1. Identificación de la guía de aprendizaje

- **Denominación del programa de formación**: COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO
- **Código del programa de formación**: 12260001
- **Nombre del proyecto:** N/A
- **Fase del proyecto:** N/A
- **Actividad de proyecto:** N/A
- **Competencia**: 260101053 Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativaResultados de aprendizaje:
    - **260101053-01RA 1. Identificar las necesidades de comunicación acordes con los procedimientos técnicos y herramientas de la comunicación organizacional.**.
    - **260101053-0.** ejecutar los procedimientos de comunicación organizacional acorde con la metodología de planeación, herramientas, técnicas y las políticas de la organizaciones.
    - **260101053-03.** verificar que la programación de actividades este acorde con técnicas y herramientas
    - de la comunicación organizacional.
    - **260101053-04.** Ajustar la información del proceso de vinculación de acuerdo con lasnovedades detectadas.
    - **Duración de la guía**: 48 horas

1. Presentación

Apreciado aprendiz

"Toda comunicación es una transferencia de información" (Helbo, 1978:114) que requiere de dos o más personas (Emisor y receptor) en la que se debe transmitir, de manera eficaz, la mayor cantidad de información posible, de acuerdo al mensaje que se quiera entregar.

El aprendiz debe tener las capacidades de expresarse con claridad y propiedad por medio de elementos tanto de forma como de contenido. Estos elementos pueden adquirirse a partir de la realización de ejercicios de dicción, mímica, lectura y escritura que le permitan apropiarse del sistema lingüístico y paralingüístico que alberga su cultura, para llegar a argumentar y sintetizar con mayor facilidad, logrando una mayor comprensión de las ideas del autor al que se vea enfrentado, así como la capacidad de argumentar sobre los postulados que sean de su pertinencia e interés.

En el ámbito empresarial es necesario, que además de la competencia oral y escrita, se tengan conocimientos en relación a la comunicación organizacional en lo que tiene que ver con los órdenes jerárquicos, los protocolos, la documentación organizacional y las características del mensaje que allí se transmite en aras que el desempeño sea fluido, responsable y haya finalmente una comunicación asertiva.

2. Formulacion de las actividades de aprendizaje

3.1 Actividades de Reflexión inicial

Reconocimiento de los principios básicos de la comunicación.

- En el ambiente de aprendizaje observar el video del Chavo del 8 sobre la comunicación.

- Organizados en grupos de 4 o 5 aprendices explique los procesos comunicativos del video del Chavo del 8.

- En mesa redonda moderada por el instructor comparta su opinión sobre el video y socialice la respuesta sobre los procesos comunicativos del video.

- El instructor deberá hacer la asociación de este video con los elementos básicos que se deben cumplir para el logro de una comunicación eficaz y asertiva.

Enlace del video del Chavo del 8 sobre la comunicación:

https://www.youtube.com/watch?v=Unr3hCzkQ-w

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Diseñen en equipo de trabajo (4-5 aprendices) un anuncio publicitario de un servicio o producto de la empresa que están interviniendo en la fase del proyecto, después cada equipo deberá socializar su anuncio, para que entre todos analicen lo siguiente:

- El mensaje es comprensible (se entiende claramente la intención comunicativa).

- Está bien escrito (no tiene errores de redacción ni de ortografía).
- ¿Qué sugerencias harían para que el mensaje sea más claro o efectivo?

Para cerrar la socialización, el instructor o el docente de la Institución Educativa mencionan los aspectos generales de la comunicación y la importancia de ellos en las relaciones humanas.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

Nota: A partir de esta actividad (3.3) hasta la **Actividad 3.4** se deberá realizar un acta (Ver la GTC 185) que sintetice lo realizado en cada sesión de aprendizaje (el profesor aleatoriamente escogerá como responsable a un grupo diferente cada vez).

1. Elementos de la comunicación

Lea y analice la introducción del libro *Competencias de lenguaje* creado por el Ministerio de Educación y el documento Elementos *de la comunicación* que están en el Material de Apoyo (Carpeta # 1). Cada aprendiz debe realizar de forma individual la lectura de estos documentos y traer a la próxima sesión un informe de lectura corto que cumpla con lo siguiente:

1. Nombre y apellido
2. Nombre de la Institución Educativa
3. Numero de Ficha Sena
4. Tipo de letra: Times New Roman 12
5. Análisis de lectura no superior a una página.

“TODO LO ANTERIOR CUMPLIENDO COMO LO ESPECÌFICA LA GTC 185”.

En sesión presencial una vez organizados en mesa redonda participen en el **conversatorio** sobre los elementos de la comunicación, tengan en cuenta las siguientes preguntas orientadoras y el informe elaborado de las lecturas *Competencias de lenguaje y Elementos de la comunicación*:

En los diferentes ámbitos de su vida (personal, familiar, académica…) ¿creen que se aplican los elementos de la comunicación tal como lo expresa la teoría?

¿Creen que existen más elementos que conformen la comunicación (diferentes a los de la lectura)? Dé ejemplos de los mismos.

¿Cuáles son las funciones que debe cumplir cada uno de estos elementos para que haya una comunicación eficaz?

Nombre que aspectos determinan la fluidez o distorsión de la comunicación en cualquier contexto.

2. La comunicación escrita

Elaboren una carta comercial (grupos de 2-3) dirigida a una empresa, con los elementos formales de la carta que usted conoce, para que posteriormente sea objeto de análisis colectivo en el ambiente de aprendizaje.

Con la ayuda del docente, seleccionen los elementos que aparecen de forma incorrecta en la carta y establezca la diferencia entre los que obedecen a dificultades con la ortografía (uso de las letras,

la tilde, de los signos puntuación); y los que obedecen a errores en la redacción del párrafo (concordancia, coherencia y cohesión).

1. De acuerdo con los errores identificados, consultar el Material de Apoyo correspondiente, realizar las lecturas y actividades allí sugeridas.

2. Corrijan la carta (redacción, ortografía) y presentar de nuevo, siguiendo las indicaciones de la GTC 185 para este tipo de documento organizacional.

3. Una vez corregida, analicen los siguientes factores siguiendo la estructura propuesta por Lasswell (Ver Material de Apoyo):

¿Quién? (Análisis del control) Factores que inician y guían el acto de la comunicación (comunicador).

¿Dice qué? (Análisis de contenido) -Los contenidos del mensaje.

¿Por qué canal? (Análisis de los medios) - la radio, la prensa, las películas y otros canales.

¿A quién? (Análisis de la audiencia) - personas a las que llegan los medios.

¿Con qué efecto? (Análisis de los efectos) - impacto sobre la audiencia.

- Al momento de realizar un escrito académico, es necesario utilizar fuentes de información de acuerdo con el tema que se desee trabajar. Es importante tener en cuenta que la citación de textos consultados para el desarrollo de algún escrito es obligatoria, de lo contrario, el texto se podría considerar como plagio.
  De acuerdo con lo anterior, existen varios tipos de normas que regulan la presentación de

textos académicos. Una de las más conocidas internacionalmente, y tal vez la más utilizada hoy en día, es la norma desarrollada por la Asociación Americana de Psicología, o normas APA. Estas normas muestran requerimientos específicos que orientan a los autores de algún texto frente a su contenido, estilo, edición, citación, referenciación, presentación de tablas y figuras, etc.

- Con orientación del instructor, se trabajará un taller basado en el conocimiento y aplicación de las consideraciones más relevantes contenidas en las NORMAS APA Y NTC 1486. (Ver Material de apoyo)

3. La comunicación verbal y no verbal

Reflexionen y discutan en equipos de trabajo (4-5) sobre las siguientes preguntas, para que participen posteriormente en la socialización.

Antes de hablar usted piensa en lo que va a decir, a quién, cómo, cuándo y en dónde.

Cuando usted habla, ¿se hace entender según el contexto en que se encuentra?, cuando no le comprenden, ¿qué hace?

¿Utiliza el tono de voz adecuado al momento de dirigirse a los demás?

Cuando usted habla qué tan consciente es de sus gestos y sus movimientos corporales. ¿Qué importancia tienen estos en sus interacciones orales?

¿Usted escribe como habla?, o ¿habla como escribe? Explique…

Después del diálogo reflexivo, realicen entre todos con ayuda del profesor, un esquema comparativo entre el lenguaje oral y escrito.

Actividad **A**utónoma:

Consultar qué es la "kinesis" y la proxemia.

4. Comunicación no verbal

De forma individual cada aprendiz responde las preguntas que se presentan a continuación:

¿Qué entiende usted por comunicación no verbal? Dé algunos ejemplos.

¿Qué importancia tiene usted en los procesos comunicativos?

¿Qué tanta conciencia tiene usted de los gestos (rostro y cuerpo) que realiza cuando habla?

- En sesión presencial observar los primeros 20 minutos de la película "el baile" de Ettore Escola.
- Comparta su opinión sobre el video y relacione los conceptos que investigó, trate de analizar qué tipo de relaciones se construyen allí y de qué manera se comunican entre sí.
- Organizados en grupos de 4 o 5 aprendices realicen lo siguiente:

  Elijan una situación laboral y construyan una "fotografía" (cuadro congelado) que sea representada con el cuerpo (apliquen las nociones de "kinesis" y proxemia). Consulta sugerida en la actividad autónoma.

Cada grupo representa la "fotografía" ante sus compañeros, ellos deben tratar de adivinar la situación, ahí verifican si la lectura corresponde con la intención comunicativa inicial.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

- Realizar un Informe técnico de las acciones desarrolladas en la fase de ejecución del proyecto formativo, teniendo como referencia las normas APA, el cual por equipos de trabajo será revisado por el instructor Sena, docente de la IE, Instructor de comunicación a partir de una lista de chequeo elaborada para su verificación.

- Diseñar, de forma didáctica, una presentación en Power Point, donde a través de imágenes, textos, y sonido, pueda recrear el informe de las acciones desarrolladas para que pueda ser comprendida la intención del autor y lo que quiere enseñar, a todos los aprendices. Exponer el trabajo, tratando de recordar las pautas de la comunicación no verbal, aprendidas y de la comunicación verbal. La exposición no debe exceder los Quince minutos.

Al finalizar la actividad, pasar unos papelitos a sus compañeros para que estos libremente puedan hacer preguntas que usted posteriormente deberá responder o comentarios que se consideren pertinentes con relación a la exposición.

4. Actividades de evaluación

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Desempeño: Aplicación de herramientas didácticas en una exposición. **Evidencia de** **Producto:** Informe de las acciones desarrolladas en la fase de ejecución del proyecto formativo, cumpliendo con normas APA.	• Realiza las actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente la metodología, los recursos y ambientes de aprendizaje. • Presenta las evidencias de manera oportuna y de acuerdo con lo concertado. • Referencia diversas fuentes de información en la realización de los trabajos. • Utiliza con criterio técnico las tecnologías de la información y la comunicación de acuerdo con las actividades a desarrollar. • Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la	Técnica: Exposición Instrumento de Evaluación: Lista de chequeo Técnica: Exposición. Instrumento de evaluación: Lista de chequeo

	resolución de problemas según normas y protocolos institucionales. • Realiza las actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente la metodología, los recursos y ambientes de aprendizaje. • Establece procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo. • Revisa de manera responsable y objetiva la información recolectada, teniendo como referentes la exactitud y pertinencia. • Presenta el informe teniendo en cuenta los resultados obtenidos y las normas técnicas vigentes.	

5. Glosario de términos

Anfibología: Es el empleo de frases o palabras con más de una interpretación. También se la llama **disemia** (dos significados) o **polisemia** (varios significados) aunque estrictamente hablando una polisemia no es siempre una anfibología. Una anfibología puede dar lugar a importantes errores de interpretación si se desconoce el contexto discursivo del enunciado anfibológico, también suele ser un recurso para sofisticar. (http://es.wikipedia.org/wiki/Anfibolog%C3%Ada)

Comunicación: Del latín *Communicare*; compartir algo o poner en común. Capacidad de producir un movimiento en el otro.

Comunicación organizacional: La comunicación organizacional consiste en la emisión y recepción de mensaje, al interior de una compleja organización en el que se da un proceso de producción, circulación y consumo de significados tanto al interior como al exterior de la organización. Dicha comunicación está determinada por políticas internas de la misma, pero emplea en su gran mayoría protocolos generales (operacionales, reglamentarios y de mantenimiento) que toda empresa tiene en su haber administrativo.

Diagnóstico: Determinación y análisis de datos para evaluar un problema**.**

Gramática: Es la **ciencia** que tiene como objeto de estudio a los componentes de una **lengua** y sus combinaciones. El concepto halla su origen en el término en latín *grammatĭca* y hace referencia, por otra parte, al **arte de dominar una lengua de modo correcto**, tanto desde el habla como con la

escritura.

Lee todo en: Definición de gramática - Qué es, Significado y Concepto http://definicion.de/gramatica/#ixzz2uFQPSiWQ

Investigación: La **investigación** es considerada una actividad humana orientada a la obtención de nuevos conocimientos y su aplicación para la solución a problemas o interrogantes de carácter científico. (http://es.wikipedia.org/wiki/Hip%C3%B3tesis_(m%C3%A9todo_cient%C3%ADfico

Lexemas: El **lexema** es una parte de una palabra que constituye la unidad mínima y se puede decir que es la raíz de esta misma (monema) con significado léxico. (http://es.wikipedia.org/wiki/Lexema)

Ortografía: Conjunto de reglas y convenciones que rigen el sistema de escritura normalmente establecido para una lengua estándar. (http://es.wikipedia.org/wiki/Ortograf%C3%Ada)

Paralingüístico: La **paralingüística** es parte del estudio de la comunicación humana que se interesa por los elementos que acompañan a las emisiones propiamente lingüísticas y que constituyen señales e indicios, normalmente no verbales, que contextualizan, sugieren interpretaciones particulares de la información propiamente lingüística. (http://es.wikipedia.org/wiki/Paraling%C3%BC%C3%ADstica)

Organizacional: Se recurre al término ‘organizacional’ como adjetivo calificativo de cualquier tipo de elemento o situación relacionada con las organizaciones de diverso tipo. Es posible utilizar esta palabra en infinitas situaciones o para numerosos fenómenos, pudiendo tales variar de una organización a la otra y adquiriendo diferentes significados en cada caso Desde DefinicionABC: http://www.definicionabc.com/social/organizacional.php#ixzz2uFSClszD

6. Referentes bibliográficos

Aristóteles, 1998-2000. "Retórica". Alianza Editorial, Madrid.

Serna Alberto, 1994. "COMO PARTIR Y ACENTUAR CORRECTAMENTE LAS PALABRAS". Editorial idiomas. Medellín –Colombia.

Martínez de Souza José, 2004. "ORTOGRAFÍA Y ORTOTIPOGRAFÍA DEL ESPAÑOL ACTUAL". Ediciones Trial, S.L

Alcoba Santiago. LA ORALIZACIÓN. Editorial Arial, S.A. Barcelona- España.

Culebra y Vives, Cecilia, 2004. "Taller de ortografía y redacción gráfica". www.cenidet.edu.mx

Vivaldi Gonzalo Martín y Sánchez Pérez Arsenio. 2000. "CURSO DE REDACCIÓN: TEORÍA Y PRÁCTICA DE LA COMPOSICIÓN DE ESTILO". Thompson Editores Spain.

Helbo André, 1978. LA SEMIÓTICA DE LA REPRESENTACIÓN. Editorial Gustavo Gilli S.A.

Echeandía Boza, Wendy. Ortografía. El buen uso del castellano. Proyectos Rurales. Http://pallasca.Inictel.net

Castro Ricalde Diana y Guzmán Hernández Cecilia. Programa de estudios de competencias. Universidad Autónoma del estado de México. Facultad de turismo y Gastronomía. Http://www.uaemez.mx/fturismoygastronomía/programas/lectura_y_redacción.pdf

7. Control del documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Juseth Vásquez Ramírez	Instructora de comunicación	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	13 agosto del 2012
Autor (es)	Olga Cárdenas	Instructora metodológica del CGTS	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	13 agosto del 2012
Autor (es)	Omar Gallego	instructor de idiomas	CAB	13 agosto del 2012
Autor (es)	María Andrea Gómez	instructora de comunicación	CLEM	13 agosto del 2012
Autor (es)	Tatiana Segovia	Instructora técnica	CAB	13 agosto del 2012

8. Control de cambios

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	Jenniffer Guerra	Instructor	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	Febrero de 2015	viabilizar el proceso
Autor (es)	Abraham Duque	Instructor	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	Febrero de 2015	viabilizar el proceso

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	Jenniffer Guerra	Instructor	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	Febrero de 2016	viabilizar el proceso
Autor (es)	Abraham Duque	Instructor	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	Febrero de 2016	viabilizar el proceso
Autor (es)	Liliana Vargas Castaño	Instructora metodológica	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	Febrero de 2016	viabilizar el proceso

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Jennifer Guerra	Instructor	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	Febrero de 2017	viabilizar el proceso
Autor (es)	Abraham Duque	Instructor	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	Febrero de 2017	viabilizar el proceso
Autor (es)	Revisado por: Liliana  Vargas Castaño	Formadora de instructores	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	Febrero de 2017	viabilizar el proceso