EVIDENCIAS MES DE NOVIEMBRE

EVIDENCIA CORRESPONDIENTE A LA OBLIGACIÓN CONTRACTUAL 1

Evidencias 1.1, 1.2

Diseño de guías de aprendizaje de acuerdo al horario asignado por coordinación académica

EVIDENCIAS MES DE OCTUBRE
EVIDENCIA CORRESPONDIENTE A LA OBLIGACIÓN CONTRACTUAL 1
Evidencias 1.1, 1.2
Diseño de guías de aprendizaje de acuerdo al horario asignado por coordinación académica

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

 Denominación del Programa de Formación: BISUTERIA ARTESANAL

 Código del Programa de Formación: 526600

 Nombre del Proyecto: ELABORACIÓN DE BISUTERÍA ARTESANAL CON COMPONENTES DE IDENTIDAD CULTURAL

 Fase del Proyecto: EJECUCION

 Actividad de Proyecto: APROPIAR LA INTEGRALIDAD SENA

 Competencia: Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos

 Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

REVISAR LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y RACIONALIDAD.

USAR TÉCNICAS COMUNICATIVAS TENIENDO EN CUENTA LAS SITUACIONES DEL CONTEXTO Y LA SIMBOLOGÍA PROPIA DE LA COMUNICACIÓN

Duración de la Guía: 24 horas

2. PRESENTACIÓN

Para el desarrollo del programa de formación es muy importante que usted sea una persona que actúe en sociedad y para ello usted requiere fortalecer la forma como se comunica con el otro y con el contexto que lo rodea.

La comunicación es inherente al hombre, sin ella muy posiblemente no existiría el desarrollo que hoy conocemos ni nosotros mismos seríamos civilizados. Cada vez vemos como surgen nuevos canales de comunicación: celulares, tabletas, redes sociales. Es decir, mucha de la tecnología desarrollada está asociada a la comunicación; sin embargo es notorio como las personas están absorbidas por estos medios. Es allí donde debemos reflexionar sobre el tema comunicación vs tecnología.

Apreciado aprendiz, el desarrollo de las actividades de aprendizaje de esta guía nos permitirá mejorar nuestras habilidades comunicativas verbales y no verbales, lo invitamos a ejecutar las actividades que se encuentran en este documento. Es importante conocer las herramientas de comunicación con las que cuenta el ser humano para poder comunicarse con los demás. Temas

como tipos de textos, tipos de conductas y comunicación nos ayudaran a mejorar nuestra forma de comunicarnos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

 Comprender que la comunicación es una herramienta que permite a los seres humanos establecer relaciones con los demás y consigo mismos, bajo diferentes contextos donde se desempeña como ser social.

 En la carpeta material de apoyo encuentra el video “Dime como hablas y te diré quién eres”, observe y escuche detenidamente lo que el experto quiere orientar. Teniendo en cuenta el video TED, enliste

 3 aspectos de su comunicación en los que considera debe mejorar y 3 que considere son su fortaleza, es recomendable basarse en los elementos que indica el experto.

 Escriba un texto donde narre, ¿por qué cree que es importante comunicarse y para qué sirve comunicarme con los demás?

También incluya en este texto, ¿cómo cree usted que se debe comunicar una persona en su ambiente laboral?

Escriba 3 errores de comunicación que usan las personas en su entorno laboral

Este texto será leído para todos

El uso de los símbolos se ha consolidado en la actualidad debido al uso constante de los mismos a través de los medios masivos y las nuevas tecnologías como las redes sociales de internet, chats, correos electrónicos, entre otros. Estimado aprendiz, observe las diferentes figuras que el instructor le entregará, luego a cada una dé un significado y según ese significado que usted le diero, construya una oración usando las figuras.

Leer el texto errores de comunicación y hacer la actividad de los símbolos

Responder en su carpeta de actividades

Reflexión:

¿Será correcto el uso de símbolos para comunicarnos?

¿El uso de símbolos es efectivo para nuestra comunicación asertiva?

En su vida diaria ¿Qué tanto los usa?

¿Es posible usar esta simbología en el mundo laboral?

¿Qué reflexión le genera esta actividad?

Tiempo de duración de la actividad: 2 horas

Ambiente requerido: con computadores e internet.

Materiales para esta actividad: Portátil, pantalla, conectividad.

Resultado esperado de esta actividad: Crear conciencia en el aprendiz sobre la manera como se comunica

Actividad de contextualización:

Estimado aprendiz, con sus conocimientos previos defina los siguientes términos:

texto, oración simple, oración compuesta, conector, argumentación, sustantivo, adjetivo, adverbio, signos de puntuación, tipos texto, comunicación asertiva, comunicación organizacional, prósemia, prosémica y realice un crucigrama usando los términos ya mencionados en una hoja tamaño carta.

Tiempo de duración de la actividad: 2 horas

Actividades de Apropiación

Actividad 1: Estimado aprendiz, teniendo en cuenta la historia de la comunicación que le narro su instructora y cómo han evolucionado los medios masivos que el ser humano utiliza para comunicarse de manera más efectiva; investigue sobre los medios de comunicación, elija uno que más le llame la atención y explique por qué es importante para la humanidad. Exponga ante sus compañeros de clase.

Tiempo de duración de la actividad: 4horas

Actividad 2: Estimado aprendiz teniendo en cuenta la charla sobre comunicación verbal y no verbal que recibió usted por parte de su instructor y los videos que vio en formación, realice unas presentaciones en PowerPoint sobre estos temas haciendo un análisis de cada uno y para qué son importantes, y súbalos a la plataforma territorio.

Tiempo de duración de la actividad: 4 horas

La comunicación:

En las organizaciones, la comunicación es clave para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, por tanto, esta tiene diferentes funciones dentro de las empresas que permiten que sean competitivas en el mercado, los procesos se cumplan, se creen cultura y clima organizacional, entre otros aspectos importantes; a continuación, se exponen algunas de estas funciones:

Función de control, la comunicación actúa para controlar el comportamiento de los miembros en varias formas. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que requieren el cumplimiento por parte de los empleados, como, por ejemplo, cuando se requiere que los empleados comuniquen a sus jefes inmediatos cualquier queja relacionada con el trabajo.

Función de motivación, la comunicación fomenta la motivación al aclarar a los empleados lo que se debe hacer, lo bien que lo están desarrollando, y lo que se puede hacer para mejorar el desempeño, si éste se encuentra por debajo del promedio.

Función de expresión emocional, para muchos empleados su grupo de trabajo es una fuente básica de interacción social, es un mecanismo por el cual, los miembros muestran sus frustraciones y sentimientos, por tanto, la comunicación proporciona un escape para la expresión emocional de sentimientos y la satisfacción de sus necesidades sociales.

Función de Informar, esta se relaciona con su papel de facilitar la toma de decisiones. Proporciona la información que los individuos y grupos necesitan para tomar decisiones, al transmitir los datos para identificar y evaluar opciones alternativas.

Descripción de la actividad:

• Analice cómo desde su rol (en su especialidad) que, y como puede aportar a la empresa, teniendo en cuenta las funciones mencionadas anteriormente - Se socializa en formación. El texto de análisis se adjunta en la carpeta

 Según el documento realizado por el Servicio Integrado de Empleo de la Universidad Politécnica de Valencia, “la asertividad es considerada como la capacidad de defender nuestros derechos sin dañar los derechos de los demás (...) y se requieren de tres pasos básicos para el mensaje asertivo: demuestra que escuchas y entiendes, di lo que piensas u opinas y di lo que quieres que suceda” bajo este argumento, se establece la siguiente técnica didáctica.

Descripción de la actividad:

• Realice una investigación sobre la comunicación asertiva y resuma el texto mediante gráficos e ilustraciones (ya sea recortes de revistas o imágenes del internet). Esta actividad se debe adjuntar en la carpeta actividades que está llevando en casa

Teniendo en cuenta lo visto en formación lea los siguientes casos y escriba textualmente cómo solucionaría estas problemáticas de manera asertiva siguiendo el paso a paso dado por el instructor para no generar conflictos. Además, agregue un quinto caso, sea inventado o un suceso de la vida real, el cual también debe solucionar:

CASO 1

Tengo un(a) compañero(a) que me visita mucho a mi escritorio. Habla mucho de cualquier tema. No se ha percatado de que cada visita suya es de alrededor de 30 minutos y me atrasa mi trabajo. En ocasiones hago que estoy escribiendo y me dice que le “atienda” por unos minutos ya que le urge hablar conmigo. De un 100% de las veces que me visita tan solo un 25% tiene que ver con situaciones laborales, el resto no tiene ninguna relación con el trabajo.

¿Necesito planear como decirle en forma asertiva que no me interrumpa y que respete mis horas laborales?

CASO 2

Un(a) compañero(a) ha estado comentando cosas fuertes sobre otro(a). Me señala aspectos personales de ese compañero(a), de las cuales no sé si son ciertas o no, pero son muy fuertes. Por lo que he podido entender el compañero(a) que me hace esos comentarios tiene algún recelo con la otra persona debido a que este lo(a) ascendieron de puesto hace varias semanas.

¿Necesito planear como decirle que me deje de llevar comentarios de ese tipo, sin afectar nuestra relación de trabajo y personal?

CASO 3

En mi oficina tengo un subalterno que le gusta mucho el juego en línea. Siempre está jugando y apostando en línea sus compañeros me contaron que les pide dinero prestado para apostar y que continuamente realiza apuestas con sus compañeros sobre los temas más comunes. No me hace comentarios de ningún tipo, pero cada vez que lo visito a su escritorio tiene abiertas páginas de juegos, las cuales quita inmediatamente me ve.

Tengo la tarea de reunirme con él y plantearle un cambio en sus conductas para ello tengo que planear una reunión asertiva sobre el tema.

CASO 4

En mi edificio hay un vecino que todos los fines de semana, viernes y sábado, hace fiestas hasta altas horas de la madrugada con un gran número de personas al interior de su apartamento. El ruido que generan es altísimo y no deja descansar a los otros vecinos los cuales también se están quejando hace varias semanas del ruido.

Como administrador del edificio debes controlar esta situación para que todo el mundo se sienta cómodo y a gusto con tu gestión.

Tiempo de duración de la actividad: 4 horas

Ambiente requerido: con sillas, pantalla, computadores, tablero e internet.

Materiales para esta actividad: tijeras, revistas, colbón, cartulina, papel bond, marcador, cinta.

Resultado esperado de esta actividad: Reconocer los estilos básicos de conducta para fortalecer la asertividad del aprendiz.

Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Puesta en escena: Teniendo en cuenta las sesiones adelantadas en las actividades de contextualización, investigara sobre los mayores problemas comunicacionales que existen a y expondrá algunos a sus compañeros: Tono de voz, poca expresión verbal, falta de atención, desconocimiento del idioma, vocabulario inadecuado, etc.) como se presentan, porque son problemas y como los puedo evitar o solucionar

Después de escuchar la charla de la instructora sobre entrevista laboral y hoja de vida, escriba los 5 errores más comunes que usted cometió al momento de hacer cada una de estas y presentarse a una empresa, si nunca se ha postulado para un trabajo narre cuales cree que son las que más se cometen

para estas actividades recuerde tener en cuenta los elementos claves de la comunicación asertiva y el marketing personal. En este momento se debe tener en cuenta la comunicación verbal y no verbal (Kinésica, prosémica y paralingüística)

Después de la explicación por parte de la instructora sobre la redacción la cohesión y coherencia se profundizará en los siguientes textos que serán los que, seguramente, más utilizará en su vida laboral:

Texto descriptivo: escucharemos una crónica del periodista Ernesto Mccausland, la cual mostrara como el texto descriptivo es la herramienta principal de un escritor, realizara usted una descripción de un objeto o persona. Tiempo de duración de la actividad: 1 hora

Texto Informativo: con las fotos periodísticas solicitadas con anterioridad, deberá realizar una noticia que responda las 5w, herramienta vital para la redacción de cualquier texto de este tipo. (1 hora)

Texto normativo - carta: teniendo en cuenta la importancia de las comunicaciones internas y externas en las organizaciones, realice una lectura del capítulo sobre cartas de la norma Gtc 185 que se encuentra en la plataforma en la carpeta material de apoyo, realice un mapa mental y finalmente escriba 4 cartas de acuerdo a las recomendaciones de la norma. (2 horas)

Texto digital: Las nuevas tecnologías han permitido que nuestra manera de relacionarnos y comunicarnos haya cambiado, por eso de forma individual y teniendo en cuenta la netiqueta y el

video realizado por el SENA sobre cómo mandar un correo electrónico (publicado en la carpeta material de apoyo), realice dos correos electrónicos: el primero, solicitando a un proveedor que traslade una mercancía específica al almacén de la empresa a la mayor brevedad posible y el segundo, solicitando un permiso de ausencia laboral al supervisor del contrato o jefe inmediato. (2 horas)

Texto Argumentativo: de los temas de actualidad realice una exposición verbal argumentada sobre su punto de vista. Así se analizará, basados en el respeto y la empatía, cómo se argumenta sin perder el control. (2 horas)

Conectores: de forma individual, recorte palabras u oraciones de los diferentes artículos de las revistas o periódicos y con ayuda del documento sobre conectores, que se encuentra en la plataforma en la carpeta material de apoyo, construya un texto coherente, péguelo en una hoja tamaño carta. (2 horas)

Ambiente requerido: con sillas, pantalla, tablero e internet.

Materiales para esta actividad: computadores, pantalla para proyectar, tablero, conectividad, pliegos de papel periódico, tijeras, colbón, marcadores, reglas, revistas.

Resultado esperado de esta actividad: reconocer el concepto de conflicto e identificar nivel de asertividad

Trabajo Autónomo: Por ultimo en plataforma en la carpeta material de apoyo se subirá el enlace de la película Mexicana la dictadura perfecta del director Luis Estrada, la verán en casa y realizaran en un texto individual de 2 hojas argumentando su punto de vista sobre la misma, este texto se deberá subir a plataforma

Comunicación Organizacional

realice una investigación sobre tipos de comunicación en las organizaciones, sistemas de comunicación organizacional, canales de comunicación, flujos de comunicación, estrategia de comunicación. Después de realizar la investigación realice un trabajo escrito donde se evidencia su trabajo y se proponga una estrategia de comunicación, exponga ante el grupo su trabajo.

Tiempo de duración de la actividad: 4 horas

Actividad de transferencia:

Diseñe y elabore un folleto donde se presente la estrategia de comunicación para un emprendimiento personal que tenga o quiera poner en ejecución, teniendo en cuenta las actividades de apropiación vistas en esta guía.

 Ambiente Requerido: provisto de escritorios, sillas, tablero, computadores con conectividad a internet, televisor, parlantes.

 Materiales: Guía de aprendizaje, fotocopias, cuaderno, lapicero, revistas, periódicos, colbon ó ega

Blog o página web: en una de las plataformas virtuales enunciadas, publique un texto digital – argumentativo basado en las siguientes premisas:

• ¿Cómo proyectar nuestra imagen en las redes sociales?

• ¿Cómo trasciende el asertividad en el mundo digital?

• ¿Qué es escuchar? ¿Qué es hablar? ¿Qué es leer? ¿Qué es escribir?

• ¿Cómo lograr la coherencia entre el pensar, hablar y actuar?

•

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje Criterios de Evaluación Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Evidencias de Conocimiento :

Evidencias de Desempeño:

Evidencias de Producto:

Aplica los conceptos propios de la competencia en la elaboración de textos.

Interpreta y argumenta los conceptos para la elaboración de la presentación de la exposición

Hace uso de las TIC’s en el desarrollo de los ejercicios planteados (internet)

Presenta adecuadamente los trabajos

Entrega oportunamente los ejercicios

LISTA DE CHEQUEO

LISTA DE CHEQUEO

LISTA DE CHEQUEO

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Comunicación no verbal: es la comunicación que se da mediante indicios, signos y que carecen de estructura sintáctica verbal, es decir, no tienen estructura sintáctica por lo que no pueden ser analizadas secuencias de constituyentes jerárquicos.

Comunicación verbal: puede realizarse de dos formas: La comunicación oral, a través de signos orales y palabras habladas. La comunicación escrita, por medio de la representación gráfica de signos. Pero normalmente se identifica la comunicación verbal con la comunicación oral, de la cual existen múltiples formas. En términos generales, comunicación es el proceso de trasmisión y recepción de ideas, información y mensajes.

Barreras de la comunicación: Entendemos por barreras impuestas a la comunicación, todos aquellos factores que la impiden, deformando el mensaje, o obstaculizando el proceso general de ésta.

Negociación: es el proceso por el cual las partes interesadas resuelven conflictos, acuerdan líneas de conducta, buscan ventajas individuales o colectivas o procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos. Se contempla generalmente como una forma de resolución alternativa de conflictos o situaciones que impliquen acción multilateral.

Sintaxis: La sintaxis es la parte de la gramática que estudia las reglas que gobiernan la combinatoria de constituyentes sintácticos y la formación de unidades superiores a estos, como los sintagmas y oraciones gramaticales.

Morfología: rama de la lingüística que estudia la estructura interna de las palabras para delimitar, definir y clasificar sus unidades

Gramática: es el estudio de las reglas y principios que regulan el uso de las lenguas y la organización de las palabras dentro de una oración.

Hiato: Un hiato o diptongo es la secuencia de dos vocales que se separan en sílabas distintas y que, por tanto, no forman diptongo.

Acento diacrítico: En la ortografía del idioma español, se denomina acento diacrítico a la tilde que se emplea para distinguir significados en pares de palabras

Elipsis: se refiere a ciertas construcciones sintácticas en las que no aparece alguna palabra que se refiera a una entidad lógica necesaria para el sentido de la frase.

Oración subordinada: Una oración subordinada (o secundaria) es una oración que depende estructuralmente del núcleo de otra oración, llamada oración principal.

Conector de enlace: palabra o un conjunto de palabras que une partes de un mensaje y establece una relación lógica entre ellas.

Conjunción adversativa: son las que contraponen dos oraciones o términos sintácticos. La contrariedad puede ser parcial o total.

Comunicación no verbal: es la comunicación que se da mediante indicios, signos y que carecen de estructura sintáctica verbal.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

 POYATOS, Fernando. La comunicación no verbal; Cultura, Lenguaje y Conversación. 1ª edición, Biblioteca Española de Lingüística y Filología, España, 1994. 295 p.

 PUCHOL, Luis. El Libro de la negociación. 4ª edición, Ediciones Díaz de Santos, España, 2005. 332 p.

 MENDOZA, Nila. Tipos de textos, Técnicas y producción de textos, Normas gramaticales en español. Caracas: IESALC UNESCO, 2007. 89p.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre

Cargo

Dependencia

Fecha

Autor (es)

Susan Cristina Ramírez Arias

Instructora

Coordinación académica

Noviembre

2020

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

Nombre

Cargo

Dependencia

Fecha

Razón del Cambio

Autor (es)

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

 Denominación del Programa de Formación: BISUTERIA ARTESANAL

 Código del Programa de Formación: 526600

 Nombre del Proyecto: ELABORACIÓN DE BISUTERÍA ARTESANAL CON COMPONENTES DE IDENTIDAD CULTURAL

 Fase del Proyecto: EJECUCION

 Actividad de Proyecto: APROPIAR LA INTEGRALIDAD SENA

 Competencia: Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos

 Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA DE ACUERDO CON ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.

CONFRONTAR LOS AVANCES LOGRADOS EN LOS PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN EL PROPÓSITO Y REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO.

Duración de la Guía: 40 horas

2. PRESENTACIÓN

Para el desarrollo del programa de formación es muy importante que usted sea una persona que actúe en sociedad y para ello usted requiere fortalecer la forma como se comunica con el otro y con el contexto que lo rodea. Cuando emitimos un mensaje dando demasiadas explicaciones o usando palabras fuera de contexto, nuestro interlocutor puede sentirse menospreciado. Siempre es posible plantear algo sumamente profundo y significativo, pero de manera sencilla, sin tantas aclaraciones y repeticiones.

Somos seres sociales por naturaleza y la comunicación con otras personas es algo que llevamos a cabo a diario, pero debemos tener en cuenta que no es lo mismo hablar, que saber comunicar Muchas veces decimos algo y la otra persona lo interpreta de manera diferente. Esto es señal de que no hemos transmitido el mensaje de forma correcta.

Apreciado aprendiz, el desarrollo de las actividades de aprendizaje de esta guía nos permitirá mejorar nuestras habilidades comunicativas verbales y no verbales, lo invitamos a ejecutar las actividades que se encuentran en este documento. Es importante conocer las herramientas de comunicación con las que cuenta el ser humano para poder comunicarse con los demás. Temas como argumentacion coherente escrita y verbal, comunicacion asertiva, redacción y letura comprensiva nos ayudaran a mejorar nuestra forma de comunicarnos tanto en nuestra vida social como laboral.

Acontinuiacion encontrara las actividades iniciales del curso lectura critica

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

b: Con el objetivo de intercambiar o retroalimentar información que contribuya al mejoramiento continuo del proceso formativo, lo invito a complementar la siguiente actividad en su cuaderno escriba el siguiente ejercicio

Imagine que pudiera establecer comunicación con un extraterrestre. Escriba tres preguntas que le haría a ese ser; no olvide poner los signos de interrogación.

Analice su vida por un instante si la posibilidad de la comunicación verbal ¿cómo se expresaría? Escriba su punto de vista Recuerde que su participación es muy importante.

c: El uso de los símbolos se ha consolidado en la actualidad, debido al automatismo constante de los mismos a través de los medios masivos y las nuevas tecnologías como las redes sociales de internet, chats, correos electrónicos, entre otros.

Estimado aprendiz, en grupos de tres aprendices, observe las diferentes figuras que el instructor le entregará, luego a cada una dé un significado y según ese significado que ustedes le dieron, construya una oración usando las figuras.

Reflexión:

¿Será correcto el uso de símbolos para comunicarnos?

¿El uso de símbolos es efectivo para nuestra comunicación asertiva?

En su vida diaria ¿Qué tanto los usa?

¿Es posible usar esta simbología en el mundo laboral?

¿Qué reflexión le genera esta actividad?

D: Estimado aprendiz, con sus conocimientos previos defina los siguientes términos:

texto, oración simple, oración compuesta, conector, argumentación, sustantivo, adjetivo, adverbio, signos de puntuación, tipos texto, comunicación asertiva, comunicación organizacional, prósemia, prosémica y realice un crucigrama usando los términos ya mencionados en una hoja tamaño carta.

Actividad de contextualización:

A: Estimado aprendiz, con sus conocimientos previos defina los siguientes términos:

texto, oración simple, oración compuesta, conector, argumentación, sustantivo, adjetivo, adverbio, signos de puntuación, tipos texto, comunicación asertiva, comunicación organizacional, prósemia, prosémica y realice un crucigrama usando los términos ya mencionados en una hoja tamaño carta.

Tiempo de duración de la actividad: 2 horas

Tiempo de duración de la actividad: 2 horas

ACTIVIDADES DE APROPIACION DEL CONOCIMIENTO

C: ¿CÓMO ME VEO CUANDO LEO?

Actividad 1 (1 hora)

Desarrolle el cuestionario “Test general de lectura” que encontrara en el anexo No 1, ¿cómo me veo cuando leo? A manera de reflexión de su experiencia como lector.

Después de responderlo de la forma más sincera posible añádalo como actividad 1 a la carpeta de actividades

D: ¿QUÉ LEO?

Actividad 2 (7 horas)

Para la siguiente actividad usted eligira un libro de lectura (novela dramática) puede ser en pdf o de forma física, para leer durante esta formación en sus tiempo extra clase, este libro deberá estar leído al finalizar la formación, tendra que ser un libro de un autor ganador de algún premio de litaeratura. Escriba que premio ganó en las actividades acontinuacion

Actividad

1. Escribirá un texto de tres párrafos minimo, donde cuente porque eligio ese libro

Comprender que la comunicación es una herramienta que permite a los seres humanos establecer relaciones con los demás y consigo mismos, bajo diferentes contextos donde se desempeña como ser social.

A: En la carpeta material de apoyo encuentra el video “Dime como hablas y te diré quién eres”, observe y escuche detenidamente lo que el experto quiere orientar. Teniendo en cuenta el video TED, enliste 3 aspectos de su comunicación en los que considera debe mejorar y 3 que considere son su fortaleza, es recomendable basarse en los elementos que indica el experto.

B; Escriba un texto donde narre, ¿por qué cree que es importante comunicarse y para qué sirve comunicarme con los demás?

También incluya en este texto, ¿cómo cree usted que se debe comunicar una persona en su ambiente laboral?

Escriba 3 errores de comunicación que usan las personas en su entorno laboral

Este texto será leído para todos

2. Buscara la biografia del autor y la escribirá después, en ese mimo texto deberá contar lo que mas le impresiono de la biografia del autor

3. Escriba un cuento corto basado en el titulo del libro que selecciono. Mnimo 2 hojas

4. Investigue el lugar de procedencia del autor del libro y haga una presentación en power point contando los aspectos mas relevantes de este lugar (música, comida, donde esta ubicado, etc)

E: LA HISTORIA DETRÁS DE LA FOTO

Actividad 3 (4 horas)

Observe la siguiente fotografía:

Recuperada de: http://www.elobservador.com.uy/upload/fotos/515x347/2012/07/05/la-nina-y-el-buitre_1341511092.jpg. Marzo de 2015.

En una hoja de block que añadirá a la carpeta Responda las siguientes preguntas:

¿Qué cree que estaba ocurriendo en el momento en que la foto fue tomada?

¿Qué sentimientos le producen al ver esta fotografía?

¿Qué creen que ocurrió después de que esta foto fue tomada?

Ahora, realice la lectura de la historia detrás de la foto:

Este artículo se encuentra como material anexo titulado Anexo 2 la historia detrás de la foto http://www.elobservador.com.uy/puntodevista/post/173/34la-nina-y-el-buitre34-de-kevin-carter-premio-pulitzer-1993/

Después de leer el artículo responda las siguientes preguntas:

¿Cambió su percepción inicial de la foto? ¿En qué cambió?

¿Por qué cree que es importante conocer el contexto real de lo que me generan las primeras impresiones?

F: LA HISTORIA DETRÁS DE LA FOTO

Actividad 3.1 (2 horas)

Busque una foto ganadora de algún premio relevante, como los premios Pulitzer Consulte la historia detrás de esa foto y realice el ejercicio nuevamente.

-Escriba sus impresiones sobre la foto que selecciono (que siente cuando la ve, que cree que estaba pasando)

- Escriba la historia real y los datos relevantes de su foto

Invente una historia basada en la fotografía que selecciono, puede ser un cuento corto o una noticia mínimo 2 párrafos máximo 4 párrafos

- Contraste su primera impresión y la historia real de la foto.

Actividades de Apropiación

Actividad 1: Estimado aprendiz, teniendo en cuenta la historia de la comunicación que le narro su instructora y cómo han evolucionado los medios masivos que el ser humano utiliza para comunicarse de manera más efectiva; investigue sobre los medios de comunicación, elija uno que más le llame la atención y explique por qué es importante para la humanidad. Exponga ante sus compañeros de clase.

Tiempo de duración de la actividad: 4horas

Actividad 2: Estimado aprendiz teniendo en cuenta la charla sobre comunicación verbal y no verbal que recibió usted por parte de su instructor y los videos que vio en formación, realice unas

presentaciones en PowerPoint sobre estos temas haciendo un análisis de cada uno y para qué son importantes, y súbalos a la plataforma territorio.

Tiempo de duración de la actividad: 4 horas

La comunicación:

En las organizaciones, la comunicación es clave para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, por tanto, esta tiene diferentes funciones dentro de las empresas que permiten que sean competitivas en el mercado, los procesos se cumplan, se creen cultura y clima organizacional, entre otros aspectos importantes; a continuación, se exponen algunas de estas funciones:

Función de control, la comunicación actúa para controlar el comportamiento de los miembros en varias formas. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que requieren el cumplimiento por parte de los empleados, como, por ejemplo, cuando se requiere que los empleados comuniquen a sus jefes inmediatos cualquier queja relacionada con el trabajo.

Función de motivación, la comunicación fomenta la motivación al aclarar a los empleados lo que se debe hacer, lo bien que lo están desarrollando, y lo que se puede hacer para mejorar el desempeño, si éste se encuentra por debajo del promedio.

Función de expresión emocional, para muchos empleados su grupo de trabajo es una fuente básica de interacción social, es un mecanismo por el cual, los miembros muestran sus frustraciones y sentimientos, por tanto, la comunicación proporciona un escape para la expresión emocional de sentimientos y la satisfacción de sus necesidades sociales.

Función de Informar, esta se relaciona con su papel de facilitar la toma de decisiones. Proporciona la información que los individuos y grupos necesitan para tomar decisiones, al transmitir los datos para identificar y evaluar opciones alternativas.

ACTIVIDAD 3:

• Analice cómo desde su rol (en su especialidad) que, y como puede aportar a la empresa, teniendo en cuenta las funciones mencionadas anteriormente - Se socializa en formación. El texto de análisis se adjunta en la carpeta

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Según el documento realizado por el Servicio Integrado de Empleo de la Universidad Politécnica de Valencia, “la asertividad es considerada como la capacidad de defender nuestros derechos sin dañar los derechos de los demás (...) y se requieren de tres pasos básicos para el mensaje asertivo: demuestra que escuchas y entiendes, di lo que piensas u opinas y di lo que quieres que suceda” bajo este argumento, se establece la siguiente técnica didáctica.

ACTIVIDAD 4:

• Realice una investigación sobre la comunicación asertiva y resuma el texto mediante gráficos e ilustraciones (ya sea recortes de revistas o imágenes del internet). Esta actividad se debe adjuntar en la carpeta actividades que está llevando en casa

Teniendo en cuenta lo visto en formación lea los siguientes casos y escriba textualmente cómo solucionaría estas problemáticas de manera asertiva siguiendo el paso a paso dado por el instructor para no generar conflictos. Además, agregue un quinto caso, sea inventado o un suceso de la vida real, el cual también debe solucionar:

CASO 1

Tengo un(a) compañero(a) que me visita mucho a mi escritorio. Habla mucho de cualquier tema. No se ha percatado de que cada visita suya es de alrededor de 30 minutos y me atrasa mi trabajo. En ocasiones hago que estoy escribiendo y me dice que le "atienda" por unos minutos ya que le urge hablar conmigo. De un 100% de las veces que me visita tan solo un 25% tiene que ver con situaciones laborales, el resto no tiene ninguna relación con el trabajo.

¿Necesito planear como decirle en forma asertiva que no me interrumpa y que respete mis horas laborales?

CASO 2

Un(a) compañero(a) ha estado comentando cosas fuertes sobre otro(a). Me señala aspectos personales de ese compañero(a), de las cuales no sé si son ciertas o no, pero son muy fuertes. Por lo que he podido entender el compañero(a) que me hace esos comentarios tiene algún recelo con la otra persona debido a que este lo(a) ascendieron de puesto hace varias semanas.

¿Necesito planear como decirle que me deje de llevar comentarios de ese tipo, sin afectar nuestra relación de trabajo y personal?

CASO 3

En mi oficina tengo un subalterno que le gusta mucho el juego en línea. Siempre está jugando y apostando en línea sus compañeros me contaron que les pide dinero prestado para apostar y que continuamente realiza apuestas con sus compañeros sobre los temas más comunes. No me hace comentarios de ningún tipo, pero cada vez que lo visito a su escritorio tiene abiertas páginas de juegos, las cuales quita inmediatamente me ve.

Tengo la tarea de reunirme con él y plantearle un cambio en sus conductas para ello tengo que planear una reunión asertiva sobre el tema.

CASO 4

En mi edificio hay un vecino que todos los fines de semana, viernes y sábado, hace fiestas hasta altas horas de la madrugada con un gran número de personas al interior de su apartamento. El ruido que generan es altísimo y no deja descansar a los otros vecinos los cuales también se están quejando hace varias semanas del ruido.

Como administrador del edificio debes controlar esta situación para que todo el mundo se sienta cómodo y a gusto con tu gestión.

Tiempo de duración de la actividad: 4 horas

Ambiente requerido: con sillas, pantalla, computadores, tablero e internet.

Materiales para esta actividad: tijeras, revistas, colbón, cartulina, papel bond, marcador, cinta.

Resultado esperado de esta actividad: Reconocer los estilos básicos de conducta para fortalecer la asertividad del aprendiz.

ACTIVIDAD 5: Puesta en escena: Teniendo en cuenta las sesiones adelantadas en las actividades de contextualización, investigara sobre los mayores problemas comunicacionales que existen a y expondrá algunos a sus compañeros: Tono de voz, poca expresión verbal, falta de atención, desconocimiento del idioma, vocabulario inadecuado, etc.) como se presentan, porque son problemas y como los puedo evitar o solucionar

Después de escuchar la charla de la instructora sobre entrevista laboral y hoja de vida, escriba los 5 errores más comunes que usted cometió al momento de hacer cada una de estas y presentarse a una empresa, si nunca se ha postulado para un trabajo narre cuales cree que son las que más se cometen

para estas actividades recuerde tener en cuenta los elementos claves de la comunicación asertiva y el marketing personal. En este momento se debe tener en cuenta la comunicación verbal y no verbal (Kinésica, prosémica y paralingüística)

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Después de la explicación por parte de la instructora sobre la redacción la cohesión y coherencia se profundizará en los siguientes textos que serán los que, seguramente, más utilizará en su vida laboral:

Texto descriptivo: escucharemos una crónica del periodista Ernesto Mccausland, la cual mostrara como el texto descriptivo es la herramienta principal de un escritor, realizara usted una descripción de un objeto o persona. Tiempo de duración de la actividad: 1 hora

Texto Informativo: con las fotos periodísticas solicitadas con anterioridad, deberá realizar una noticia que responda las 5w, herramienta vital para la redacción de cualquier texto de este tipo. (1 hora)

Texto normativo - carta: teniendo en cuenta la importancia de las comunicaciones internas y externas en las organizaciones, realice una lectura del capítulo sobre cartas de la norma Gtc 185 que se encuentra en la plataforma en la carpeta material de apoyo, realice un mapa mental y finalmente escriba 4 cartas de acuerdo a las recomendaciones de la norma. (2 horas)

Texto digital: Las nuevas tecnologías han permitido que nuestra manera de relacionarnos y comunicarnos haya cambiado, por eso de forma individual y teniendo en cuenta la netiqueta y el video realizado por el SENA sobre cómo mandar un correo electrónico (publicado en la carpeta material de apoyo), realice dos correos electrónicos: el primero, solicitando a un proveedor que traslade una mercancía específica al almacén de la empresa a la mayor brevedad posible y el segundo, solicitando un permiso de ausencia laboral al supervisor del contrato o jefe inmediato. (2 horas)

Texto Argumentativo: de los temas de actualidad realice una exposición verbal argumentada sobre su punto de vista. Así se analizará, basados en el respeto y la empatía, cómo se argumenta sin perder el control. (2 horas)

Conectores: de forma individual, recorte palabras u oraciones de los diferentes artículos de las revistas o periódicos y con ayuda del documento sobre conectores, que se encuentra en la plataforma en la carpeta material de apoyo, construya un texto coherente, péguelo en una hoja tamaño carta. (2 horas)

Ambiente requerido: con sillas, pantalla, tablero e internet.

Materiales para esta actividad: computadores, pantalla para proyectar, tablero, conectividad, pliegos de papel periódico, tijeras, colbón, marcadores, reglas, revistas.

Resultado esperado de esta actividad: reconocer el concepto de conflicto e identificar nivel de asertividad

Trabajo Autónomo: Por ultimo en plataforma en la carpeta material de apoyo se subirá el enlace de la película Mexicana la dictadura perfecta del director Luis Estrada, la verán en casa y realizaran en un texto individual de 2 hojas argumentando su punto de vista sobre la misma, este texto se deberá subir a plataforma

DESCRIPCION DE ,LA ACTIVIDAD

Comunicación Organizacional

realice una investigación sobre tipos de comunicación en las organizaciones, sistemas de comunicación organizacional, canales de comunicación, flujos de comunicación, estrategia de comunicación. Después de realizar la investigación realice un trabajo escrito donde se evidencia su trabajo y se proponga una estrategia de comunicación, exponga ante el grupo su trabajo.

Tiempo de duración de la actividad: 4 horas

Actividad de transferencia:

Diseñe y elabore un folleto donde se presente la estrategia de comunicación para un emprendimiento personal que tenga o quiera poner en ejecución, teniendo en cuenta las actividades de apropiación vistas en esta guía.

 Ambiente Requerido: provisto de escritorios, sillas, tablero, computadores con conectividad a internet, televisor, parlantes.

 Materiales: Guía de aprendizaje, fotocopias, cuaderno, lapicero, revistas, periódicos, colbon ó ega

Blog o página web: en una de las plataformas virtuales enunciadas, publique un texto digital – argumentativo basado en las siguientes premisas:

• ¿Cómo proyectar nuestra imagen en las redes sociales?

• ¿Cómo trasciende el asertividad en el mundo digital?

• ¿Qué es escuchar? ¿Qué es hablar? ¿Qué es leer? ¿Qué es escribir?

• ¿Cómo lograr la coherencia entre el pensar, hablar y actuar?

•

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje Criterios de Evaluación Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Evidencias de Conocimiento :

Evidencias de Desempeño:

Evidencias de Producto:

Aplica los conceptos propios de la competencia en la elaboración de textos.

Interpreta y argumenta los conceptos para la elaboración de la presentación de la exposición

Hace uso de las TIC's en el desarrollo de los ejercicios planteados (internet)

Presenta adecuadamente los trabajos

Entrega oportunamente los ejercicios

LISTA DE CHEQUEO

LISTA DE CHEQUEO

LISTA DE CHEQUEO

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Comunicación no verbal: es la comunicación que se da mediante indicios, signos y que carecen de estructura sintáctica verbal, es decir, no tienen estructura sintáctica por lo que no pueden ser analizadas secuencias de constituyentes jerárquicos.

Comunicación verbal: puede realizarse de dos formas: La comunicación oral, a través de signos orales y palabras habladas. La comunicación escrita, por medio de la representación gráfica de signos. Pero normalmente se identifica la comunicación verbal con la comunicación oral, de la cual existen múltiples formas. En términos generales, comunicación es el proceso de trasmisión y recepción de ideas, información y mensajes.

Barreras de la comunicación: Entendemos por barreras impuestas a la comunicación, todos aquellos factores que la impiden, deformando el mensaje, o obstaculizando el proceso general de ésta.

Negociación: es el proceso por el cual las partes interesadas resuelven conflictos, acuerdan líneas de conducta, buscan ventajas individuales o colectivas o procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos. Se contempla generalmente como una forma de resolución alternativa de conflictos o situaciones que impliquen acción multilateral.

Sintaxis: La sintaxis es la parte de la gramática que estudia las reglas que gobiernan la combinatoria de constituyentes sintácticos y la formación de unidades superiores a estos, como los sintagmas y oraciones gramaticales.

Morfología: rama de la lingüística que estudia la estructura interna de las palabras para delimitar, definir y clasificar sus unidades

Gramática: es el estudio de las reglas y principios que regulan el uso de las lenguas y la organización de las palabras dentro de una oración.

Hiato: Un hiato o diptongo es la secuencia de dos vocales que se separan en sílabas distintas y que, por tanto, no forman diptongo.

Acento diacrítico: En la ortografía del idioma español, se denomina acento diacrítico a la tilde que se emplea para distinguir significados en pares de palabras

Elipsis: se refiere a ciertas construcciones sintácticas en las que no aparece alguna palabra que se refiera a una entidad lógica necesaria para el sentido de la frase.

Oración subordinada: Una oración subordinada (o secundaria) es una oración que depende estructuralmente del núcleo de otra oración, llamada oración principal.

Conector de enlace: palabra o un conjunto de palabras que une partes de un mensaje y establece una relación lógica entre ellas.

Conjunción adversativa: son las que contraponen dos oraciones o términos sintácticos. La contrariedad puede ser parcial o total.

Comunicación no verbal: es la comunicación que se da mediante indicios, signos y que carecen de estructura sintáctica verbal.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

 POYATOS, Fernando. La comunicación no verbal; Cultura, Lenguaje y Conversación. 1ª edición, Biblioteca Española de Lingüística y Filología, España, 1994. 295 p.

 PUCHOL, Luis. El Libro de la negociación. 4ª edición, Ediciones Díaz de Santos, España, 2005. 332 p.

 MENDOZA, Nila. Tipos de textos, Técnicas y producción de textos, Normas gramaticales en español. Caracas: IESALC UNESCO, 2007. 89p.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre

Cargo

Dependencia

Fecha

Autor (es)

Susan Cristina Ramírez Arias

Instructora

Coordinación académica

septiembre de 2021

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

Nombre

Cargo

Dependencia

Fecha

Razón del Cambio

Autor (es)

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

 Denominación del Programa de Formación: Tecnico en Asistencia Administrativa

 Código del Programa de Formación: 134101

 Nombre del Proyecto: Suministrar apoyo a los procedimientos en las unidades administrativas de mipymes

 Fase del Proyecto: transversal

 Actividad de proyecto: Identificar los procedimientos administrativos y tipos de clientes de las mipymes mediante el uso de herramientas ofimáticas y análisis de situciones

 Competencia: Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.

 Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos

 Duración de la Guía: 30 minutos

2. PRESENTACIÓN

Para el desarrollo del programa de formación es muy importante que usted sea una persona que actúe en sociedad y para ello usted requiere fortalecer la forma como se comunica con el otro y con el contexto que lo rodea.

La comunicación es inherente al hombre, sin ella no existiría el desarrollo que hoy conocemos ni nosotros mismos seríamos civilizados. Cada vez vemos como surgen nuevos canales de comunicación: celulares, tabletas, redes sociales. Es decir, mucha de la tecnología desarrollada está asociada a la comunicación; sin embargo es notorio como las personas están absorbidas por estos medios. Es allí donde debemos reflexionar sobre el tema comunicación y la forma en que interactuamos con los elementos que nos la facilitan o modifican. .

Apreciado aprendiz, el desarrollo de las actividades de aprendizaje de esta guía nos permitirá mejorar nuestras habilidades comunicativas verbales y no verbales, lo invitamos a ejecutar las actividades que se encuentran en este documento. Es importante conocer las herramientas de comunicación con las que cuenta el ser humano para poder comunicarse con los demás.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Acontinuiacion encontrara las actividades iniciales del curso lectura critica

Actividades de Reflexión inicial.

El uso de los símbolos se ha consolidado en la actualidad debido al uso constante de los mismos a través de los medios masivos y las nuevas tecnologías como las redes sociales de internet, chats, correos electrónicos, entre otros. Estimado aprendiz, en grupos de tres aprendices, observe las diferentes figuras que el instructor le entregará, luego a cada una dé un significado y según ese significado que ustedes le dieron, construya una oración usando las figuras.

Reflexión:

¿Será correcto el uso de símbolos para comunicarnos?

¿El uso de símbolos es efectivo para nuestra comunicación asertiva?

En su vida diaria ¿Qué tanto los usa?

¿Es posible usar esta simbología en el mundo laboral?

¿Qué reflexión le genera esta actividad?

Tiempo de duración de la actividad: 10 min

Actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Estimado aprendiz, en grupos de tres, selccionados al azar por la instructora y con sus conocimientos previos definan que es la comunicación verbal, no verbal y la grafica. Realice un mapa conceptual explicando estos tres significados con un ejemplo y entréguelo a su instructora, algunos compartirán su mapa a los demás-

Tiempo de duración de la actividad: 12 minutos

Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

Estimado aprendiz, teniendo en cuenta los tipos de comunicación y cómo el ser humano los utiliza de la manera más efectiva, defina según sus propios conocimientos que es la Función informativa, expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poética Función

informativa, expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poética del del del lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto

dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.

Función informativa: el emisor/a utiliza el lenguaje para transmitir una información.

Ejemplos: Mis hermanos llegaron ayer; Mañana se esperan fuertes lluvias.

Función expresiva: el emisor/a usa el lenguaje para comunicar sentimientos, opiniones, estados de ánimo, etc.

Ejemplo: ¡Mis hermanos llegaron ayer!

Función apelativa: el emisor/a pretende influir en el receptor/a para que haga algo o actúe de una determinada manera.

Por ejemplo: Recoged todo lo que está fuera de su sitio; Por favor, llámanos cuando llegues a casa.

Función poética: el emisor/a pretende crear belleza en el mensaje, busca que el texto tenga una finalidad estética. Ejemplo:

Juventud, divino tesoro,

¡ya te vas para no volver!

Cuando quiero llorar, no lloro...

y a veces lloro sin querer.

.

Tiempo de duración de la actividad: 20 minutos horas

Actividades de transferencia del conocimiento.

Elabore un folleto o volante donde a manera de ejemplo, se presenten las funciones del lenguaje invitando a la población del municipio a un evento en una empresa de su elección, teniendo en cuenta las actividades de apropiación vistas en esta guía.

 Ambiente Requerido: provisto de escritorios, sillas, tablero, computadores con conectividad a internet, televisor, parlantes.

 Materiales: Guía de aprendizaje, fotocopias, cuaderno, lapicero, hojas de block, colores

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje Criterios de Evaluación Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Evidencias de Conocimiento :

El aprendiz desarrollara los ejercicios propuestos.

Evidencias de Desempeño:

Se tendrá en cuenta el trabajo individual y grupal que se desarrolle durante la formación, para ello se valorará la actitud y la dedicación puesta en cada uno de los ejercicios escriturales, así como la participación activa en cada uno de los mismos.

Evidencias de Producto:

Cada aprendiz debe presentar su volante con el desarrollo de los diferentes textos administrativos elaborados en formación en medio físico

Cada aprendiz deberá desarrollar el instrumento de evaluación entregado en clase

Participa activamente en formación

Presenta las evidencias de manera oportuna y de acuerdo con lo concertado

Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.

Formulación de preguntas

Simulación de situaciones

Lista de chequeo

Análisis de casos

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Comunicación no verbal: es la comunicación que se da mediante indicios, signos y que carecen de estructura sintáctica verbal, es decir, no tienen estructura sintáctica por lo que no pueden ser analizadas secuencias de constituyentes jerárquicos.

Comunicación verbal: puede realizarse de dos formas: La comunicación oral, a través de signos orales y palabras habladas. La comunicación escrita, por medio de la representación gráfica de signos. Pero normalmente se identifica la comunicación verbal con la comunicación oral, de la cual

existen múltiples formas. En términos generales, comunicación es el proceso de trasmisión y recepción de ideas, información y mensajes.

Barreras de la comunicación: Entendemos por barreras impuestas a la comunicación, todos aquellos factores que la impiden, deformando el mensaje, o obstaculizando el proceso general de ésta.

Negociación: es el proceso por el cual las partes interesadas resuelven conflictos, acuerdan líneas de conducta, buscan ventajas individuales o colectivas o procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos. Se contempla generalmente como una forma de resolución alternativa de conflictos o situaciones que impliquen acción multilateral.

Comunicación no verbal: es la comunicación que se da mediante indicios, signos y que carecen de estructura sintáctica verbal.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

 POYATOS, Fernando. La comunicación no verbal; Cultura, Lenguaje y Conversación. 1ª edición, Biblioteca Española de Lingüística y Filología, España, 1994. 295 p.

 PUCHOL, Luis. El Libro de la negociación. 4ª edición, Ediciones Díaz de Santos, España, 2005. 332 p.

 MENDOZA, Nila. Tipos de textos, Técnicas y producción de textos, Normas gramaticales en español. Caracas: IESALC UNESCO, 2007. 89p.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre

Cargo

Dependencia

Fecha

Autor (es)

Susan Cristina Ramírez Arias

Instructora

Coordinación académica

Septiembre 2021

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

Nombre

Cargo

Dependencia

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

 Denominación del Programa de Formación: Tecnico en Asistencia Administrativa

 Código del Programa de Formación: 134101

 Nombre del Proyecto: Suministrar apoyo a los procedimientos en las unidades administrativas de mipymes

 Fase del Proyecto: transversal

 Actividad de proyecto: Identificar los procedimientos administrativos y tipos de clientes de las mipymes mediante el uso de herramientas ofimáticas y análisis de situciones

 Competencia: Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.

 Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos

 Duración de la Guía: 30 minutos

2. PRESENTACIÓN

Para el desarrollo del programa de formación es muy importante que usted sea una persona que actúe en sociedad y para ello usted requiere fortalecer la forma como se comunica con el otro y con el contexto que lo rodea.

La comunicación es inherente al hombre, sin ella no existiría el desarrollo que hoy conocemos ni nosotros mismos seríamos civilizados. Cada vez vemos como surgen nuevos canales de comunicación: celulares, tabletas, redes sociales. Es decir, mucha de la tecnología desarrollada está asociada a la comunicación; sin embargo es notorio como las

personas están absorbidas por estos medios. Es allí donde debemos reflexionar sobre el tema comunicación y la forma en que interactuamos con los elementos que nos la facilitan o modifican.
.

Apreciado aprendiz, el desarrollo de las actividades de aprendizaje de esta guía nos permitirá mejorar nuestras habilidades comunicativas verbales y no verbales, lo invitamos a ejecutar las actividades que se encuentran en este documento. Es importante conocer las herramientas de comunicación con las que cuenta el ser humano para poder comunicarse con los demás.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Acontinuiacion encontrara las actividades iniciales del curso lectura critica

Actividades de Reflexión inicial.

El uso de los símbolos se ha consolidado en la actualidad debido al uso constante de los mismos a través de los medios masivos y las nuevas tecnologías como las redes sociales de internet, chats, correos electrónicos, entre otros. Estimado aprendiz, en grupos de tres aprendices, observe las diferentes figuras que el instructor le entregará, luego a cada una dé un significado y según ese significado que ustedes le dieron, construya una oración usando las figuras.

Reflexión:

¿Será correcto el uso de símbolos para comunicarnos?

¿El uso de símbolos es efectivo para nuestra comunicación asertiva?

En su vida diaria ¿Qué tanto los usa?

¿Es posible usar esta simbología en el mundo laboral?

¿Qué reflexión le genera esta actividad?

Tiempo de duración de la actividad: 10 min

Actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Estimado aprendiz, en grupos de tres, selccionados al azar por la instructora y con sus conocimientos previos definan que es la comunicación verbal, no verbal y la grafica. Realice un mapa conceptual explicando estos tres significados con un ejemplo y entréguelo a su instructora, algunos compartirán su mapa a los demás-

Tiempo de duración de la actividad: 12 minutos

Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

Estimado aprendiz, teniendo en cuenta los tipos de comunicación y cómo el ser humano los utiliza de la manera más efectiva, defina según sus propios conocimientos que es la Función informativa, expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poéticaFunción informativa, Función expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poética Función

informativa, expresiva, apelativa y poética Función informativa, expresiva, apelativa y poética del del del lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas. lenguaje y realice un corto dramatizado

donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.lenguaje y realice un corto dramatizado donde exprese como mínimo 2 de ellas.

Función informativa: el emisor/a utiliza el lenguaje para transmitir una información.

Ejemplos: Mis hermanos llegaron ayer; Mañana se esperan fuertes lluvias.

Función expresiva: el emisor/a usa el lenguaje para comunicar sentimientos, opiniones, estados de ánimo, etc.

Ejemplo: ¡Mis hermanos llegaron ayer!

Función apelativa: el emisor/a pretende influir en el receptor/a para que haga algo o actúe de una determinada manera.

Por ejemplo: Recoged todo lo que está fuera de su sitio; Por favor, llámanos cuando llegues a casa.

Función poética: el emisor/a pretende crear belleza en el mensaje, busca que el texto tenga una finalidad estética. Ejemplo:

Juventud, divino tesoro,

¡ya te vas para no volver!

Cuando quiero llorar, no lloro...

y a veces lloro sin querer.

.

Tiempo de duración de la actividad: 20 minutos horas

Actividades de transferencia del conocimiento.

Elabore un folleto o volante donde a manera de ejemplo, se presenten las funciones del lenguaje invitando a la población del municipio a un evento en una empresa de su elección, teniendo en cuenta las actividades de apropiación vistas en esta guía.

 Ambiente Requerido: provisto de escritorios, sillas, tablero, computadores con conectividad a internet, televisor, parlantes.

 Materiales: Guía de aprendizaje, fotocopias, cuaderno, lapicero, hojas de block, colores

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje Criterios de Evaluación Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Evidencias de Conocimiento :

El aprendiz desarrollara los ejercicios propuestos.

Evidencias de Desempeño:

Se tendrá en cuenta el trabajo individual y grupal que se desarrolle durante la formación, para ello se valorará la actitud y la dedicación puesta en cada uno de los ejercicios escriturales, así como la participación activa en cada uno de los mismos.

Evidencias de Producto:

Cada aprendiz debe presentar su volante con el desarrollo de los diferentes textos administrativos elaborados en formación en medio físico

Cada aprendiz deberá desarrollar el instrumento de evaluación entregado en clase

Participa activamente en formación

Presenta las evidencias de manera oportuna y de acuerdo con lo concertado

Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.

Formulación de preguntas

Simulación de situaciones

Lista de chequeo

Análisis de casos

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Comunicación no verbal: es la comunicación que se da mediante indicios, signos y que carecen de estructura sintáctica verbal, es decir, no tienen estructura sintáctica por lo que no pueden ser analizadas secuencias de constituyentes jerárquicos.

Comunicación verbal: puede realizarse de dos formas: La comunicación oral, a través de signos orales y palabras habladas. La comunicación escrita, por medio de la representación gráfica de signos. Pero normalmente se identifica la comunicación verbal con la comunicación oral, de la cual existen múltiples formas. En términos generales, comunicación es el proceso de trasmisión y recepción de ideas, información y mensajes.

Barreras de la comunicación: Entendemos por barreras impuestas a la comunicación, todos aquellos factores que la impiden, deformando el mensaje, o obstaculizando el proceso general de ésta.

Negociación: es el proceso por el cual las partes interesadas resuelven conflictos, acuerdan líneas de conducta, buscan ventajas individuales o colectivas o procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos. Se contempla generalmente como una forma de resolución alternativa de conflictos o situaciones que impliquen acción multilateral.

Comunicación no verbal: es la comunicación que se da mediante indicios, signos y que carecen de estructura sintáctica verbal.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

POYATOS, Fernando. La comunicación no verbal; Cultura, Lenguaje y Conversación. 1ª edición, Biblioteca Española de Lingüística y Filología, España, 1994. 295 p.

PUCHOL, Luis. El Libro de la negociación. 4ª edición, Ediciones Díaz de Santos, España, 2005. 332 p.

MENDOZA, Nila. Tipos de textos, Técnicas y producción de textos, Normas gramaticales en español. Caracas: IESALC UNESCO, 2007. 89p.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	
Cargo	
Dependencia	
Fecha	
Autor (es)	Susan Cristina Ramírez Arias
	Instructora
	Coordinación académica
	Septiembre 2021

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

Nombre	
Cargo	
Dependencia	
Fecha	
Razón del Cambio	
Autor (es)	

REGIONAL: Quindío CENTRO: Comercio y Turismo.

1. IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO: funciones de la comunicación

Programa de Formación: TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

Código: 134101 No. Ficha: 2315382

Competencia a Desarrollar: Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social

Resultado(s) de Aprendizaje: Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la

construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.

Nombre del Aprendiz: _____ Nis SOFIA PLUS:_____

Nombre del Instructor: Susan Cristina Ramírez Arias Nis SOFIA PLUS: 66683829

2. INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

Señor Aprendiz,

La comunicación está en todas partes, y es necesaria en nuestro día a día. Pero no sólo por eso es importante. La importancia de la comunicación radica en que es nuestro medio para entendernos los unos a los otros. Es nuestra herramienta para conseguir lo que necesitamos y lo que queremos, así como lo que somos

Realizar una correcta escritura, requiere de su uso cotidiano, el cuidado y la atención los conocimientos de las normas esta normativa establece cuales son las formas correctas que deben emplearse, aunque el hablante va modificando la lengua, y la normativa tiene que ir adaptándose a los usos de cada época y lugar geográfico.

El manejo de la información en los negocios es vital porque ayuda al posicionamiento de marca, a atraer más clientes, dar a conocer los beneficios de los productos o servicios, etc. De nada sirve tener el mejor producto o servicio si nadie lo conoce, esto es equivalente a no tener ventas y sin ventas el negocio se muere.

- Diligencie los datos del aprendiz y el instrumento con tinta negra.

- Tenga en cuenta que usted será observado por el instructor realizando su ejercicio práctico.

- Usted encontrará un cuestionario el cual debe desarrollar en su totalidad en forma clara, concisa y concreta.

3. CUERPO DEL INSTRUMENTO:

Acontinuación encontrará una serie de ítems relacionados el tema visto en formación

Una buena comunicación mejora la competitividad de la organización, su adaptación a los cambios del entorno, facilita el logro de los objetivos y metas establecidas, satisface las propias necesidades y la de los participantes, coordina y controla las actividades y fomenta una buena motivación, compromiso,

1. Elija la respuesta correcta. En la elaboración de un texto (oral y escrito) debo tener en cuenta:

a) Coherencia, la geografía, el Público objetivo

b) Adecuación, coherencia, cohesión

c) Conexión, el material, internet, el ensayo, la exposición

d) Todas la anteriores

e) Ninguna de las anteriores

2. Redacte su opinión ¿La comunicación verbal es importante para?

3. Realice un ejemplo de la función apelativa del lenguaje con un tema de ventas

4. Realice un ejemplo de la función poética del lenguaje

5. Construya 1 oración con la función argumentativa del lenguaje dando su punto de vista sobre porque es importante hablar correctamente

LISTA DE CHEQUEO (o lista de verificación, o de observación)

No.

INDICADORES/FACTORES A EVALUAR

CUMPLE

OBSERVACIONES

SI

NO

1

Reconoce y utiliza perfectamente los instrumentos de adecuación, coherencia, cohesión en los tipos de textos

2

Reconoce y utiliza perfectamente los tipos de comunicación y funciones de la comunicación

3

Usa correctamente cada uno de los mecanismos de cohesión

4

Redacta textos usando una buena redacción y ortografía

4. RESULTADOS: Aprobado No Aprobado

5. OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES: Tenga presente los artículos entregados en formación y el apoyo material didáctico de la plataforma.

 http://biblioteca.sena.edu.co/

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: 9 de septiembre de 2021

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma Instructor

Susan Cristina Ramírez Arias

REGIONAL: QUINDIO CENTRO: COMERCIO Y TURISMO

1. LISTA DE CHEQUEO (o Lista de verificación, o de observación) LCHD

Programa de Formación: COMUNICACIÓN COMERCIAL

No. De Ficha: 2234960

Competencia: 210601024 Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas.

.

Resultados de aprendizaje:

 Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo

de texto.

 Proyectar la redacción de los documentos empresariales y de textos de

acuerdo con el asunto, la norma técnica gramatical, tipo de texto y la política

organizacional.

 Elaborar documentos empresariales y de textos, teniendo en cuenta la

redacción, las técnicas de digitación y transcripción, la tecnología disponible,

Actividad redacción memorando

Nombre Aprendiz: Nis Sofia:

Nombre Instructor: Susan Cristina Ramírez Arias Nis Sofia: 66683829

2. CUERPO DEL INSTRUMENTO:

Se considera un texto comercial al documento emitido en razón a la existencia de una relación de negocios; en este sentido, se pretende una aproximación a aquellos escritos que, tradicionalmente, son considerados como tales: Memorando, Circular, Informe, Cartas, E-mail, entre otros. MEMORANDO El memorando (del latín memorando: algo que debe tenerse en la memoria) es para la Real Academia una comunicación que se usa en la diplomacia, menos solemne que la memoria y la nota, generalmente con firma opcional, en la cual se reseñan los hechos, razones y circunstancias que han de tenerse presentes ante la consideración de un asunto importante o grave. En la práctica podemos distinguir, tanto en lo que atañe a la forma como en lo que concierne a su contenido y extensión, dos clases de memorandos:

3: INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

Según la norma GTC 185 usted deberá realizar un memorando de una empresa con todos los requisitos sugeridos en la norma y subirlo a la plataforma territorio

.

4, CUERPO DEL INSTRUMENTO: (Preguntas o Lista de chequeo)

LISTA DE CHEQUEO EVIDENCIAS

CONOCIMIENTO PRODUCTO DESEMPEÑO

No.

INDICADORES/FACTORES A EVALUAR

CUMPLE

OBSERVACIONES

SI

NO

1

Redacta de manera clara y sencilla

2

Reconoce los elementos de la norma y los señala en el documentos

3

El documento cumple con todos los requisitos de la norma

4. RESULTADOS: Aprobado No aprobado

5. OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: JUNIO 2021

Firma del Aprendiz Firma Instructor

REGIONAL: Quindío CENTRO: Comercio y Turismo.

1. IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Aprendiz: Nis SOFIA PLUS: _

Nombre del Instructor: Susan Cristina Ramírez

Señor Aprendiz,

La comprensión lectora es la capacidad de entender lo que se lee, tanto en referencia al significado de las palabras que forman un texto como con respecto a la comprensión global en un escrito.

- Diligencie los datos del aprendiz y el instrumento con tinta negra.

- Usted encontrará un cuestionario el cual debe desarrollar en su totalidad en forma clara, concisa y concreta.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SERVICIO NACIONAL

DE APRENDIZAJE SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA INSTRUMENTO DE SENA INSTRUMENTO DE SENA INSTRUMENTO DE SENA INSTRUMENTO DE SENA INSTRUMENTO DE SENA INSTRUMENTO DE SENA INSTRUMENTO DE SENA INSTRUMENTO DE SENA INSTRUMENTO DE SENA INSTRUMENTO DE SENA INSTRUMENTO DE EVALUACIÓNEVALUACIÓNEVALUACIÓNEVALUACIÓN EVALUACIÓNEVALUACIÓN

Progr ProgrProgrPrograma de Formación: ama de Formación: ama de Formación: ama de Formación: ama de Formación: ama de Formación: ama de Formación: ama de Formación: ama de Formación: ama de Formación: ama de Formación:

No. Ficha:No. Ficha:No. Ficha: No. Ficha: No. Ficha:

CompetenciaCompetenciaCompetencia Competencia CompetenciaCompetenciaCompetencia a Desarrollar:
Desarrollar:Desarrollar:Desarrollar:Desarrollar:Desarrollar:Desarrollar:Desarrollar:Desarrollar:Desarrollar:
Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de

comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.cuenta

situaciones de orden social, personal y productivo.cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.

Resultado(s) de Aprendizaje: Resultado(s) de Aprendizaje:Resultado(s) de Aprendizaje:Resultado(s) de Aprendizaje:Resultado(s) de Aprendizaje:Resultado(s) de Aprendizaje: Resultado(s) de Aprendizaje: Resultado(s) de Aprendizaje:Resultado(s) de Aprendizaje:Resultado(s) de Aprendizaje:Resultado(s) de Aprendizaje:Resultado(s) de Aprendizaje:Resultado(s) de Aprendizaje:Resultado(s) de Aprendizaje:Resultado(s) de Aprendizaje:Resultado(s) de Aprendizaje:Resultado(s) de Aprendizaje:Resultado(s) de Aprendizaje: 3 validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo 3 validar la importancia de los

procesos comunicativos teniendo 3 validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo 3 validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo 3 validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo 3 validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo 3 validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo 3 validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y en cuenta criterios de lógica yen cuenta criterios de lógica yen cuenta criterios de lógica yen cuenta criterios de lógica yen cuenta criterios de lógica yen cuenta criterios de lógica y en cuenta criterios de lógica yen cuenta criterios de lógica y en cuenta criterios de lógica y en cuenta criterios de lógica y en cuenta criterios de lógica yen cuenta criterios de lógica y en cuenta criterios de lógica yen cuenta criterios de lógica yen cuenta criterios de lógica y en cuenta criterios de lógica y en cuenta criterios de lógica y racionalidad racionalidad racionalidadracionalidad

3. CUERPO DEL INSTRUMENTO:

Lectura, cuento la Cándida Erendida y su abuela desalmada

Responda las siguientes preguntas de manera introspectiva

1: cuente con sus propias palabras de que se trata la historia

2: realice tres preguntas a un personaje de la historia y respóndalas como si fuera el

3: cambien el final de la historia

4: escriba otra historia con el mismo título

5: cuales son las circunstancias que dan origen a la historia y como cree usted que se pudieron evitar

6: recomendaría leer la historia sí o no y ¿por qué?

7: escriba su opinión argumentada sobre el texto

1

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Centro de Comercio y Turismo

Sena Quindío

Curso Servicio al cliente

Instructora: Susan Cristina Ramírez

LISTA DE CHEQUEO (o lista de verificación, o de observación)

No.

INDICADORES/FACTORES A EVALUAR

CUMPLE

OBSERVACIONES

SI

NO

1

Redacta de manera coherente y concisa

2

Analiza los textos de forma clara

3

Posee buena redacción y ortografía

4. RESULTADOS: Aprobado No Aprobado

5. OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES: Tenga presente los artículos entregados en formación y el apoyo material didáctico de la plataforma.

 http://biblioteca.sena.edu.co/

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: diciembre 2019

Firma del Aprendiz Firma Instructor

Susan Cristina Ramírez Arias

regional: Quindío Centro: Comercio y Turismo

1. lista de chequeo (o lista de verificación, o de observación) lchd

programa de formación: comunicación comercial

no. de ficha: 2234960

competencia: 210601024 elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas.

.

2

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Centro de Comercio y Turismo

Sena Quindío

Curso Servicio al cliente

Instructora: Susan Cristina Ramírez

resultados de aprendizaje:

1: Comprobar que los documentos elaborados cumplan con la norma técnica, gramatical, y políticas de la organización.

2: Elaborar documentos empresariales y de textos, teniendo en cuenta la redacción, las

técnicas de digitación y transcripción, la tecnología disponible, velocidad, precisión; normas

nombre aprendiz: nis sofia:

nombre instructor: Susan Cristina Ramírez Arias nis sofia: 66683829

2. cuerpo del instrumento:

El mapa conceptual consiste en una sinopsis gráfica sobre un tema en concreto. Es una técnica usada normalmente por estudiantes para resumir y contemplar fácilmente todas las partes y ramificaciones de un tema y sus relaciones. Aprendizaje significativo

3: instrucciones para el diligenciamiento:

Según la norma GTC 185 y las palabras dadas por la instructora deberá realizar un mapa conceptual con ellas

.

4, cuerpo del instrumento: (preguntas o lista de chequeo)

lista de chequeo evidencias

3

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Centro de Comercio y Turismo

Sena Quindío

Curso Servicio al cliente

Instructora: Susan Cristina Ramírez

conocimiento producto desempeño

no.

indicadores/factores a evaluar

cumple

observaciones

si

no

1

redacta de manera clara y sencilla

2

reconoce los elementos de la norma y los señala en el documentos

3

el documento cumple con todos los requisitos de la norma

4. resultados: aprobado no aprobado

5. observaciones-recomendaciones

ciudad y fecha de aplicación del instrumento: junio 2021

4

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Centro de Comercio y Turismo

Sena Quindío

Curso Servicio al cliente

Instructora: Susan Cristina Ramírez

firma del aprendiz firma instructor

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

 Denominación del Programa de Formación: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

 Código del Programa de Formación: 1957962

 Nombre del Proyecto: SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES.

 Fase del Proyecto: EJECUCION

 Actividad de Proyecto: IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL.

 Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y

normativa.

 Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que

ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente

 Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en

cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales.

 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

 Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles.

 Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el

protocolo y políticas.

 Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.

 Reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.

 Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.

Duración de la Guía: 40 horas

2. PRESENTACIÓN

El servicio al cliente es el conjunto de mensajes que una organización proyecta a un público determinado con el objetivo de dar a conocer su misión y visión estableciendo una empatía entre la organización y el público determinado.

Esta comunicación debe ser dinámica, planificada y concreta, lo que la convertirá en una herramienta de dirección y orientación sinérgica, basada en una retroalimentación constante.

En ese sentido, es necesario recordar que los públicos a los que le transmitimos una información. Estos pueden ser internos y externos y variarán según el tipo de institución o empresa: clientes, gobiernos, medios de comunicación, agrupaciones empresariales, universidades, accionistas, empleados, público en general entre otros.

Destaquemos que las organizaciones deben orientar sus esfuerzos a establecer una identidad corporativa fuerte, coherente y distintiva; por ello, es necesario comunicarla adecuadamente a sus públicos para lograr la identificación, diferenciación y preferencia.

Se trata de un proceso relacionado con la especificidad, estabilidad y proyección de una empresa. Si logramos su gestión positiva, se podrá:

*Ocupar un espacio en la mente de los públicos

*Facilitar la diferenciación de la organización de otras entidades.

*Disminuir la influencia de los factores situacionales en la decisión de compra.

*Atraer mejores inversores

*Seleccionar mejores trabajadores.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

El carácter, temperamento y actitudes configuran la personalidad de un individuo. Es aquí donde se da la relación entre el individuo y la sociedad, donde se regula la convivencia social a partir de la cultura dominante.

Veremos un video de Youtube titulado ese no es mi problema (https://www.youtube.com/watch?v=kL_xmkpklqQ) y usted como trabajador de una empresa realizara un análisis del mismo planteando ¿que nos quiere decir el video?, ¿qué creen que pasa en una empresa cuando sus empleados trabajan sin amor por la misma? y algunas soluciones reales en su empresa si se llegan a presentar casos similares (Ver anexo 1 trabajo en equipo)

Ambiente requerido: con computadores e internet.

Materiales para esta actividad: Portátil, pantalla, conectividad.

Resultado esperado de esta actividad: Crear conciencia en el aprendiz

Actividad de contextualización: Basado en sus conocimientos previos definirá los conceptos básicos de servicio al cliente. Se podrá basar en el anexo numero dos que envié a su correo para realizar esta actividad modulo I y II servicio al cliente y también podrá investigar un poco por su cuenta para después en una presentación en deposita me escribirá con sus propias palabras que significa cada una y porque es importante para la empresa TEMAS Empresa Identidad corporativa. Atención Servicio. Tipos de servicios. Calidad

7

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Centro de Comercio y Turismo

Sena Quindío

Curso Servicio al cliente

Instructora: Susan Cristina Ramírez

Basados en el video sobre trabajo en equipo y empatía presentado por su instructora desarrolle una actividad para el grupo donde se planteen y manejen estos términos de forma lúdica

Ambiente requerido: con computadores e internet.

Materiales para esta actividad: Portátil, pantalla, conectividad.

Resultado esperado de esta actividad: Crear conciencia en el aprendiz sobre la manera como se comunica

Actividades de Apropiación:

Para Miguel Antezana (2005), se entiende como comunicación corporativa al conjunto de procesos de información y comunicación de las empresas, en diversas áreas y con objetivos particulares, que son diseñados para transmitir una imagen estratégica a sus públicos objetivo.1 La comunicación corporativa tiene una dimensión interna y una externa, la primera refiere a las comunicaciones que se realizan dentro de la organización, y la externa refiere a aquellas que se dirigen a distintos públicos fuera de ella.

Los procesos no se limitan a ser informativos (emisor-mensaje-receptor) sino que también son comunicacionales pues es necesaria la retroalimentación o feedback. La comunicación corporativa se establece como un proceso sistemático a partir del cual se integran y complementan personas, procesos y estructura organizacional en el ánimo de desarrollar una impronta organizacional a partir de los componentes de identidad conceptual, visual y comportamental. Se establece una nomenclatura o código organizacional con base a su naturaleza y razón social que impulsa todas las acciones organizacionales, generando un concepto corporativo adecuado para la proyección de una imagen global. El proceso comunicacional establece pues la organización, integración y complementariedad de los individuos para la obtención de logros comunes, constituyéndose en un elemento clave en la gestión de empresas e instituciones; ya que una mala comunicación en el ámbito corporativo ocasiona un serio impacto en su cultura y por ende en su clima organizacional, lo cual afecta indicadores de excelencia como la productividad y la calidad.

8

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Centro de Comercio y Turismo

Sena Quindío

Curso Servicio al cliente

Instructora: Susan Cristina Ramírez

Basado en los conociemntos adquiros sobre comunicación organizacional interna y externa asi como comunicación corporativa debera realizar dos comunicaciones una interna y ora externa en una empresa de su preferencia recuerde que dede usar todas las herramientas viastas

Ambiente requerido: con computadores e internet.

Materiales para esta actividad: Portátil, pantalla, conectividad.

Resultado esperado de esta actividad: Crear conciencia en el aprendiz sobre la manera como se comunica

Activiad 2

Desde hace más de 180 años aparecieron las primeras teorías sobre la Administración. Inicialmente se buscaba producir y vender, la ciencia estaba en maximizar la productividad. Paulatinamente se fue “ablandando” la teoría, la administración empezó a cuidar del empleado y de las relaciones al interior de la fábrica.

El mundo se fue ampliando, tanto para los CLIENTES, quienes cada vez empezaron a exigir un producto acorde con sus necesidades y sus gustos; empezaron a instalarse otras fábricas en la localidad donde sólo había existido una y un único proveedor. Empezó a hablarse y vivirse la globalización y fue emergiendo la figura de “el cliente”, como el individuo que decide donde compra y a quien le compra.

Esto ha revolucionado el mundo empresarial y las teorías de la administración. Ahora se reconoce que una empresa tiene sentido y su razón de existir es porque cuenta con clientes, porque ofrece productos y servicios que satisfacen las necesidades de unas personas y porque con su servicio supera las expectativas de esos clientes.

9

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Centro de Comercio y Turismo

Sena Quindío

Curso Servicio al cliente

Instructora: Susan Cristina Ramírez

Toda empresa que desea permanecer en el mercado, que se propone crecer y ser exitosa debe saber con precisión ¿quién es su cliente?, conocerlo, mantenerlo y fidelizarlo. Si se descuida uno de estos cuatro aspectos se incrementa el riesgo de desaparecer.

Es por ello que la dirección de la empresa o negocio, desde su propietario, pasando por todos los empleados que hacen parte de la empresa