PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITOS EN FORMA EFICAZ Y EFECTIVA, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO

Denominación del Programa de Formación: TECNICO SOLDADURA DE PRODUCTOS METALICOS EN PLATINA
Código del Programa de Formación: 1922226
Nombre del Proyecto FABRICACIÓN Y REPARACIÓN DE ESTRUCTURAS METÁLICAS SOLDADAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE DE LA REGIONAL CÓRDOBA.

Fase del Proyecto: Planeación

Actividad de Proyecto: TRAZAR, CORTAR, CONFORMAR Y ARMAR LOS ELEMNETOS QUE HACEN PARTE DE LA ESTRUCTURA METÁLICA SOLDADA
Competencia: 240202524 Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.
Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística
- Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.
- Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de racionalidad
- Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.
- **Duración de la Guía:** 48 horas

2. PRESENTACION:

Estimados aprendices, es de suma importancia tener en cuenta el papel que juega la comunicación en los ámbitos social, personal y productivo, ya que permite expresar la personalidad de cada individuo y al mismo tiempo interactuar en el entorno que le rodea; por tal razón es preciso entender la importancia de los procesos comunicativos basados en la racionalidad y aplicar acciones que mejoren notoriamente el desarrollo de estos, lo cual definitivamente se verá reflejado en una dinámica benéfica de manera individual y colectiva; por lo tanto, es necesario que en esta guía estemos dispuestos a aprender y a discutir nuestros puntos de vista; el trabajo autónomo no es un simple requisito, sino es una exigencia en la actualidad, sin embargo, a partir implementar conocimientos colaborativos potenciamos el desarrollo de nuestras habilidades.

Nota: tenga en cuenta que el material para desarrollar las actividades, será facilitado por el instructor además se encuentra en las referencias bibliográficas.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Identificar los elementos y las clases de comunicación

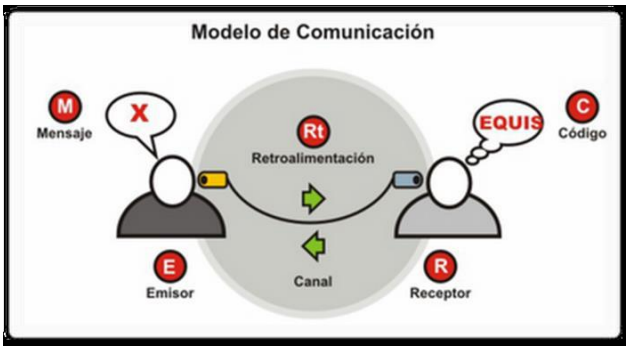


Imagen tomada de http://balonotes3.blogspot.com.co/2008/09/elementos-de-la-comunicacin.html

La comunicación se entiende como una actividad inherente a la naturaleza humana, que implica la interacción y divulgación de mensajes significativos a través de diversos canales y medios, para influir de alguna manera en el comportamiento de los demás. Ella debe ser entendida como factor fundamental y una herramienta clave para el éxito en todas las facetas del desarrollo humano.

Para realizar esta evidencia tenga en cuenta:

- Estudiar el material de formación “La comunicación” en los encisos “principales elementos que intervienen en la comunicación”, “clases de comunicación”.
- Basado en lo anterior desarrolle esta evidencia teniendo en cuenta los siguientes pasos:
- Elaborar o editar una historieta de manera creativa, en la herramienta de su preferencia donde se visualice el concepto de comunicación, elementos de la comunicación y las principales clases de comunicación (con sus subdivisiones). Debe redactar teniendo en cuenta reglas de ortografía.
- En mínimo dos páginas, redactar un resumen de la historieta que usted creó, donde el titulo sea también creativo y de igual manera con buena ortografía.
- Ambiente Requerido: Salón amplio dotado con sillas y medios audiovisuales.
- Materiales: computador, internet, bibliotecas SENA, material de formación “La comunicación”.

Comunicación Verbal	Comunicación No verbal
Lenguaje hablado Voz : Tono, intención, volumen **Lenguaje Escrito** Dibujos, cartas, palabras escritas	**Lenguaje corporal:** Señas (Lenguaje de sordos) Postura corporal. Miradas y gestos.

ECURED, (s.f)

Nota: una vez aplicada la anterior evidencia, se recomienda desarrollar las actividades del material complementario en la carpeta "Oraciones, sintaxis, semántica, conectores"

3.2 Detectar y enfrentar las barreras de comunicación



https://concepto.de/barreras-de-la-comunicacion/

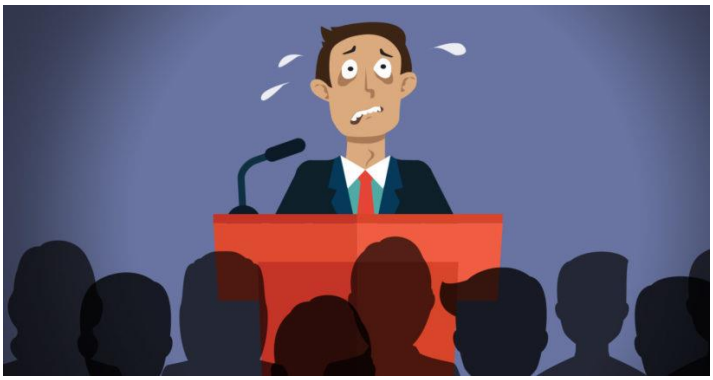
Las barreras de comunicación, básicamente son los obstáculos y dificultades que pueden presentarse durante el proceso comunicativo, impidiendo la correcta culminación del mismo o deformar el mensaje original.

Para realizar esta evidencia tenga en cuenta:

- Estudiar el material de formación "La comunicación", en el enciso "barreras en la comunicación".
- Basado en lo anterior desarrolle esta evidencia teniendo en cuenta los siguientes pasos:
- Por grupos de 5 Aprendices, elaborar un dramatizado teniendo en cuenta una barrera en la comunicación, la cual será asignada por el Instructor
- Ambiente Requerido: Salón amplio dotado con sillas y medios audiovisuales.
- Materiales: computador, internet, bibliotecas SENA, material de formación "La comunicación", en el enciso "barreras en la comunicación" "

Nota: una vez aplicada la anterior evidencia, se recomienda desarrollar la actividad del material complementario "teléfono roto"

3.3 Establecer procesos comunicativos asertivos



https://amadag.com/la-guia-para-hablar-en-publico/

La comunicación es innata en el ser humano en los diversos ámbitos en los que se relacione una persona, ya sea en el trabajo, con la familia, su profesión, sus amigos y sociedad en general, recurre a un proceso de comunicación para transmitir sus ideas y pensamientos.

El propósito de esta evidencia es que haya una apropiación del tema visto en el material de formación "Comunicación" y el material complementario, que le permita establecer procesos comunicativos asertivos aplicando las herramientas vistas en situaciones concretas que se le pueden presentar en su ejercicio profesional.

Para esta actividad es necesario que:

- Lea con detenimiento el material de formación la "comunicación" desde el enciso "Comunicación asertiva" y los materiales complementarios "La inteligencia emocional, el asertividad y otras habilidades sociales", "La comunicación asertiva como ventaja competitiva" y "Técnicas para Hablar en público.
- A continuación, se le presentará un caso de estudio léalo con mucha atención.

Barato y con buen servicio

Usted es el encargado de ventas del área de tecnología de la empresa **"Orion electronics".** El gerente de la empresa de "**Insignia producción"**, se contacta con usted, pues quiere que lo asesore sobre los elementos que podría utilizar en su empresa para entretener a sus empleados al momento de realizar las integraciones trimestrales; el plantea dos opciones, una es comprar 5 Xbox one y la otra opción es adquirir 10 equipos de realidad virtual, los cuales no se venden en la empresa donde usted trabaja. El gerente también le comenta que la última vez que fue a comprar a **"Orion electronics"** lo atendieron muy mal y quiso hacer un reclamo y lo enviaron a varias dependencias y en ninguna le solucionó su problema.

- Usted deberá convencer al cliente de comprar los 5 Xbox one en **"Orion electronics".**
- Para esto deberá elaborar una presentación (PowerPoint, cartulina, etc.), donde de manera argumentativa y asertiva, convenza al cliente de hacer la negociación con usted. **(deberá estar preparado para sustentar el ejercicio en el ambiente de formación con un compañero)**.
- La presentación deberá contener:

- ✓ Presentación de la empresa, razones por las cuales debería comprar en **“Orion electronics”.**
- ✓ Características del producto Xbox one que lo hagan competitivo frente a otras marcas.
- ✓ Protocolo de manejo al momento resolver reclamos de los clientes.
- ✓ Respuestas a las siguientes preguntas de su cliente: ¿por qué el costo del producto es tan alto?, ¿porque tanta demora en la entrega del producto?, ¿se puede disminuir?, ¿puede ser el tiempo de garantía más amplia?

- Elabore la presentación con la herramienta de su preferencia.
- Una vez hecha la presentación deberá grabar un video de mínimo 3 minutos – máximo 8 minutos. Donde exponga dicha presentación, recuerde que debe convencer al cliente de comprar los productos en **“Orion electronics”.**
- En el video se le evaluara su expresión corporal (postura, vocalización, pronunciación), su capacidad argumentativa, la claridad de las ideas y su capacidad para responder de manera asertiva a las preguntas de su cliente.
- Envíe el archivo al instructor. **(solo se debe entregar el video)**
- Ambiente Requerido: Salón amplio dotado con sillas y medios audiovisuales.
- Materiales: computador, internet, bibliotecas SENA, material de formación material de formación la “comunicación” desde el enciso “Comunicación asertiva” y los materiales complementarios “La inteligencia emocional, el asertividad y otras habilidades sociales”, “La comunicación asertiva como ventaja competitiva” y “Técnicas para Hablar en público

3.4 Plasmar la importancia de la comunicación en las facetas del desarrollo humano



https://gesvin.wordpress.com/2018/01/30/rubrica-de-evaluacion-definicion-tipos-y-ejemplos-articulo/

Todos los aspectos tenidos en cuenta la presente guía de aprendizaje, reflejan la monumental importancia del correcto proceso de comunicación en todas y cada una de las áreas del desarrollo humano, por tal motivo, es indispensable utilizar la continua capacitación para que los resultados individuales y colectivos sean los óptimos.

Para realizar esta evidencia tenga en cuenta:

- Estudiar todo el material de formación “La comunicación”, y los materiales complementarios utilizados. Con la anterior información resuelva las siguientes preguntas, para obtener la evidencia de conocimiento:

a. la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran de manera individual F( ) V ( )

b. los siguientes encisos, son los correctos elementos de la comunicación:
   - Emisor: Transmite el mensaje.
   - Receptor: Recibe el mensaje.
   - Mensaje: El contenido de la comunicación
   - Canal: El medio por el cual se envía el mensaje
   - Código: conjunto de signos que se utiliza para transmitir un mensaje.
   - Decodificación: La respuesta verbal o no verbal del receptor frente al mensaje.
     F( ) V ( )

c. Las clases de comunicación son verbal y no verbal F( ) V ( )

d. Los elementos de la comunicación verbal son el lenguaje oral y el lenguaje escrito F( ) V ( )

e. Los acentos, son elementos que se tienen en cuenta en la kinésica F( ) V ( )

f. Los sonidos fuertes, hacen parte de la barrera de comunicación física. F( ) V ( )

g. La comunicación asertiva consiste en saber transmitir de manera efectiva y precisa un mensaje ante cualquier situación, incluyendo las que representan un reto requiere de control emocional y claridad en las ideas. F( ) V ( )

h. La cohesión hace parte de la comunicación asertiva F( ) V ( )

i. Explorar los sentimientos, hace parte de las etapas de la comunicación F( ) V ( )

j. No criticar, no condenar y no quejarse, es una clave parte de una comunicación exitosa F( ) V ( )

- Ambiente Requerido: Salón amplio dotado con sillas y medios audiovisuales.
- Materiales: computador, internet, bibliotecas SENA, material de formación “La comunicación” y materiales complementarios utilizados.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de producto: Historieta_ Identificar los elementos y las clases de comunicación	- Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el Contexto en el que se desarrolla. - codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos - redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática.	**Lista de verificación:**
Evidencias de desempeño: Dramatizado_ detectar y enfrentar las barreras de comunicación	Aplica las técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos Establecidos - utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido.	**Lista de chequeo**
Evidencia de producto: Video_ Establecer procesos comunicativos	Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral. -gráfica la información con contenidos semánticos.	**Lista de chequeo**
Evidencias de conocimiento: Evaluación_ Plasmar la importancia de la comunicación en las facetas del desarrollo humano	Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante-oyente Para retroalimentar el proceso. - utiliza la información según el propósito establecido.	**Lista de verificación** - -.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Comunicación: la palabra deriva del latín communicare, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.

Comunicación Asertiva: consiste en saber transmitir de manera efectiva y precisa un mensaje ante cualquier situación, incluyendo las que representan un reto. Requiere de control emocional y claridad en las ideas.

Claridad: exponer ideas concretas y definidas, con frases bien construidas y terminología común, al alcance de los destinatarios. Cuando hay que emplear palabras que puedan generar dudas al receptor, lo mejor es explicarlas a profundidad para que puedan ser comprendidas.

Concisión: La concisión es una característica de los discursos, las escrituras, y por lo tanto, también en las estructuras de los datos, los juegos algorítmicos y el pensamiento en general, exhibiendo tanto claridad como brevedad. Es el opuesto de verbosidad, la cual es unos de los excesos de las palabras

Coherencia: construir los mensajes de forma lógica, encadenando ordenadamente las ideas, remarcando lo que son hechos objetivos y lo que son opiniones, bien sea del orador o de otras personas.

Sencillez: tanto en la forma de construir el mensaje, como en las palabras empleadas.

Naturalidad: tal vez lo más difícil de lograr porque requiere una expresión viva y espontánea, lo que no implica vulgaridad o descuido. Es la prueba del dominio del lenguaje y el camino para lograr la naturalidad, precisamente por una cuidadosa preparación de la intervención. Vale la pena resaltar que solo con preparación y con ensayo, se puede asegurar que el mensaje llegue a sus destinatarios de forma precisa y fácilmente comprensible.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Barreras de la comunicación. EcuRed. en línea. Consultado el 05 de febrero de 2020 en: https://www.ecured.cu/Barrera_de_la_Comunicaci%C3%B3n

Castro, A. (2014). Comunicación organizacional: técnicas y estrategias. Bogotá, Colombia: Autor. Definición de, en línea. Consultado el 05 de febrero de 2020 en: http://definicion.de/comunicacion/

García, A. (2016). La kinésica y sus gestos. Protocolo y etiqueta. Consultado el 05 de febrero de 2020 en: https://www.protocolo.org/social/conversar_hablar/la_kinesica_y_sus_gestos.html

Tarantino, S (2014). Kinésica, proxémica y paralingüística en la gestión gerencial. Gestiopolis. Consultado el 06 de febrero de 2020 en: https://www.gestiopolis.com/kinesica-proxemica-y-paralinguistica-en-la-gestion-gerencial/

La inteligencia emocional, la asertividad y otras habilidades sociales como estrategias para el desarrollo profesional
https://www.gitanos.org/publicaciones/guiapromocionmujeres/pdf/05.pdf
La comunicación asertiva como ventaja competitiva
https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11994/La%20Comunicacio%CC%81n%20Asertiva%20como%20ventaja%20Competitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Técnicas para Hablar en público
http://www.fudepa.org/fudepaweb/Actividades/FMedia/TecHablar.pdf

Carta a García. Consultado el 06 de febrero de 2020 en: http://www.diaconia.net.co/Descargas/CartaGarcia.pdf

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Angélica Yulieth Castro Morales Claudia Marcela Bautista Chaparro Sandra Constanza Ramírez Posada Yaneth Patricia Trujillo Martha Lorena Prada Rubiano Lina Rocío Vargas Mendoza Erika Alexandra Pérez Niño Alver Darío Muñoz García Xiomara Ortiz Trujillo José Arlex Sánchez Lozano Alexander Ospina Briñez	Instructora Instructora Instructora Instructora Instructor Instructora Instructora Instructor Instructora Instructor Instructor	Centro de Comercio y Servicios	Marzo del 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Angélica Yulieth Castro Morales Claudia Marcela Bautista Chaparro Sandra Constanza Ramírez Posada Yaneth Patricia Trujillo Martha Lorena Prada Rubiano Lina Rocío Vargas Mendoza Erika Alexandra Pérez Niño Alver Darío Muñoz García Xiomara Ortiz Trujillo Jose Arlex Sánchez Lozano Alexander Ospina Briñez	Instructora Instructora Instructora Instructora Instructora Instructora Instructora Instructor Instructora Instructor Instructor	**Centro de Comercio y Servicios**	**Febrero del 2021**	**Formación Desescolarizada – Covid-19**