



FENDIPETROLEO
N A C I O N A L

¡Somos uno!

Administrador de:

SOLDICOM

FONDO DE PROTECCIÓN SOLIDARIA

TRABAJO EN EQUIPO Y COMUNICACIÓN ASERTIVA

TRABAJO EN EQUIPO EN EDS

Es la **colaboración coordinada de personas con diferentes habilidades con la finalidad de lograr objetivos comunes**, mejorando la eficiencia, la resolución de problemas y la innovación, y se basa en comunicación efectiva, confianza, roles claros y metas compartidas, siendo clave para el éxito organizacional y el crecimiento sostenible, aunque requiere gestión para evitar conflictos y distracciones.



TRABAJO EN EQUIPO EN EDS

Trabajamos Mejor • Atendemos Mejor • Crecemos Juntos

¿Qué significa trabajar en equipo?

- Ayudarnos entre todos para que la EDS funcione mejor.
- Cada uno cumple su función, pero con un mismo objetivo.
- Buena comunicación = mejor servicio al cliente.



BENEFICIOS CLAVE

- Mejora la productividad y eficiencia: Se alcanzan metas más rápido y con mayor calidad
 - Fomenta la innovación: Diversidad de perspectivas enriquece las soluciones en las EDS
 - Aumenta la motivación y moral: Los empleados se sienten valorados y parte de algo más grande, generando lealtad y seguridad.
 - Optimiza la resolución de problemas: Se superan obstáculos con mayor facilidad gracias al apoyo mutuo.
- Desarrolla habilidades: Aprendizaje constante a través de la interacción con colegas.



COMPONENTES ESENCIALES

Las 5 C's

💬 **Comunicación**: Abierta, clara y respetuosa, fundamental para la coordinación.

🔄 **Coordinación**: Organización de tareas y roles para evitar desajustes.

🧩 **Complementariedad**: Uso de habilidades únicas de cada miembro.

🤝 **Confianza**: En uno mismo, en el líder y en el equipo.

🎯 **Compromiso**: Con el objetivo común y la responsabilidad individual y grupal.



CLAVES PARA UN TRABAJO EN EQUIPO EXITOSO

- **Claridad de objetivos y roles:** Todos deben saber qué se espera de ellos y cuál es la meta.
- **Ambiente seguro:** Donde se fomente la expresión de ideas y el respeto.
- **Liderazgo efectivo:** Un líder que guía, motiva y ejemplifica la colaboración.
- **Gestión de conflictos:** Enfocarse en soluciones constructivas y no en culpar.
- **Herramientas adecuadas:** WhatsApp, celular, redes sociales, etc.



UN BUEN EQUIPO HACE UNA MEJOR EDS



<https://youtu.be/Eo4hu7FLpoU?si=nY2T5S9Oq3w6Qfy6>

COMUNICACIÓN ASERTIVA

La comunicación asertiva es la capacidad de expresar pensamientos, sentimientos, necesidades y opiniones de manera clara, directa y honesta, respetando al mismo tiempo los derechos y creencias de los demás. Se basa en el equilibrio, evitando la agresividad (imponer) o la pasividad (someterse), lo que mejora las relaciones interpersonales y ayuda a resolver conflictos de forma constructiva.



COMUNICACIÓN ASERTIVA

**Hablar con Respeto • Escuchar con Atención
• Resolver Mejor**

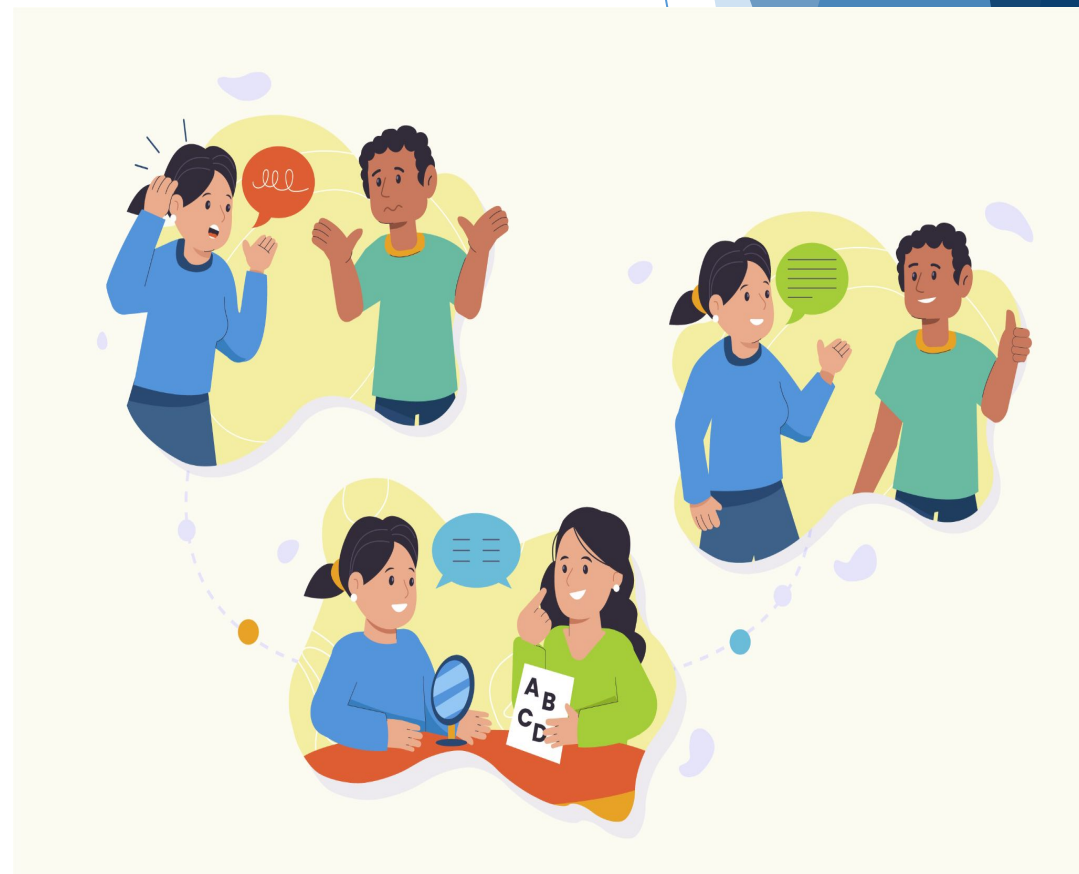
¿Qué es la comunicación asertiva?

- **Respetarse a uno mismo** (decir lo que se necesita decir).
- **Respetar a los demás** (sin ofender ni imponer).
- **Buscar soluciones y entendimiento, no conflictos.**



CARACTERÍSTICAS Y TÉCNICAS CLAVES

- **Escuchar antes de responder**
- No interrumpir.
- **Hablar con hechos**
- Evitar ataques personales.
- **Mantener tono calmado**
- El tono evita conflictos.
- **Confirmar información entre turnos**
- Evita errores operativos.



BENEFICIOS CLAVES

- **Reducción del estrés:** Disminuye la ansiedad al evitar conflictos innecesarios o guardar frustraciones.
- **Mayor autoestima:** Fomenta la confianza en uno mismo al defender los propios derechos.
- **Mejores relaciones:** Crea un ambiente de respeto mutuo tanto en el ámbito personal como laboral.



Mensaje

En lugar de reaccionar impulsivamente, la asertividad permite responder de manera racional, utilizando el lenguaje de forma consciente para lograr una mejor convivencia.

IMPORTANCIA EN UNA EDS

En una EDS, una mala comunicación puede generar:

- Accidentes operativos.
- Quejas de clientes.
- Discusiones entre turnos.
- Incumplimientos de seguridad.
- Riesgos durante visitas de autoridades.
- Pérdida de clientes.
- Una comunicación clara reduce errores y mejora la seguridad.

EJEMPLO

✗ **Comunicación agresiva:**

“¡Apague el carro ya, eso es peligroso!”

✗ **Comunicación pasiva:**

No decir nada aunque el cliente esté incumpliendo la norma.

✓ **Comunicación asertiva:**

“Señor, por seguridad debemos apagar el vehículo antes de abastecer. Muchas gracias por su colaboración.”

“Por norma de seguridad no podemos despachar combustible en recipientes no autorizados.”

“Por favor, evite usar el celular mientras se realiza el abastecimiento.”

!Una buena comunicación asertiva mejora nuestra convivencia laboral;

VIDEO

<https://youtu.be/llnBK2UjVKw?si=tK1u2qNTBJGaoEno>



FENDIPETROLEO
NACIONAL

Administrador de:

SOLDICOM

FONDO DE PROTECCIÓN SOLIDARIA

¡Somos uno!

CONTACTANOS



- 3116075066 / 3116047071



- CALLE 93 11-26 OFC 402 Bogotá D.C.



- contacto@fondosoldicom.com



- www.fondosoldicom.com