo a un aumento en la creatividad y la innovación.

La transformación cultural de Microsoft fue reconocida externamente, mejorando la reputación de la empresa como un empleador atractivo y responsable.

# Comunicación no violenta (CNV)

## Líder

**Observación:** "He notado que últimamente ha habido tensiones entre tú y algunos compañeros de equipo."

**Sentimiento:** "Me preocupa que esto pueda afectar la colaboración y el ambiente de trabajo."

**Necesidad:** "Necesito que el equipo trabaje de manera armoniosa para alcanzar nuestros objetivos."

**Petición:** "¿Podríamos tener una reunión para discutir estos problemas y encontrar una forma de resolverlos?"

## Profesional:

**Observación:** "He tenido desacuerdos con mis compañeros sobre la asignación de tareas."

**Sentimiento:** "Me siento frustrado porque creo que no se están distribuyendo de manera justa."

**Necesidad:** "Necesito sentir que las responsabilidades están repartidas equitativamente."

**Petición:** "¿Podríamos revisar juntos cómo estamos asignando las tareas y ajustar lo que sea necesario?"





# DESAFÍO DE COMUNICACIÓN

# Propósito Ejercicio

**Crear significados compartidos** alrededor del compromiso y la contribución de cada uno frente al **Sistema Integrado de Gestión**.

# Condiciones esenciales

- Conectar con:
  - El mensaje
  - El público
  - El contexto
- Crear con:
  - Una narrativa
  - Una emoción
  - Un recuerdo
- Compartir
  - Conocimiento
  - Ideas
  - Recursos

# Instrucciones del Ejercicio

- Realizar un video de máximo 2 minutos y medio
- Grabar con un celular de manera horizontal
- Conectar manos libres (intensificar la voz del video)

# Resultado esperado

Entregar un **producto comunicativo** construido entre todos y para todos, que refleje nuestra creatividad, nuestra capacidad de absorción y nuestro compromiso con el fortalecimiento institucional.



**¡MUCHAS  
GRACIAS!**



**Ciencias**

