PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
- Código del Programa de Formación: 122115
- Nombre del Proyecto MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNIDADES PRODUCTIVA.
- Fase del Proyecto PLANEACIÓN
- Actividad de Proyecto DISEÑAR EL PLAN DE ACCIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA.
- Competencia: 240201500 - 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, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL
- 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 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, la comunicación es la base de todas nuestras relaciones interpersonales, por lo que saber hacerlo bien es de suma importancia para poder conectar con los demás. En esta competencia se aprenderá a perder el miedo a hablar y defender tus ideas, además de comunicarlas de manera efectiva. También aprenderás a observar y a aprender de los demás, por lo que podrás aumentar tu asertividad y eso mejorará tus relaciones.

Apreciado aprendiz, lo invitamos a ejecutar las actividades que se encuentran en este documento**.**

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

1. 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.

   3 aspectos de su comunicación en los que considera debe mejorar

   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

   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:

2. 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 dió, 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?

- 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

3. Reconocer habilidades, destrezas, talentos y gustos son algunos elementos claves para crear nuestro sello personal, al comunicarlas a los demás logramos transmitir lo que nos apasiona y permitimos que los demás creen un concepto de nosotros. Hablar de lo que nos motiva y crea brillo en nuestra mirada, genera lazos de confianza y credibilidad con nuestros públicos.

   Reflexión:

   Lo invitamos a hablar de lo que a usted más lo apasiona y nos cuente en 3 minutos lo que mejor sabe hacer, gusta, mueve y motiva - exceptúe actividades de roles tales como ser padre, esposo e hijo. En este espacio se encontrará con aspectos de su vida y su expresión verbal y no verbal que le ayudarán a ser mejor persona. Recuerde tener una ayuda audio visual que ejemplifique el tema que quiere representar

- 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

4. Identificar la naturaleza, niveles, tipos (Kinésica, Proxémica, Paralinguística) y barreras de comunicación, es fundamental en la comunicación; el reto del individuo es lograr reconocerlos, analizarlos y llevarlos a su cotidianidad.

   Descripción de la actividad: el grupo se numerará del 1 al 4 y se conformarán equipos de trabajo, de acuerdo al que les haya correspondido (1-1, 2-2, 3-3…). Posteriormente, usando comunicación verbal y no verbal, deberán darle orientaciones a su compañero sobre la palabra que se presentará en la pantalla o tablero, sin poder usar palabras similares que la contengan o se deriven de la misma. Quien tenga el rol de adivinar lo que sus compañeros le indiquen, cuenta con 10 segundos para hacerlo.

- Ambiente requerido: con sillas, pantalla, tablero e internet.
- Materiales para esta actividad: Portátil, pantalla para proyectar, tablero, conectividad.
- Resultado esperado de esta actividad: Identificar la naturaleza, niveles, tipos y barreras de comunicación.
- Duración: 2 horas

5. ¿Qué representa la comunicación para el ser humano?

   Participe activamente con sus compañeros en las siguientes actividades de apertura:

   Después de observar el fragmento de la película “El discurso del rey” y el video: tiempos modernos “la máquina de comida” de Charles Chaplin, reflexionen en torno a las siguientes preguntas tomando nota en su cuaderno para ser socializadas en grupo.
   https://www.youtube.com/watch?v=MQmPVnnqkSs&t=2s
   https://www.youtube.com/watch?v=rmqSzTBbbN4&t=8s

Reflexión:

responda las siguientes preguntas y socialice con el grupo:

- ¿Qué observan en la interacción de las personas que les llame significativamente la atención?
- ¿Qué dificultades en la comunicación observo?
- ¿Qué dificultades tengo para comunicarme?

- Ambiente requerido: con sillas, pantalla, tablero e internet.
- Materiales para esta actividad: Portátil, pantalla para proyectar, tablero, conectividad.
- Resultado esperado de esta actividad: Identificar la naturaleza, niveles, tipos y barreras de comunicación.
- Duración: 2 horas

6. Aunque cada persona tiene una forma de ser y de acercarse a los demás, los protocolos sociales se convierten en un punto de partida para crear ambientes favorables de interacción con los demás.
   Los aprendices formarán cuatro filas para realizar ejercicio de presentación teniendo en cuenta saludo, amabilidad y presentación, según lo visto en la sesión formativa. Se dirigirán a diferentes ambientes del centro de formación a requerir un servicio, producto o asesoría, teniendo en cuenta los elementos vistos en formación.

- Ambiente requerido: con sillas, pantalla, tablero e internet.
- Materiales para esta actividad: Portátil, pantalla para proyectar, tablero, conectividad.
- Resultado esperado de esta actividad: Reconocer los protocolos sociales y llevarlos a la cotidianidad del aprendiz.
- Duración: 1 hora

7. El instructor realizará una exposición sobre comunicación asertiva. 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 compañero(a) que me visita mucho en 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 cómo 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 los 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 cómo decirle que 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 la pornografía. Siempre está accediendo a Internet o bien tiene imágenes en la computadora de personas en poses muy fuertes. No me hace comentarios de ningún tipo pero cada vez que lo visito a su escritorio tiene abierta las imágenes, las cuales quita inmediatamente me ve. También compra periódicos en donde salen mujeres con poca ropa, las cuales están en su escritorio. Dicen los compañeros de él que posee una colección de revistas en su escritorio.

  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. La música que ponen tiene frases y palabras de mal gusto y esto es algo que preocupa a las familias con niños pequeños.

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

8. Hablar en público, es uno de los temores más grandes de las personas. Exponerse a la burla y la crítica, son algunos de los factores que más riesgo representa para quienes evitan esta situación; cerca del 25% de la población es capaz de hacerlo sin miedo, de allí que se convierta en uno de los retos más grandes para la población SENA. Por otro lado, la comunicación mediada por las Tics se ha convertido en una alternativa valiosa para la interacción humana, es así como espacios creados en plataformas digitales han ido cobrando fuerza en los últimos años y estos han permitido a quienes se atreven, superar su miedo a hablar ante las demás personas.

   Uno de los más reconocidos, es el podcast, un espacio donde se aborda cualquier tipo de tema y se graba en diferentes formatos: presentador experto habla sobre un tema, presentador y entrevistados interactúan, grabaciones donde el expositor habla de un tema específico, paneles y demás.

   Con base en lo anterior, después, de la sesión orientada por su instructor, va a escuchar 2 tipos de podcast (del tema que prefiera y más le agrade) y traerá una propuesta de podcast y una investigación previa sobre el tema de su preferencia. Una vez identifique el tema, en grupo de máximo 3 integrantes, desarrollará en clase una puesta en escena y la mostrará a sus compañeros.

   Reflexión:

   - ¿Cuáles son sus temores al hablar en público?
   - ¿Cuáles considera las mejores estrategias para superarlos?
   - La respiración es la herramienta clave para conservar la calma

- Ambiente requerido: con sillas, pantalla, tablero e internet.
- Materiales para esta actividad: Portátil, pantalla para proyectar, tablero, conectividad.
- Resultado esperado de esta actividad: Adquirir herramientas para fortalecer la habilidad de hablar en público
- Duración: 6 horas

9. ¡Vamos a exponer!

Una exposición oral consiste en hablar en público sobre un tema determinado del que previamente se ha realizado una investigación. A la exposición oral también se le puede denominar conferencia o ponencia. No olvide que para hacer una buena exposición oral una de las claves es practicar mucho antes de realizarla. Piense que es una importante forma de comunicar y de transmitir información, y si no sabe muy bien cómo afrontarla preste atención a los siguientes consejos de Como que le ayudarán a preparar una excelente intervención en público. (Exposición por grupos basada en el texto "Técnicas de comunicación empresarial") texto previamente explicado en formación.

Después de conocer el tema previamente, se forman grupos de 3 aprendices se les asigna un tema relacionado con las técnicas de la comunicación y elaboran una exposición.

Reflexión:

- ¿Cuáles son sus temores al hablar en público?
- ¿Cuáles considera las mejores estrategias para superarlos?
- La respiración es la herramienta clave para conservar la calma

- Ambiente requerido: con sillas, pantalla, tablero e internet.
- Materiales para esta actividad: Portátil, pantalla para proyectar, tablero, conectividad.
- Resultado esperado de esta actividad: Adquirir herramientas para fortalecer la habilidad de hablar en público
- Duración: 6 hora

10. Aprendiz realice los talleres (estudio de caso) sobre tipos de conductas del ser humano. Además, realice un informe sobre el video (NOSOTROS LOS NOBLES) presentado en formación destacando los tipos de conducta de los actores antes y después de las situaciones vividas por estos. Tenga en cuenta los diferentes temas vistos en formación sobre construcción de textos.

- Tiempo de duración de la actividad: 6 horas
- Materiales: Guía de aprendizaje, fotocopias, cuaderno, lapicero, revistas, periódicos, colbon ó ega

11. **Comunicación verbal- escrita.** Para empezar, se debe realizar la lectura tomada de Juan Luis Mejía "El culto al avispado" sobre cómo la educación es quien cambia a las personas y al mundo. A manera de invitación para pensar la importancia de la educación, de cómo nos comunicamos y que mensajes comunicativos deja la cultura y la crianza en nuestros modos de relacionarnos, de pensar y de actuar.

¿Cómo oír a los muertos?

¿Cómo hablar con las generaciones futuras?

Sin la escritura, cada generación tendría que partir de cero, los filósofos no tendrían a Platón, ni los matemáticos a Newton, ni los científicos a Einstein, ni los actores a Shakespeare, y tus descendientes ni siquiera sabrían dónde te enterraron ni tampoco que viviste, pero lo más importante de todo es que ahora no nos habríamos encontrado en esta página.

Responder las preguntas a modo de reflexión colectiva, acerca de la importancia de la escritura para dejar memoria del paso de la humanidad, de la construcción del conocimiento y de los acuerdos sociales que permiten la comunicación.

¿Desde hace cuánto el hombre se puede comunicar mediante signos?

¿Cómo ha sido la evolución de los diferentes sistemas de lenguaje?

¿Cómo ha sido la evolución de la escritura?

Reflexión

Ver el texto “Historia de la comunicación desde sus inicios”, posteriormente, cada participante debe contestar por escrito las siguientes preguntas:

- ¿Qué importancia tiene la escritura en el desarrollo personal y en el desarrollo social?
- ¿Cómo cree usted que escribe?
- ¿Qué entiende por ortografía, gramática y semántica?
- Cuando desarrolla procesos de escritura, ¿Qué se le dificulta más?
- ¿Qué aporte daría para mejorar el proceso comunicativo en su grupo?
- Haga un breve resumen con buena ortografía y redacción, acerca de las etapas históricas de la comunicación.
- Socialice las respuestas.

12. Conforme grupos de 3 personas, con un tiempo aproximado para el desarrollo de 10 minutos, analizarán el cuadro de Categorías Gramaticales.

CATEGORÍA GRAMATICAL	SIGNIFICADO Y FUNCIÓN	EJEMPLO
Determinante	Es la palabra que delimita en el espacio, el número, la posesión, el nombre.	Juan compró **estos** libros en **la** librería Panamericana.
Sustantivo	Es la palabra que sirve para nombrar a las personas, los lugares, los otros seres vivos, las cosas o las partes de las cosas y realidades abstractas. Es el **Núcleo del Sujeto** en una oración.	**Juan** compró un **libro** en la **librería Panamericana**
Pronombre	Es la palabra que sustituye al nombre. Puede significar cosas diferentes según el contexto. Puede ser el Núcleo del Sujeto cuando lo sustituye.	**Él** compró un libro para **nosotros** en la Panamericana.
Adjetivo	Es la palabra que explica cómo es el nombre. Nos indica una cualidad (forma, color, tamaño,...). En relación a las personas también nos indica sus estados anímicos o rasgos de la personalidad (sensaciones, carácter...).	Juan compró un **costoso** libro en la **famosa** librería Panamericana.
Verbo	Es la única palabra que expresa acciones, eventos o estados y, a la vez, indica tiempo. **Siempre es el Núcleo del Predicado** en una oración.	Juan **compró** un libro demasiado costoso en la librería Panamericana.
Adverbio	Palabra que modifica o matiza el significado de un verbo, de un adjetivo o de otro adverbio.	Juan compró un libro **demasiado** costoso en la librería Panamericana.
Preposición	Son palabras que relacionan palabras con su complemento.	Juan compró un libro **de** historia **en** la librería Panamericana **para** estudiar.
Conjunción	Palabras que generan nexos de adición o sustitución con otras palabras y/o oraciones.	Juan compró un libro de historia **y** geografía **cuando** salió de la Universidad.
Interjección	No constituyen una parte de la oración, sino que son equivalentes de oración que expresan un sentimiento vivo.	**¡Hola!** **¿Cómo?** **¡Qué susto!**

- Ahora, utilizando cinta de enmascarar, y con base en las categorías gramaticales, escribirán 10 palabras relacionadas con la categoría asignada a cada grupo.
- Los mismos equipos, seleccionarán palabras de cada categoría y construirán oraciones, las cuales deberán ser visibles para los demás. Se socializará la actividad y se formularán las siguientes preguntas: ¿Se entiende lo que quieren decir? ¿Están bien escritas?
- De manera colectiva se hará la verificación de las oraciones y se evaluará la coherencia y la cohesión. Para ello tenga en cuenta las siguientes definiciones:

COHESIÓN: Propiedad según la cual el texto tiene las oraciones bien trabadas. Para ello se requieren conjunciones, preposiciones y conectivos, entre otros.

COHERENCIA: Propiedad que hace que un texto se interprete como una unidad de información en la cual todos los elementos se relacionan para conseguir un significado global. Hay coherencia gramatical, verbal, de número y de género.

- Ambiente requerido: con sillas, pantalla, tablero e internet.
- Materiales para esta actividad: Portátil, pantalla para proyectar, tablero, conectividad.
- Resultado esperado de esta actividad: realizar contextualización e identificación de elementos básicos para la redacción
- Duración: 6 hora

13. **Ortografía:** Leer el texto "técnicas de comunicación empresarial" escuchar atentamente la explicación del instructor, preparar exposición en grupos de cada tema y desarrollar el taller que aparece al final.

    Ahora después de observar el video ANEXO 4: "Ortografía no tan aburridora", disponible en YouTube https://www.youtube.com/watch?v=_zaupCyLVBA se deberán nombrar los temas tratados, los cuales tienen relación con el siguiente apartado.

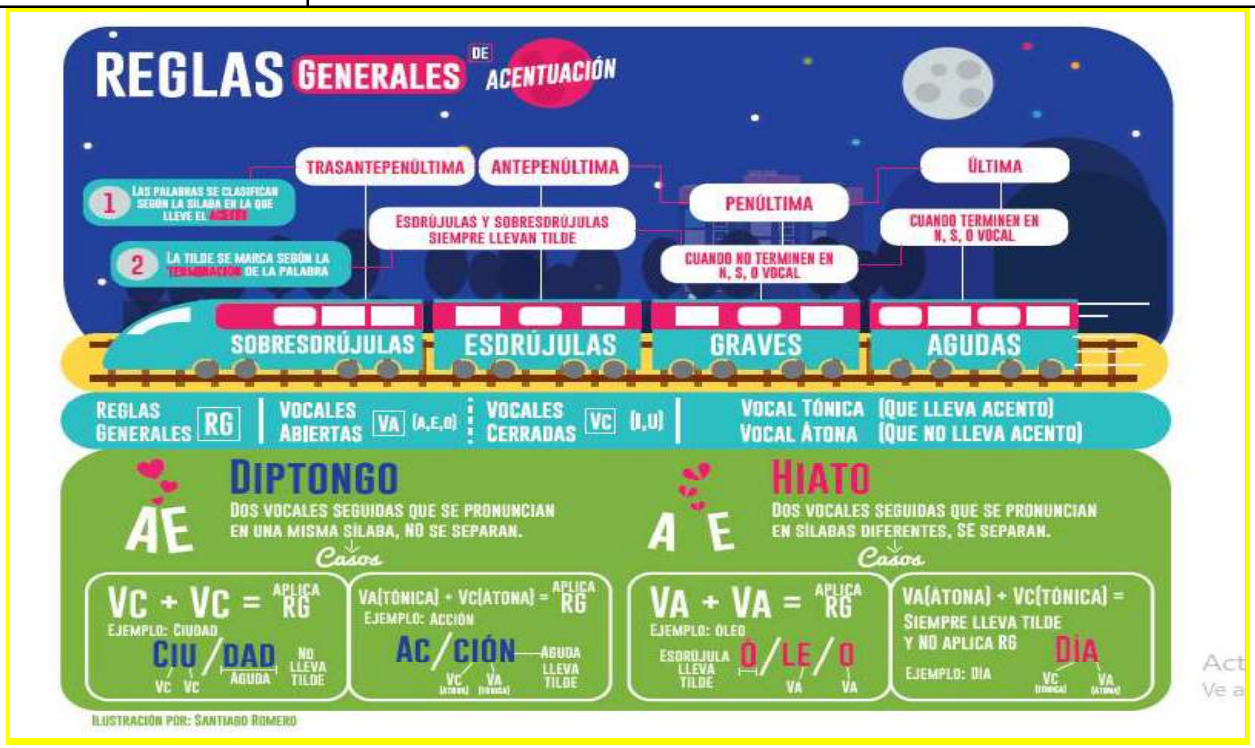
    Marca la tilde, marca la diferencia

    Cada integrante analizará la infografía acerca de las reglas generales de acentuación, nombrada

    ANEXO 5: Tren ortográfico. El instructor explicará las reglas generales de acentuación, casos de diptongo, hiato, palabras compuestas y diacríticas. Luego, cada aprendiz deberá diligenciar el siguiente cuadro, indicando la regla que corresponda.

TIPO DE PALABRA	LLEVAN TILDE	NO LLEVAN TILDE	CASOS ESPECIALES	EJEMPLOS
AGUDAS Llevan el acento en la última sílaba.	Colibrí, acción, alacrán, ensució, almacén, vagón…	Acusar, maltratar, naturalidad, necedad, oficial…	Cuando acaban en diptongo, no lleva tilde porque se considera consonante: *Virrey, carey, cacuy*.	El diptongo se define como **la unión de dos vocales en la misma sílaba dentro de una palabra**. Un diptongo es conformado por dos vocales cerradas, una abierta y una cerrada o una cerrada y una abierta. Las vocales abiertas son: a, e, o, y las vocales cerradas i, u. Tierra, piojo, peine, auto, comedia…
GRAVES Llevan el acento en la penúltima sílaba.	Néctar, actúe, alegría…	Colombia, mueve, ojos, como, come, abeja…	Llevan tilde las graves terminadas en s, precedidas de consonante.	Bíceps, tríceps

TIPO DE PALABRA	LLEVAN TILDE	NO LLEVAN TILDE	CASOS ESPECIALES	EJEMPLOS
ESDRÚJULAS Llevan el acento en el ante penúltima sílaba.	Geográfico, académico, afónico, obstáculo, sábado…			
SOBRESDRÚJULAS Llevan el acento en el tras antepenúltima sílaba.	Difícilmente, repítemelo, permítaselo, firmándoselas…			





- Ahora mencione tres ejemplos para cada caso, tenga en cuenta el Anexo N- 5 Tren ortográfico.

Diptongo: _____ _____ _____

Hiato: _____ _____ _____

Triptongo: _____ _____ _____

- Pasemos a trabajar con las palabras compuestas, marque la tilde según corresponda de acuerdo con la regla ortográfica:

Sutilmente	suavemente	practicamente	comunmente
explicitamente	rapidamente	realmente	criticamente
agilmente	locamente	arduamente	fácilmente

- Aplique las reglas de acentuación y tilde diacrítica y formule nuevas oraciones con cada una de las siguientes palabras, tal como se detalla en el siguiente cuadro.

PALABRAS	NO SE ACENTÚAN	SE ACENTÚAN	EJEMPLOS
El – él Mi-mí Tu-tú	Artículo y adjetivos, respectivamente	Pronombres personales	TÚ ME DIJISTE QUE ÉL NO VENIA, EL CARRO DE MI CASA ES DE COLOR VERDE, TU VIDA ES BELLA, ESE REGALO ES PARA MÍ.
Que-qué Cual-cuál Quien-quién Donde-dónde Cuanto-cuánto Cuando-cuándo Como-cómo	En otro caso, no en pregunta ni admiración.	Cuando tienen sentido interrogativo o admirativo.	¿QUÉ HACES? YO COMO A LAS SIETE, ¿QUIÉN ES ESE?, ESTA DONDE YO LE INDIQUE, ¿DÓNDE QUEDA TU CASA?, CUANTO AMOR HAY ENTRE USTEDES, SALIMOS CUAL PROFUGOS, LA EMPLEADA HA DICHO ALGO LO CUAL ESTOY DE ACUERDO.
Este-esta Ese-esa Aquel-aquella y sus plurales	Adjetivos	Pronombres	ESTE CARRO ES MÍO, ESTA CASA ESTÁ DESOCUPADA, AQUEL TIENE EL RELOJ QUE ME GUSTA, AQUELLAS ROSAS ESTAN LINDAS
Mas-más	Conjunción.	Adverbio de cantidad	TE QUIERO MUCHO MÁS, PIDO MAS Y NO ME DAN.
De-dé	Preposición	Cuando es verbo	DÉ LIMOSNA, ES DE JUAN.
Sí-si	Conjunción o nota musical	Adverbio o pronombre	EL PERRO Y EL GATO SI QUE PELEAN, YO DIJE QUE SÍ IBA.
Se-sé	Pronombre	Verbo ser o saber	YO SÉ LA TAREA, ELLA SE PEINA.
Te-té	Pronombre	Nombre de una planta	TOMEMOS TÉ EN LA TARDE, TE LO ESCRIBO AHORA.
Porque-porqué	Conjunción	Cuando es nombre es antecedido de el	ME VOY PORQUE ES TARDE, ¿POR QUÉ NO ME QUIERES?

PALABRAS	NO SE ACENTÚAN	SE ACENTÚAN	EJEMPLOS
Aun-aún	Se sustituye por hasta	Se sustituye por todavía	AÚN NO PUEDO IR, AUN LOS JEFES DEBEN LLEGAR A TIEMPO.
Solo-sólo	Adjetivo o sustantivo	Puede sustituirse por únicamente	SÓLO ESTUDIANDO, EL NIÑO YA ANDA SOLO.

Si requiere mayor énfasis en este tema, no dude en consultar con el docente y en fuentes fidedignas como la www.rae.es o http://www.fundeu.es/recomendacion/tilde-diacritica/

GRAMÁTICA:

Para que abordemos la gramática, vamos a realizar las siguientes actividades, de acuerdo con sus conocimientos:

- Defina qué es una oración y partes que la constituyen:

  _____

  _____

- Escriba 5 oraciones:

  _____

  _____

  _____

ELEMENTOS DE LA ORACIÓN

En la oración encontramos, sujetos y predicados. En síntesis, el sujeto es la persona o cosa de quien se dice algo, mientras que el predicado es todo lo que se dice del sujeto. Teniendo en cuenta las anteriores definiciones, identifique en las siguientes oraciones los sujetos y los predicados:

- El instructor presentó su informe de actividades.

- Los aprendices culminaron su proceso de formación.
- La comunidad votó conscientemente por los candidatos.

ORACIONES SIMPLES Y ORACIONES COMPUESTAS

Ahora profundicemos en el tema de oraciones simples y oraciones compuestas, en los siguientes enlaces:

Observemos el siguiente video

https://www.youtube.com/watch?v=Qt2PfctlNlc

De acuerdo con el video observado, defina de manera breve y enuncie un ejemplo de cada una:

- ¿Qué es una oración simple?

  _____

  _____

- ¿Qué es una oración compuesta?

  _____

  _____

Teniendo en cuenta lo anterior, en las siguientes oraciones identifique el tipo:

- *El* chocolate es una bebida tradicional de Bogotá. _____

- La sociedad contemporánea presenta una situación paradójica. _____

- La era *digital trae consigo nuevos modelos de interacción social.* _____

- *Iré.* _____

- *Llueve copiosamente.* _____

- *Lloviendo y haciendo sol, son las gracias del señor.* _____

10 HORAS

SIGNOS DE PUNTUACIÓN

Ahora trabajemos los signos de puntuación. Marque en los siguientes párrafos la puntuación necesaria para dar sentido a los siguientes textos:

- *"Cierto domingo por la mañana el párroco anunció a la feligresía amados hermanos míos he preparado tres sermones uno de cien pesos que dura cinco minutos otro de cincuenta que dura quince minutos y un tercero de diez pesos que se prologa toda una hora dentro de un instante haremos la colecta para ver cuál de los tres deberé decir hoy"*

- *"En Francia a veces resulta conveniente echar mano del vago término de graves injurias como causa del divorcio* injuria grave puede ser cualquier cosa que se le ocurra a la parte interesada ha habido casos como el de un marido que escribía el nombre del asesino en las

portadas de las novelas policiacas que iba a leer su mujer y del otro esposo que tocaba la gaita y obligaba a su consorte a marcar el compás con un matamoscas.”

EL TESTAMENTO SIN SIGNOS DE PUNTUACIÓN

Un señor que, por ignorancia o malicia, dejó al morir el siguiente escrito, falto de todo signo de puntuación: Dejo mis bienes a mi sobrino Juan no a mi hermano Luis tampoco jamás se pagará la cuenta al sastre nunca de ningún modo para los jesuitas todo lo dicho es mi deseo.

Sobrino Juan lo presentó de esta forma: Dejo mis bienes a mi sobrino Juan. No a mi hermano Luis. Tampoco, jamás, se pagará la cuenta al sastre. Nunca, de ningún modo, para los jesuitas. Todo lo dicho es mi deseo.

El Hermano Luis, este lo arregló así: ¿Dejo mis bienes a mi sobrino Juan? No. a mi hermano Luis. Tampoco, jamás, se pagará la cuenta al sastre. Nunca, de ningún modo, para los jesuitas. Todo lo dicho es mi deseo.

El sastre, a su vez, justificó su reclamación como sigue: ¿Dejo mis bienes a mi sobrino Juan? No. ¿A mi hermano Luis? Tampoco, Jamás. Se pagará la cuenta al sastre. Nunca, de ningún modo, para los jesuitas. Todo lo dicho es mi deseo.

Los Jesuitas, a su vez, justificó su reclamación como sigue: ¿Dejo mis bienes a mi sobrino Juan? No. ¿A mi hermano Luis? Tampoco, jamás. ¿Se pagará la cuenta al sastre? Nunca, de ningún modo. Para los jesuitas todo. Lo dicho es mi deseo.

-Señores: aquí se trata de cometer un fraude. El finado nos ha confundido y, por tanto, la herencia pertenece al Estado, según las leyes en vigor. Así lo prueba esta verdadera interpretación:

Señores: aquí se trata de cometer un fraude. El finado nos ha confundido y, por tanto, la herencia pertenece al Estado, según las leyes en vigor. Así lo prueba esta verdadera interpretación:
Juez; dice ¿Dejo mis bienes a mi sobrino Juan? No. ¿A mi hermano Luis? Tampoco. Jamás se pagará la cuenta al sastre. Nunca, de ningún modo para los jesuitas. Todo lo dicho es mi deseo.

- Ambiente requerido: con sillas, pantalla, tablero e internet.
- Materiales para esta actividad: Portátil, pantalla para proyectar, tablero, conectividad, cinta de enmascarar, pliegos de papel periódico, tijeras, colbón, marcadores, reglas, revistas
- Resultado esperado de esta actividad: conocer los elementos básicos para la redacción
- Duración: 12 horas

14. 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)

reflexión:

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 realizarán en un texto individual de 2 hojas argumentando su punto de vista sobre la misma, este texto se deberá subir a plataforma

- 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: conocer los elementos básicos para la redacción
- 6 horas

15. Superestructura. El texto es la unidad comunicativa con sentido, el cual requiere cohesión y coherencia, es este sentido la superestructura en el texto es el “esqueleto”, las “bases” que soportan los “músculos”, es decir las ideas principales y secundarias que dan sentido general, mediante oraciones y párrafos. La superestructura permite clasificar los textos en: narrativos, descriptivos, expositivos y argumentativos, entre otros. Con este antecedente, se deben observar las dos imágenes siguientes y redactara dos textos, uno descriptivo y el otro narrativo. Socialice con el resto del grupo.

- Observe las siguientes imágenes:





A partir de la lectura del relato “A usted le gusta hacer el trabajo solo o pide ayuda para hacerlo”, redactelo, desde una de las siguientes áreas de desempeño:

- Derecho: abogado defendiendo al herido en una demanda contra la empresa.
- Noticia de periódico amarillista.
- Experto en salud ocupacional defendiendo la empresa, con argumentación.
- Médico explicando las lesiones.
- Carta con tono conversacional a un amigo.
- Carta de la madre que está muy lejos de su hijo accidentado.
- Chisme a la manera de Tola y Maruja.

Se enunciarán las conclusiones del ejercicio en plenaria grupal.

- Ambiente requerido: con sillas, pantalla, tablero e internet.
- Materiales para esta actividad: computadores, pantalla para proyectar, tablero, conectividad
- Resultado esperado de esta actividad: conocer los elementos básicos para la redacción
- 4 horas

16. El mensaje electrónico es un sistema que permite intercambiar información con uno o más usuarios de cualquier lugar del mundo, a través de la Internet. Este medio se puede utilizar para enviar adjuntos como cartas, memorandos, circulares y cualquier otro documento que sea necesario para la sustentación del contenido, razón por la cual se recomienda tener en cuenta las disposiciones de esta guía para cada uno de estos casos. Para garantizar el éxito en el intercambio del correo electrónico, se presentan las siguientes sugerencias. Se recomienda a las organizaciones que disponen de Internet y servicios de correo electrónico, reglamentar su utilización y asignar responsabilidades con base en usuarios debidamente autorizados, para el manejo de correo tanto masivo como institucional.

NOTA: Para efectos de acceso y uso de los mensajes de datos, comercio electrónico y firmas digitales véase la Ley 527 de 1999 y demás normas relacionadas.

- CARACTERÍSTICAS DE LA REDACCIÓN Y LA PRESENTACIÓN De acuerdo con las plantillas que vienen definidas en la mayoría de los servicios de la Internet, a continuación, se identifican las partes del correo electrónico. Encabezamiento De: informa a los receptores quién es el remitente del mensaje. Para: indica la dirección del destinatario. Asunto: es el resumen que da una idea, por adelantado, de lo tratado en el correo. Se recomienda una frase corta y lo más descriptiva posible del contenido del mensaje.

NOTA: La fecha la suministra el servicio de correo electrónico.

Cuerpo del texto: Se recomienda que el saludo y la despedida sean como en una carta normal. Se sugiere escribir el mensaje, teniendo en cuenta las reglas básicas de ortografía (tildes, mayúsculas, diéresis, puntuación, entre otras). Se aconseja incorporar una firma al final de cualquier mensaje, aunque sólo sea el nombre. También puede incluir el cargo, la organización, el departamento, el teléfono y la extensión, entre otros.

- RECOMENDACIONES Se recomienda no utilizar el correo electrónico para resolver temas complejos.

NOTA: El correo electrónico es para transmitir información, no se usa para resolver problemas complejos, ya que la comunicación y la retroalimentación son lentas y limitadas. Se recomienda no participar en cadenas de mensajes. NOTA: Este tipo de mensajes consumen recursos de la red y del correo que son costosos y adicionalmente distraen del trabajo. Generalmente, este tipo de correos se usa para recoger direcciones electrónicas y para luego enviar mensajes de propaganda o de todo tipo (spam); también son muy usados para propagar virus. Se recomienda utilizar las letras mayúsculas sólo en los casos necesarios, como lo recomienda el libro Ortografía de Real Academia Española. Antes de contestar un mensaje individual o a través de una lista, se debería tener en cuenta lo que se va a contestar y lo que es imprescindible para entender el contexto del mensaje. Se recomienda identificar claramente la persona a quien se enviará el correo. Es importante recordar que existen nombres parecidos u homónimos. Se recomienda utilizar el campo con copia oculta (CCO), cuando se envíe o se responda un mensaje que incluya múltiples direcciones, o cuando se envíen mensajes que incluyan muchas personas o grupos corporativos. Esto con el fin de no publicar las direcciones de correo y que después se utilicen para enviar correos basura. Se deberían utilizar con prudencia las listas de direcciones. Se recomienda no enviar copias de correo electrónico a personas que no necesitan un mensaje determinado. Se recomienda ser breve. Se sugiere pensar en el tiempo del destinatario y en los costos de la comunicación. Los mensajes deberían ser cortos y concisos. Se debería tener cuidado con los archivos adjuntos; se recomienda no adjuntar archivos con virus o con un tamaño que no pueda recibir o descargar el destinatario.

Se recomienda no utilizar formatos o codificaciones propios de los mensajes, sino los compatibles con la Internet, porque hay que tener en cuenta que no todos los usuarios utilizan el mismo programa de correo electrónico ni su mismo sistema operativo.

NOTA 1: Se recomienda tener el menor número posible de mensajes en la bandeja de entrada, para ello se sugiere crear carpetas personales. Estas carpetas se pueden organizar por temas, labores, proyectos, mensajes pendientes, años, entre otros.

NOTA 2 Cuando el software no reorganice el texto se sugiere dar formato al mismo, con una resolución del 75 % ciento del zoom para facilitar la impresión.

NOTA 3 Se recomienda tener conciencia de que el correo electrónico puede ser archivado y bajo ciertas circunstancias no ser confidencial.

NOTA 4: Se puede enviar correos masivos, a toda una comunidad como especie de circular.

Reflexión:

Elaborar un correo electrónico, teniendo en cuenta las normas de la presente guía, con motivo del envío de la hoja de vida al coordinador de Talento Humano de la empresa a la cual usted desea ingresar.

17. Cómo implementar estrategias de comunicación en mi vida personal y profesional,

https://www.youtube.com/watch?v=3WOwupzGY-0

Observar el video de tips de estilos para presentarse en una entrevista.

https://www.youtube.com/watch?v=yQ5Il-7lGSg

Tips para entrevista laboral

Preparar la simulación de una entrevista laboral en grupos de trabajo, teniendo en cuenta que deben estructurar las preguntas, definir los roles (entrevistador, entrevistados); preparar el escenario, con el fin de aplicar los saberes frente a la comunicación escrita, verbal y corporal. Para este ejercicio se debe tener la

siguiente información de la empresa patrocinadora o la empresa en que se proyecta trabajar (Nombre, Sector, Misión, Visión, Valores, Proyectos, entre otros aspectos).

Los aprendices, además, de forma individual prepararán su hoja de vida y en una página deben escribir su perfil profesional (Capacidades técnicas y personales) Este será insumo para la entrevista.

Tener en cuenta que la actividad de entrevista debe durar máximo (20) minutos, se sugiere grabar algunos de estos ejercicios para analizar la calidad de comunicación que se desarrolla. Se utilizará lista de chequeo para producto y desempeño. En plenaria se socializará aspectos conceptuales y de uso de factores que intervienen en una comunicación eficaz y asertiva.

- Ambiente requerido: con sillas, pantalla, tablero e internet.
- Materiales para esta actividad: computadores, pantalla para proyectar, tablero, conectividad
- 4 horas

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : - Comunicación asertiva		**Lista de chequeo**

Evidencias de Desempeño: - Decodifica mensajes orales y gestuales Implementa métodos y técnicas para obtener y/o transmitir información. - Interpreta comunicación oral y textos escritos teniendo en cuenta la tipología textual, el tema, el interlocutor, la intención comunicativa. **Evidencias de Producto:** - Friso - Exposición - Video - Documentos - Fotografías	Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas. Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales.	**Lista de chequeo** **Lista de chequeo**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Habilidades sociales: Son un conjunto de conductas necesarias que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás, de manera efectiva y satisfactoria. Son conductas aprendidas, esto quiere decir, que no nacemos con un repertorio de habilidades sociales, sino que, a lo largo de nuestro crecimiento y desarrollo, vamos incorporando algunas de estas habilidades para comunicarnos con los demás.
- Comportamiento agresivo: Consiste en la conducta en la cual la persona utiliza la pelea, acusación o amenaza y otras actitudes para lograr su objetivo, ignorando los derechos del otro.
- Conducta asertiva. Es un tipo de habilidad social en la cual la persona defiende sus propios intereses, expresa sus sentimientos y opiniones libremente y no permite que los demás abusen de

ella, al mismo tiempo, tiene en cuenta la manera de sentir y pensar del otro. La ventaja es que puede obtener sus logros sin ocasionar daño a los demás.

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

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**José Fernando Palomino Posada** **Susan Cristina Ramírez Arias**	**Instructor** **Instructora**	**Centro de Comercio y Turismo**	**11 de abril de 2024**

	Paula Andrea Peñuela González **Diana Milena Arango Lezcano**	**Instructora** **Instructora**		

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: Tecnólogo en Gestión Administrativa
- Código del Programa de Formación: 122115
- Nombre del Proyecto: MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNIDADES PRODUCTIVA
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto: RECONOCER LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALES DE LA EMPRESA TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO Y LAS CARACTERÍSTICAS DEL SECTOR PRODUCTIVO.
- Competencia: PRODUCIR LOS DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, SIGUIENDO LA NORMA TÉCNICA Y LA LEGISLACIÓN VIGENTE.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS GRAMATICALES: SEMÁNTICA, MORFOLOGÍA Y SINTAXIS; LAS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS VIGENTES PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES, ACTOS ADMINISTRATIVOS Y LOS DOCUMENTOS DEL PROCESO DE COMPRA-VENTA; LAS DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
- Duración de la Guía: 40 horas

2. PRESENTACIÓN

El mundo requiere de personas que expresen de forma clara lo que piensan, sienten o necesitan, teniendo en cuenta los derechos, sentimientos y valores de los demás, principalmente de con quienes interactúa.

Para esto, se hace necesario el fortalecimiento de habilidades como: escuchar, hablar, leer y escribir; aspectos que le posibiliten al individuo expresar deseos y sentimientos y permanecer en constante intercambio de ideas, con el fin de construir nuevos conocimientos.

En este sentido, contar con habilidades comunicativas orales y escritas garantiza a las personas tener capacidades que le permitan desempeñarse en los diferentes contextos y situaciones de la vida diaria; para resolver problemas en situaciones específicas de acuerdo a las necesidades y exigencias del medio.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

1. Actividad de reflexión, opción 1: 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, de forma individual o en pareja, observe las diferentes figuras que el instructor les mostrará, interprete el significado o el mensaje de cada fila (FILA: Que se agrupa de manera horizontal) y con ese significado que usted o ustedes le dieron, construya una oración (Mínimo 18 palabras, máximo 30) donde exprese lo observado en el texto.

   Acto seguido, bajo la coordinación del instructor, se socializarán las oraciones acompañadas por el documento base o referente de la actividad. Al final, en una hoja tamaño carta y como evidencia de la actividad, contestará las preguntas que se plantean a continuación y las subirá a la plataforma TERRITORIO, carpeta "EVIDENCIAS" como prueba de su trabajo y compromiso como aprendiz SENA.

   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 sillas, pantalla, tablero e internet.
- Materiales para esta actividad: Portátil, pantalla para proyectar, tablero, conectividad.
- Duración: 2 horas

2. Actividad de reflexión, opción 2: En parejas o individualmente, lea el documento sobre la "ACENTUACIÓN" que se encuentra en la plataforma en la carpeta material de apoyo y apoyándose en la retroalimentación que sobre el tema realizará el instructor, desarrolle de manera individual el taller e instrumento de evaluación correspondiente

- Tiempo de duración de la actividad: 2 horas

3. Signos de puntuación, opción 1: lea e interprete el material sobre "signos de puntuación" que ya se encuentra en la carpeta "material de apoyo" del espacio correspondiente al instructor en la plataforma territorio y a partir de ahí, en el ambiente de formación, con la presencia de los aprendices se formarán grupos de tres; los cuales por asignación aleatoria del instructor recibirán la misión de exponer, en plenaria, un signo determinado en ese mismo espacio. Así las cosas, por medio de esta actividad los conceptos quedarán claros y todas las dudas serán resueltas en aras de un aprendizaje adecuado y pertinente.

   Posteriormente, se proyectará una película y de las escenas y diálogos, en grupos de tres, los aprendices redactarán oraciones aplicando cada una de las reglas que se establecen para el uso, correcto y asertivo, de cada uno de estos signos ortográficos.

- Tiempo de duración de la actividad: 4 horas

4. Signos de puntuación, opción 2: identificar los signos de puntuación y su importancia en los textos, además de reconocer su aplicabilidad. Realice exposición, según el tema asignado por la instructora.

- La coma: en grupos de tres aprendices lea el documento que se encuentra en la plataforma en la carpeta material de apoyo sobre tipos de comas, llévelo a formación y de acuerdo al tema asignado por la instructora, realizar una exposición con sus compañeros. Teniendo en cuenta las características de cada una de las comas realice 5 ejercicios (trabajo individual) con cada una de las comas vistas. Puede usar los ejemplos de las exposiciones de sus compañeros.

- El acento ortográfico. Reconocer la importancia del acento ortográfico, aplicarlo en la redacción de textos. De forma individual escriba 10 palabras agudas y 10 graves; 5 esdrújulas y 5 sobreesdrújulas.

- Conectores: Recorte 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 el cual debe llevar impreso, saque ejemplos de 1 de los conectores de cada categoría, según los visto en formación. Además, construya un texto coherente, péguelo en una hoja tamaño carta.

- Ambiente requerido: con sillas, pantalla, tablero e internet. Espacio en casa
- Materiales para esta actividad: computadores, pantalla para proyectar, tablero, conectividad, pliegos de papel periódico, tijeras, colbón, marcadores, reglas, revistas.

5. Signos de puntuación, opción 3: Marque en los siguientes párrafos la puntuación necesaria para dar sentido a los siguientes textos:

- “Cierto domingo por la mañana el párroco anunció a la feligresía amados hermanos míos he preparado tres sermones uno de cien pesos que dura cinco minutos otro de cincuenta que dura quince minutos y un tercero de diez pesos que se prologa toda una hora dentro de un instante haremos la colecta para ver cuál de los tres deberé decir hoy”

- “En Francia a veces resulta conveniente echar mano del vago término de graves injurias como causa del divorcio injuria grave puede ser cualquier cosa que se le ocurra a la parte interesada ha habido casos como el de un marido que escribía el nombre del asesino en las portadas de las novelas policiacas que iba a leer su mujer y del otro esposo que tocaba la gaita y obligaba a su consorte a marcar el compás con un matamoscas.”

EL TESTAMENTO SIN SIGNOS DE PUNTUACIÓN

Un señor que, por ignorancia o malicia, dejó al morir el siguiente escrito, falto de todo signo de puntuación: Dejo mis bienes a mi sobrino Juan no a mi hermano Luis tampoco jamás se pagará la cuenta al sastre nunca de ningún modo para los jesuitas todo lo dicho es mi deseo.

Sobrino Juan lo presentó de esta forma: Dejo mis bienes a mi sobrino Juan. No a mi hermano Luis. Tampoco, jamás, se pagará la cuenta al sastre. Nunca, de ningún modo, para los jesuitas. Todo lo dicho es mi deseo.

El Hermano Luis, este lo arregló así: ¿Dejo mis bienes a mi sobrino Juan? No. a mi hermano Luis. Tampoco, jamás, se pagará la cuenta al sastre. Nunca, de ningún modo, para los jesuitas. Todo lo dicho es mi deseo.

El sastre, a su vez, justificó su reclamación como sigue: ¿Dejo mis bienes a mi sobrino Juan? No. ¿A mi hermano Luis? Tampoco, Jamás. Se pagará la cuenta al sastre. Nunca, de ningún modo, para los jesuitas. Todo lo dicho es mi deseo.

Los Jesuitas, a su vez, justificó su reclamación como sigue: ¿Dejo mis bienes a mi sobrino Juan? No. ¿A mi hermano Luis? Tampoco, jamás. ¿Se pagará la cuenta al sastre? Nunca, de ningún modo. Para los jesuitas todo. Lo dicho es mi deseo.

-Señores: aquí se trata de cometer un fraude. El finado nos ha confundido y, por tanto, la herencia pertenece al Estado, según las leyes en vigor. Así lo prueba esta verdadera interpretación:

Señores: aquí se trata de cometer un fraude. El finado nos ha confundido y, por tanto, la herencia pertenece al Estado, según las leyes en vigor. Así lo prueba esta verdadera interpretación:

Juez; dice ¿Dejo mis bienes a mi sobrino Juan? No. ¿A mi hermano Luis? Tampoco. Jamás se pagará la cuenta al sastre. Nunca, de ningún modo para los jesuitas. Todo lo dicho es mi deseo.

- Ambiente requerido: con sillas, pantalla, tablero e internet.
- Materiales para esta actividad: Portátil, pantalla para proyectar, tablero, conectividad, cinta de enmascarar, pliegos de papel periódico, tijeras, colbón, marcadores, reglas, revistas
- Resultado esperado de esta actividad: conocer los elementos básicos para la redacción
- Duración: 12 horas

6. **Ortografía:** Leer el texto "técnicas de comunicación empresarial" escuchar atentamente la explicación del instructor, preparar exposición en grupos de cada tema y desarrollar el taller que aparece al final.

   Ahora después de observar el video ANEXO 4: "Ortografía no tan aburridora", disponible en YouTube https://www.youtube.com/watch?v=_zaupCyLVBA se deberán nombrar los temas tratados, los cuales tienen relación con el siguiente apartado.

   Marca la tilde, marca la diferencia

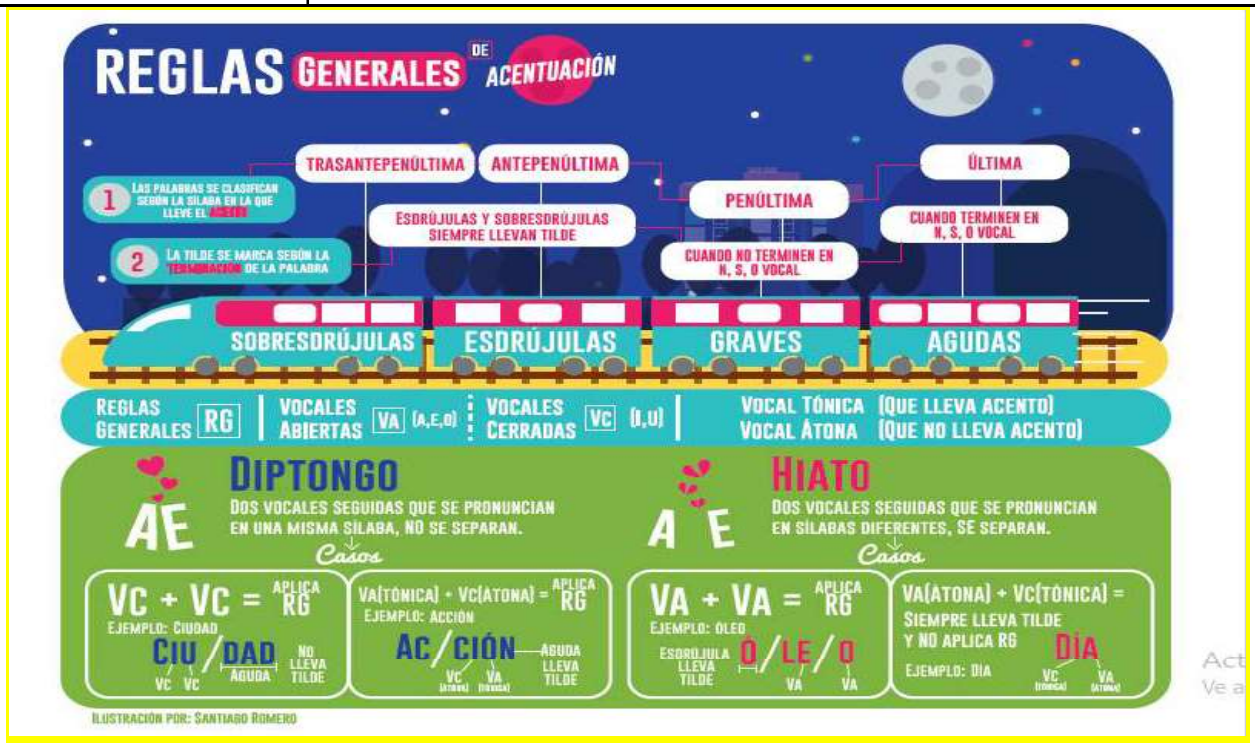
   Cada integrante analizará la infografía acerca de las reglas generales de acentuación, nombrada

   ANEXO 5: Tren ortográfico. El instructor explicará las reglas generales de acentuación, casos de diptongo, hiato, palabras compuestas y diacríticas. Luego, cada aprendiz deberá diligenciar el siguiente cuadro, indicando la regla que corresponda.

TIPO DE PALABRA	LLEVAN TILDE	NO LLEVAN TILDE	CASOS ESPECIALES	EJEMPLOS
AGUDAS Llevan el acento en la última sílaba.	Colibrí, acción, alacrán, ensució, almacén, vagón…		Cuando acaban en diptongo, no lleva tilde porque se	El diptongo se define como **la unión de dos vocales en la**

TIPO DE PALABRA	LLEVAN TILDE	NO LLEVAN TILDE	CASOS ESPECIALES	EJEMPLOS
		Acusar, maltratar, naturalidad, necedad, oficial…	considera consonante: *Virrey, carey, cacuy*.	**misma sílaba dentro de una palabra**. Un diptongo es conformado por dos vocales cerradas, una abierta y una cerrada o una cerrada y una abierta. Las vocales abiertas son: a, e, o, y las vocales cerradas i, u. Tierra, piojo, peine, auto, comedia…
GRAVES Llevan el acento en la penúltima sílaba.	Néctar, actúe, alegría…	Colombia, mueve, ojos, como, come, abeja…	Llevan tilde las graves terminadas en s, precedidas de consonante.	Bíceps, tríceps
ESDRÚJULAS Llevan el acento en el ante penúltima sílaba.	Geográfico, académico, afónico, obstáculo, sábado…			

TIPO DE PALABRA	LLEVAN TILDE	NO LLEVAN TILDE	CASOS ESPECIALES	EJEMPLOS
SOBRESDRÚJULAS Llevan el acento en el tras antepenúltima sílaba.	Difícilmente, repítemelo, permítaselo, firmándoselas…			





- Ahora mencione tres ejemplos para cada caso, tenga en cuenta el Anexo N- 5 Tren ortográfico.

Diptongo: _____ _____ _____

Hiato: _____ _____ _____

Triptongo: _____ _____ _____

- Pasemos a trabajar con las palabras compuestas, marque la tilde según corresponda de acuerdo con la regla ortográfica:

Sutilmente	suavemente	practicamente	comunmente
explicitamente	rapidamente	realmente	criticamente
agilmente	locamente	arduamente	fácilmente

- Aplique las reglas de acentuación y tilde diacrítica y formule nuevas oraciones con cada una de las siguientes palabras, tal como se detalla en el siguiente cuadro.

PALABRAS	NO SE ACENTÚAN	SE ACENTÚAN	EJEMPLOS
El – él Mi-mí Tu-tú	Artículo y adjetivos, respectivamente	Pronombres personales	TÚ ME DIJISTE QUE ÉL NO VENIA, EL CARRO DE MI CASA ES DE COLOR VERDE, TU VIDA ES BELLA, ESE REGALO ES PARA MÍ.
Que-qué Cual-cuál Quien-quién Donde-dónde Cuanto-cuánto Cuando-cuándo Como-cómo	En otro caso, no en pregunta ni admiración.	Cuando tienen sentido interrogativo o admirativo.	¿QUÉ HACES? YO COMO A LAS SIETE, ¿QUIÉN ES ESE?, ESTA DONDE YO LE INDIQUE, ¿DÓNDE QUEDA TU CASA?, CUANTO AMOR HAY ENTRE USTEDES, SALIMOS CUAL PROFUGOS, LA EMPLEADA HA DICHO ALGO LO CUAL ESTOY DE ACUERDO.
Este-esta Ese-esa Aquel-aquella y sus plurales	Adjetivos	Pronombres	ESTE CARRO ES MÍO, ESTA CASA ESTÁ DESOCUPADA, AQUEL TIENE EL RELOJ QUE ME GUSTA, AQUELLAS ROSAS ESTAN LINDAS
Mas-más	Conjunción.	Adverbio de cantidad	TE QUIERO MUCHO MÁS, PIDO MAS Y NO ME DAN.
De-dé	Preposición	Cuando es verbo	DÉ LIMOSNA, ES DE JUAN.
Sí-si	Conjunción o nota musical	Adverbio o pronombre	EL PERRO Y EL GATO SI QUE PELEAN, YO DIJE QUE SÍ IBA.
Se-sé	Pronombre	Verbo ser o saber	YO SÉ LA TAREA, ELLA SE PEINA.
Te-té	Pronombre	Nombre de una planta	TOMEMOS TÉ EN LA TARDE, TE LO ESCRIBO AHORA.
Porque-porqué	Conjunción	Cuando es nombre es antecedido de el	ME VOY PORQUE ES TARDE, ¿POR QUÉ NO ME QUIERES?

PALABRAS	NO SE ACENTÚAN	SE ACENTÚAN	EJEMPLOS
Aun-aún	Se sustituye por hasta	Se sustituye por todavía	AÚN NO PUEDO IR, AUN LOS JEFES DEBEN LLEGAR A TIEMPO.
Solo-sólo	Adjetivo o sustantivo	Puede sustituirse por únicamente	SÓLO ESTUDIANDO, EL NIÑO YA ANDA SOLO.

Si requiere mayor énfasis en este tema, no dude en consultar con el docente y en fuentes fidedignas como la www.rae.es o http://www.fundeu.es/recomendacion/tilde-diacritica/

GRAMÁTICA:

Para que abordemos la gramática, vamos a realizar las siguientes actividades, de acuerdo con sus conocimientos:

Defina qué es una oración y partes que la constituyen:

_____

_____

Escriba 5 oraciones:

_____

_____

_____

ELEMENTOS DE LA ORACIÓN

En la oración encontramos, sujetos y predicados. En síntesis, el sujeto es la persona o cosa de quien se dice algo, mientras que el predicado es todo lo que se dice del sujeto. Teniendo en cuenta las anteriores definiciones, identifique en las siguientes oraciones los sujetos y los predicados:

El instructor presentó su informe de actividades.

Los aprendices culminaron su proceso de formación.

La comunidad votó conscientemente por los candidatos.

ORACIONES SIMPLES Y ORACIONES COMPUESTAS

Ahora profundicemos en el tema de oraciones simples y oraciones compuestas, en los siguientes enlaces:

Observemos el siguiente video

https://www.youtube.com/watch?v=Qt2PfctlNlc

De acuerdo con el video observado, defina de manera breve y enuncie un ejemplo de cada una:

¿Qué es una oración simple?

_____

_____

¿Qué es una oración compuesta?

_____

_____

Teniendo en cuenta lo anterior, en las siguientes oraciones identifique el tipo:

El chocolate es una bebida tradicional de Bogotá. _____

La sociedad contemporánea presenta una situación paradójica. _____

La era digital trae consigo nuevos modelos de interacción social. _____

Iré. _____

Llueve copiosamente. _____

Lloviendo y haciendo sol, son las gracias del señor. _____

- Tiempo de duración de la actividad: 8 horas

7. Superestructura. El texto es la unidad comunicativa con sentido, el cual requiere cohesión y coherencia, es este sentido la superestructura en el texto es el "esqueleto", las "bases" que soportan los "músculos", es decir las ideas principales y secundarias que dan sentido general, mediante oraciones y párrafos. La superestructura permite clasificar los textos en: narrativos, descriptivos, expositivos y argumentativos, entre otros. Con este antecedente, se deben observar las dos imágenes siguientes y redactara dos textos, uno descriptivo y el otro narrativo. Socialice con el resto del grupo.

- Observe las siguientes imágenes:





A partir de la lectura del relato “A usted le gusta hacer el trabajo solo o pide ayuda para hacerlo”, redactelo, desde una de las siguientes áreas de desempeño:

- Derecho: abogado defendiendo al herido en una demanda contra la empresa.
- Noticia de periódico amarillista.
- Experto en salud ocupacional defendiendo la empresa, con argumentación.
- Médico explicando las lesiones.
- Carta con tono conversacional a un amigo.
- Carta de la madre que está muy lejos de su hijo accidentado.
- Chisme a la manera de Tola y Maruja.

Se enunciarán las conclusiones del ejercicio en plenaria grupal.

- Ambiente requerido: con sillas, pantalla, tablero e internet.
- Materiales para esta actividad: computadores, pantalla para proyectar, tablero, conectividad
- Resultado esperado de esta actividad: conocer los elementos básicos para la redacción
- 4 horas

8. Tipos de texto: Después de leer el texto sobre las tipologías textuales y sobre 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 mostrará cómo el texto descriptivo es la herramienta principal de un escritor, realice una descripción de un objeto o persona. Tiempo de duración de la actividad: 1hora

- 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 técnica

colombiana 185, realice un mapa mental y finalmente escriba 1 carta de acuerdo a las recomendaciones de la norma- debe ser presentando su hoja de vida a una vacante que publicó la empresa a la que se dirige. Tiempo de duración de la actividad: 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 un correo electrónico solicitando un permiso de ausencia laboral al supervisor del contrato o jefe inmediato, puede seguir la siguiente estructura: saludo según la norma, ¿qué necesita? ¿Cuándo necesita el permiso? ¿por qué es necesario el permiso? y si es necesario, agregue datos de interés para su solicitud. Despedida y firma.

- Texto normativo – acta: teniendo en cuenta la importancia de las comunicaciones internas y externas en las organizaciones, realice una lectura del capítulo sobre el acta de la norma técnica colombiana 185, realice un mapa mental y finalmente escriba 1 acta sobre la situación que se encuentra en este link https://www.youtube.com/watch?v=g6sC2_RtJwg&t=41s, teniendo en cuenta las recomendaciones de la norma.

- Texto Informativo: con las fotos periodísticas solicitadas con anterioridad a usted por parte de su instructor, deberá realizar una noticia que responda las 5w, herramienta vital para la redacción de cualquier texto Tiempo de duración de la actividad: 2 horas

- Texto Argumentativo: (explicación instructor) el instructor llevará diferentes temas de actualidad, en grupo de tres y después de seleccionar al azar uno de ellos; realizarán una exposición verbal argumentada sobre su punto de vista. Así se analizará, basados en el respeto y la empatía, como se argumenta sin perder el control.

  En plataforma en la carpeta material didáctico se subirá el enlace de la película Mexicana la dictadura perfecta del director Luis Estrada, la verán en casa y realizarán en un texto individual de 2 hojas argumentando su punto de vista sobre la misma, este texto se deberá subir a plataforma

- 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: conocer los elementos básicos para la redacción
- 6 horas

9. El mensaje electrónico es un sistema que permite intercambiar información con uno o más usuarios de cualquier lugar del mundo, a través de la Internet. Este medio se puede utilizar para enviar adjuntos como cartas, memorandos, circulares y cualquier otro documento que sea necesario para la sustentación del contenido, razón por la cual se recomienda tener en cuenta las disposiciones de esta guía para cada uno de estos casos. Para garantizar el éxito en el intercambio del correo electrónico, se presentan las siguientes sugerencias. Se recomienda a las organizaciones que disponen de Internet y servicios de correo electrónico, reglamentar su utilización y asignar responsabilidades con base en usuarios debidamente autorizados, para el manejo de correo tanto masivo como institucional.

   NOTA: Para efectos de acceso y uso de los mensajes de datos, comercio electrónico y firmas digitales véase la Ley 527 de 1999 y demás normas relacionadas.

- CARACTERÍSTICAS DE LA REDACCIÓN Y LA PRESENTACIÓN De acuerdo con las plantillas que vienen definidas en la mayoría de los servicios de la Internet, a continuación, se identifican las partes del correo electrónico. Encabezamiento De: informa a los receptores quién es el remitente del mensaje. Para: indica la dirección del destinatario. Asunto: es el resumen que da una idea, por adelantado, de lo tratado en el correo. Se recomienda una frase corta y lo más descriptiva posible del contenido del mensaje.

  NOTA: La fecha la suministra el servicio de correo electrónico.

  Cuerpo del texto: Se recomienda que el saludo y la despedida sean como en una carta normal. Se sugiere escribir el mensaje, teniendo en cuenta las reglas básicas de ortografía (tildes, mayúsculas, diéresis, puntuación, entre otras). Se aconseja incorporar una firma al final de cualquier mensaje,

aunque sólo sea el nombre. También puede incluir el cargo, la organización, el departamento, el teléfono y la extensión, entre otros.

- RECOMENDACIONES Se recomienda no utilizar el correo electrónico para resolver temas complejos.

NOTA: El correo electrónico es para transmitir información, no se usa para resolver problemas complejos, ya que la comunicación y la retroalimentación son lentas y limitadas. Se recomienda no participar en cadenas de mensajes. NOTA: Este tipo de mensajes consumen recursos de la red y del correo que son costosos y adicionalmente distraen del trabajo. Generalmente, este tipo de correos se usa para recoger direcciones electrónicas y para luego enviar mensajes de propaganda o de todo tipo (spam); también son muy usados para propagar virus. Se recomienda utilizar las letras mayúsculas sólo en los casos necesarios, como lo recomienda el libro Ortografía de Real Academia Española. Antes de contestar un mensaje individual o a través de una lista, se debería tener en cuenta lo que se va a contestar y lo que es imprescindible para entender el contexto del mensaje. Se recomienda identificar claramente la persona a quien se enviará el correo. Es importante recordar que existen nombres parecidos u homónimos. Se recomienda utilizar el campo con copia oculta (CCO), cuando se envíe o se responda un mensaje que incluya múltiples direcciones, o cuando se envíen mensajes que incluyan muchas personas o grupos corporativos. Esto con el fin de no publicar las direcciones de correo y que después se utilicen para enviar correos basura. Se deberían utilizar con prudencia las listas de direcciones. Se recomienda no enviar copias de correo electrónico a personas que no necesitan un mensaje determinado. Se recomienda ser breve. Se sugiere pensar en el tiempo del destinatario y en los costos de la comunicación. Los mensajes deberían ser cortos y concisos. Se debería tener cuidado con los archivos adjuntos; se recomienda no adjuntar archivos con virus o con un tamaño que no pueda recibir o descargar el destinatario.

Se recomienda no utilizar formatos o codificaciones propios de los mensajes, sino los compatibles con la Internet, porque hay que tener en cuenta que no todos los usuarios utilizan el mismo programa de correo electrónico ni su mismo sistema operativo.

NOTA 1: Se recomienda tener el menor número posible de mensajes en la bandeja de entrada, para ello se sugiere crear carpetas personales. Estas carpetas se pueden organizar por temas, labores, proyectos, mensajes pendientes, años, entre otros.

NOTA 2 Cuando el software no reorganice el texto se sugiere dar formato al mismo, con una resolución del 75 % ciento del zoom para facilitar la impresión.

NOTA 3 Se recomienda tener conciencia de que el correo electrónico puede ser archivado y bajo ciertas circunstancias no ser confidencial.

NOTA 4: Se puede enviar correos masivos, a toda una comunidad como especie de circular.

Reflexión:

Elaborar un correo electrónico, teniendo en cuenta las normas de la presente guía, con motivo del envío de la hoja de vida al coordinador de Talento Humano de la empresa a la cual usted desea ingresar.

10. La Guía Técnica Colombiana GTC 185, tiene como propósito brindar herramientas que faciliten la gestión documental en las organizaciones, con el fin de simplificar y organizar la presentación y el manejo de las comunicaciones impresas y electrónicas. A su vez, busca contribuir con la disminución del tiempo y los costos, con buena calidad. Es así como abordaremos los documentos que con mayor frecuencia se requieren en su quehacer como egresado SENA:

- Carta. Comunicación escrita que se utiliza en las relaciones entre organizaciones y personas naturales; igualmente, en las relaciones entre las organizaciones y sus empleados. En algunas entidades se denomina oficio.
- Acta. Documento escrito que contiene lo sucedido, tratado y acordado en una reunión o situación específica.
- Memorando. Comunicación escrita que se emplea en las organizaciones para tratar asuntos internos.
- Informe. Documento que describe o da a conocer datos precisos sobre el estado de cualquier actividad, estudio o proyecto, relativo a un caso concreto para conocer resultados de procesos administrativos.
- Circular. Comunicación escrita de interés común, con el mismo contenido o texto, dirigida a un grupo específico de personas tanto interna como externamente.

- Mensaje electrónico. Comunicación escrita, a través de la Internet.
- Hoja de vida corporativa. Es la relación de los datos personales, la información laboral, académica y las experiencia y competencias de una persona, que registra y conserva la organización a la cual ésta se encuentra vinculada laboralmente. Este documento se genera dentro de la organización y se alimenta con las actividades, logros, eventos y novedades que acontecen durante el desempeño laboral del colaborador en la organización.

Teniendo en cuenta la descripción de la guía, una vez se haya socializado en formación y los aprendices hayan estudiado cada uno de los enunciados en la norma, se distribuirán al azar los temas en el grupo, asignando a cada aprendiz un documento que deberá desarrollar a mano, teniendo en cuenta las instrucciones de la guía (comprensión lectora), en el que se tendrá en cuenta la caligrafía, orden, pulcritud y cumplimiento del mismo. Una vez cada aprendiz tenga claro el documento, deberá enfocarlo conforme a la instrucción del formador y posteriormente, se reunirá en equipo simulando una reunión empresarial donde cada uno asumirá un rol específico de acuerdo al tema y generando en equipo un acta del encuentro, la cual será entregada vía correo electrónico con los correspondientes adjuntos (documentos de cada uno). El instructor, evaluará la comprensión de los documentos, estructura, digitalización, orden y pulcritud.

- Ambiente requerido: con sillas, pantalla, tablero e internet.
- Materiales para esta actividad: computadores, pantalla para proyectar, tablero, conectividad, papel, reglas, esfero, lápiz, borrador, sacapuntas
- Resultado esperado de esta actividad: conocer los elementos básicos para la redacción
- 12 horas

11. NORMAS APA- FALTA INGRESAR

12. El instructor realizará una exposición sobre comunicación asertiva. 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 0de trabajo y personal?

- CASO 3

  En mi oficina tengo un subalterno que le gusta mucho la pornografía. Siempre esta accesando Internet o bien tiene imágenes en la computadora de personas en poses muy fuertes. No me hace comentarios de ningún tipo pero cada vez que lo visito a su escritorio tiene abierta imágenes, las cuales quita inmediatamente me ve. También compra periódicos en donde salen muchachas con poca ropa, las cuales están en su escritorio. Dicen los compañeros de él que posee una colección de revistas en su escritorio.

  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. La música que ponen tiene frases y palabras de mal gusto y esto es algo que preocupa a las familias con niños pequeños.

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: 6 horas

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : - Redacción de documentos.		**Lista de chequeo**
Evidencias de Desempeño: - Redacta documentos organizacionales. - Reconoce los signos de puntuación y las reglas ortográficas. - Identifica los tipos de párrafos y las normas generales de redacción	Redacta documentos organizacionales aplicando las normas gramaticales, de sintaxis y las de redacción	**Lista de chequeo**
Evidencias de Producto: - Exposición - Redacción de documentos organizacionales		**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 BIBLIOGRÁFICOS

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**José Fernando Palomino Posada** **Susan Cristina Ramírez Arias** **Paula Andrea Peñuela González** **Diana Milena Arango Lezcano**	**Instructor** **Instructora** **Instructora** **Instructora**	**Centro de Comercio y Turismo**	**11 de abril de 2024**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

Hablar en publico

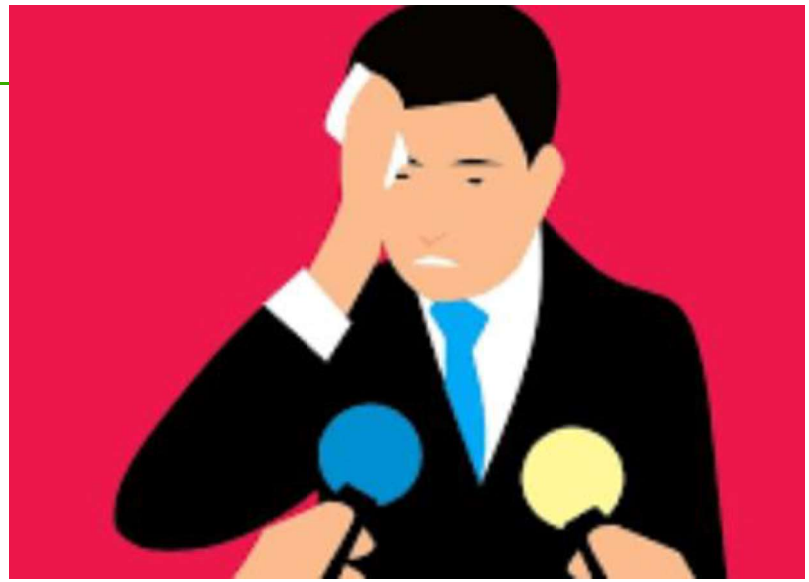


INSTRUCTORA
Susan Cristina Ramírez

¿Por qué nos da temor hablar en publico?



¿Como podemos manejar el temor a hablar en publico?



Al principio fue el mensaje

El que sabe pensar pero no sabe expresar lo que piensa, está en el mismo nivel que el que no sabe pensar.
PERICLES



La habilidad de persuadir e influir nunca ha sido tan importante como lo es ahora. Los tiempos en los que bastaba con decir a la gente qué hacer, y esperar a que todo el mundo obedeciera, han pasado afortunadamente a la historia. Ahora es imprescindible ir más allá: hay que vender las ideas para que después el público las compre.

La clave de una persuasión efectiva es, sin duda, tener ideas poderosas y expresarlas de forma brillante. La información por sí sola no mueve a nadie a actuar. Son las ideas las que tienen el poder de persuadir.

El arte de la retórica

Aristóteles, considerado el padre de la retórica — la “facultad de hallar en cada caso lo adecuado para producir persuasión”—, decía que se puede persuadir de dos formas: a través de la evidencia de los hechos, que refuerzan o apoyan nuestro mensaje, o a través de lo que se conoce como “persuasión artística

» Apelar a la razón (logos La lógica es el espacio del pensamiento racional, de los hechos. Al utilizar esta habilidad se apela a la se crean las razones que lo sustentan y finalmente se demuestra .

» Apelar a la propia reputación (ethos En general, tendemos a creer más en aquellas personas a las que respetamos y menos en aquellas que no conocemos de nada, o que no nos inspiran confianza. Esta habilidad funciona, por tanto, cuando se apela a la propia reputación, confiabilidad o personalidad como argumento fundamental de la idea que se presenta. cuando se pretende persuadir.

» Apelar a la emoción (pathos Es quizá la habilidad más importante que debe tener un buen comunicador en público. Los retóricos enseguida se dieron cuenta de que la gente se deja influir antes por las pasiones y por los prejuicios que por la razón. Apelar a los sentimientos es por ello un elemento fundamental



La fuerza de la pasión

La emoción es una característica inherente al ser humano y sin ella es muy difícil persuadir y convencer. Si no, que se lo digan a Mr. Spock, el famoso personaje de la saga Star Trek, que por su condición de "vulcaniano no conseguía persuadir a sus compañeros, pues actuaba demasiado racionalmente, de una forma casi inhumana.



En muchas ocasiones se aborda la preparación de una presentación de una forma automática, sin reflexionar mucho sobre las razones que llevan a realizarla y los objetivos concretos que se quieren conseguir. Es típico comenzar a recopilar contenidos — algunas veces novedosos, a veces de presentaciones anteriores— y ponerse a trabajar en modo "corta y pega".

Debemos saber cuál es el verdadero propósito de una presentación.
Y asi poder ponerle nuestro sello personal y enfocar el estilo del la sustentación
Preguntas como ¿que quieres que la audiencia se lleve grabado en su mente cuando hayas terminado tu presentación?
¿qué quieres que haga después de escucharte?
Si eres capaz
de responder sinceramente a esas dos cuestiones, habrás puesto unas bases sólidas para un proceso de comunicación eficaz.

Para que tu presentación sea exitosa esta se dividirá en 3 momentos.



¿Cuales crees que son?

MOMENTO 1

Antes de exponer



- ¿Qué quiero conseguir con mi presentación? ¿Cuál es mi objetivo?
- ¿A quién voy a hablar? ¿Por qué? ¿Qué es importante para mi audiencia?
- ¿Qué es lo más importante que quiero decir?
- ¿Qué mensaje fundamental quiero que todo el mundo recuerde cuando haya finalizado mi presentación, incluso mucho tiempo después?
- ¿Qué quiero que haga la audiencia después de haberme escuchado?

¿Sabías que, en promedio, las personas solamente pueden prestar atención durante 8 segundos?



La fuerza de la idea

Un ejercicio que puede resultar muy útil en este momento, cuando todavía estás definiendo los objetivos de tu presentación en público, es el elevator pitch — Consiste básicamente en construir un pequeño discurso, generalmente de no más de un minuto, en el que hay que explicar la esencia del mensaje, captar la atención del interlocutor y generar una expectativa positiva en el mismo.
Este ejercicio te facilita identificar claramente la idea fuerza que quieres transmitir — lo que los americanos suelen llamar the big idea— para estar ya en disposición de construir tu discurso o presentación.
Con el fin de conseguir el máximo impacto posible y garantizar que la audiencia entienda la esencia del mensaje y lo que se espera de ella, conviene concentrar la idea fuerza en una frase clara y concreta, que marque el sentido de la presentación y dé al público una razón para escuchar. Esa frase debe ser expresada desde el principio.

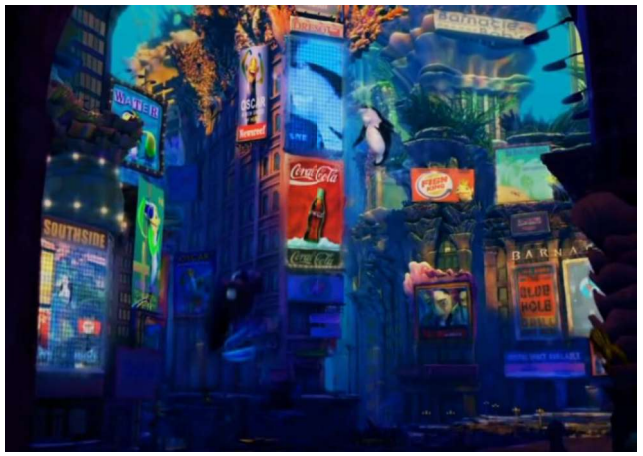


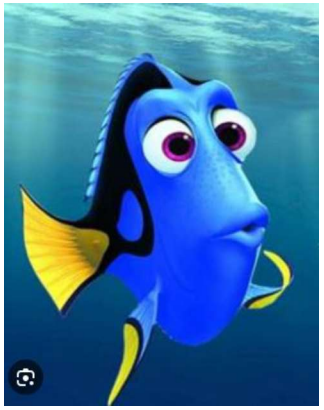
Para no desvirtuar la esencia de la idea y para garantizar la eficacia comunicativa es importante que el mensaje sea lo más sencillo posible. Como bien decía Albert Einstein: "Si no lo puedes explicar de forma sencilla, entonces es que no lo entiendes bien".

La mejor recomendación que puedo dar es seguir el famoso principio del diseño de Kelly Johnson, KISS (acrónimo del inglés Keep It Simple & Straightforward). Este principio explica que las cosas funcionan mejor cuando son sencillas y que, por tanto, hay que evitar cualquier complejidad innecesaria. Esta filosofía no sólo se aplica en el campo del diseño, también se aplica mucho en el mundo de la publicidad y de la comunicación persuasiva para ganar en eficacia.

Una idea fácil de entender

Para que el mensaje sea efectivo debe cumplir una serie de características;
la primera de ellas es que resulte fácil de entender y recordar,
porque tal y como le pasaba a Dory, el simpático pez que acompañaba al padre de Nemo en la película de Disney, la audiencia tiene problemas de memoria. Casi todas las personas del mundo occidental estamos sometidas a una saturación de mensajes personales, comerciales y publicitarios de tal magnitud que al final parece que toda esa información acaba pasándonos desapercibida.





Si además tenemos en cuenta que nuestra capacidad para
retener información es limitada, entonces es fácil entender la importancia de que el mensaje, además de relevante, sea fácil de recordar.
Sugerencia: limita al máximo el número de ideas que vas a transmitir. Esto significa que no debes abordar más de dos o tres. Por supuesto, esas ideas deben ser las más importantes, las que de alguna forma potencian la idea fuerza al máximo y las reacciones que buscas en la audiencia tras la presentación.

Lo bueno, si breve...

En la comunicación en público, se trata de un principio fundamental. la capacidad de atención de un ser humano es limitada, por lo que, si la comunicación es breve, hay muchas más posibilidades de ganar en eficacia.
Es posible que estés pensando en este momento que es muy difícil expresar ideas o proyectos complejos en poco tiempo. Tienes razón, pero con el trabajo adecuado se puede conseguir.



Se tiende a incluir mucha información en los discursos o presentaciones, para así dar una imagen de erudición y profundo conocimiento del tema. La realidad es muy distinta: quien sabe concentrar y resumir en unas pocas frases un problema complejo es quien está en mejores condiciones de comunicarlo de forma efectiva.

El mensaje debe ser corto. Dice el refrán castellano que “Lo bueno, si breve, dos veces bueno”. Trasladado al ejercicio de la comunicación en público, significa que se gana eficacia comunicativa cuando los discursos o las presentaciones no se andan por las ramas.

Cuestión de credibilidad



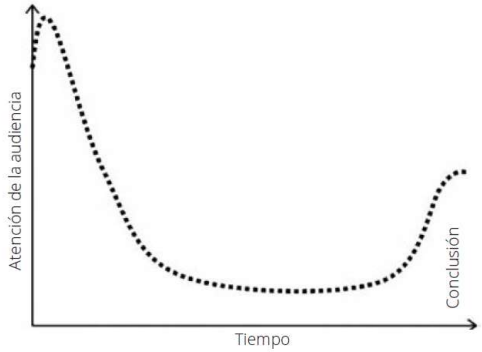
Si quieres que el mensaje sea creíble, lo mejor es utilizar hechos y datos que sustenten de forma clara el contenido que estás presentando.

Esos datos deben ser contrastables y provenientes de fuentes fiables para la audiencia. Así, si estás haciendo una presentación ante un grupo de científicos, deberás utilizar fuentes que sean respetadas y consideradas de confianza por esa comunidad. En caso contrario, además de levantar suspicacias, al llegar el momento del debate alguien puede poner en tela de juicio el dato, la fuente o al propio ponente.

Wikipedia o el Financial Times, por ejemplo, pueden ser excelentes referencias para el orador, pero pueden no serlo en absoluto para la audiencia.
Y como lo que se busca es credibilidad y eficacia en la comunicación, habrá que buscar otra alternativa más conveniente.

Para ganar credibilidad también es importante que los datos que se faciliten estén actualizados y sean precisos. Lógicamente, esto requiere de una minuciosa labor de documentación previa, pero merece la pena dedicar tiempo a este asunto para conseguir el impacto deseado.

La curva de atención



1. Bienvenida y agradecimiento.
2. Mensaje clave. Un titular en el que expresas el propósito de la presentación o del discurso; con él, das una razón a la audiencia para que te escuche hasta el final.
3. Argumentación.
4. Solución.
5. Refuerzo del mensaje clave.
6. Conclusión y próximos pasos.

Conocer los picos de atención sirve para determinar en qué momento debe exponerse la idea fuerza y los argumentos que la soportan de forma más evidente. Al ver la curva aquí representada, es fácil deducir que el mensaje clave debe expresarse al comenzar la intervención y volver a recordarse al finalizar, justo antes de que lances a la audiencia lo que en lenguaje publicitario se denomina call to action, es decir, exponer lo que se espera de ella. Por ejemplo, si estás vendiendo tu producto, debes finalizar tu intervención expresando la idea fuerza e invitando a la audiencia a adquirirlo. Así no habrá duda: la razón por la que merece la pena comprarlo quedará perfectamente clara, y también que eso es precisamente lo que esperas que haga la audiencia al terminar tu presentación.



Antes de enfrentarnos al público hay algunas cosas que podemos hacer para tener éxito:

•Debemos admitir que estamos nerviosos:
hasta los mejores oradores sienten la presión de los nervios antes de una intervención pública. En lugar de intentar calmarnos artificialmente tomando calmantes, es mejor transformar el nerviosismo en energía positiva y entusiasmo. Piensa que si estuvieras completamente relajado, tu intervención probablemente no tendría la misma calidad.





Evita equiparar el discurso en público con tu autoestima. Si el problema es que no crees en ti mismo ni en tus capacidades, busca herramientas para identificar cual es el origen del autoestima baja y las pautas que hay que seguir para superarlo.
Son herramientas que sirven para descubrir las limitaciones con las que convivimos y transformarlas en oportunidades de mejora. Los errores están para aprender de ellos.

Practicar: si tienes una grabación de una intervención anterior tuya, puedes visualizarla e identificar los puntos conflictivos. También puedes asistir a conferencias y ver como otros oradores se desenvuelven, aprendiendo sus técnicas.



•Llega temprano: te ayudará a conocer el entorno y visualizar la audiencia con más tranquilidad. Es importante que entables conversación informal con miembros de la audiencia antes de empezar.

•Organizar tu información en un patrón simple que el público pueda reconocer fácilmente, usando diversos tipos de material como ejemplos, estadísticas o citas para que el interés no decaiga.

•Organizar el discurso de forma estructurada. Utiliza la introducción como un medio para fijar las expectativas de la audiencia y ten lista una conclusión no sólo para resumir las explicaciones y poner un punto final, sino también para ir directo a ella si ves que se te acaba el tiempo. Eso no significa que tengas que ceñirte a un guión rígido. Todo lo contrario. La estructura ha de ser simple y variada en su forma y contenido.



Cuida tu presentación personal



2 momento

Durante la exposición

Intentar mantener una actitud dinámica, variando el tono y la intensidad de la voz y haciendo el mayor uso posible de tus manos para transmitir la información.

Ten presente que el lenguaje corporal es tan importante como el hablado, pero intenta no pasearte por el escenario ni jugar con objetos o con tu pelo ya que distraes a la audiencia y das muestra de inseguridad.





- Plantar tus pies: tus pies han de estar bien fijados en el suelo. Eso te transmite equilibrio físico que se va a ver reflejado en tu equilibrio emocional. Por otro lado, también debes evitar cruzar las piernas si estás de pie.

- Respirar: una inspiración profunda cada pocos minutos, no sólo te ayuda a relajarte, sino que te permite fijar el ritmo de la exposición.

- Dirigirse a una persona individual de la audiencia: esta es una técnica muy efectiva. Mientras que dirigirse a un grupo numeroso suele intimidarnos, hablar con una sola persona es lo más normal del mundo para la gran mayoría. Por eso, puedes escoger a alguien de la audiencia que te de confianza y hacer como si te dirigieras exclusivamente a ella, como si el resto no estuvieran presentes.

- Utilizar un soporte audiovisual: con una proyección desvías la atención de tu persona, ilustras los contenidos de tu exposición y haces la exposición más amena para el espectador.

- Equivocarse a propósito. Si el problema reside en un temor tan grande que provoca no poder reaccionar como nos gustaría. Cuando hayamos superado el temor a cometer errores en público, estaremos preparados para equivocarnos "a propósito". Puede sonar paradójico pero cometer errores "tontos" como no encontrar un papel o dejar caer algo al suelo, pueden hacer que el ambiente sea más distendido y acercarte a tu audiencia. De la misma manera, los chistes y las bromas, facilitan romper la barrera que te separa del público



• Fijarse en los espectadores que asienten a tus palabras y concentrarse en ellos: no hay nada que provoque una mayor sensación de seguridad que tener interlocutores que captan tu mensaje. Y con mayor seguridad, tu mensaje se hace más claro y aumenta el número de espectadores receptivos.

• Demostrar dominio en el tema: si bien el humor puede hacer que te ganes a la audiencia y que te sientas cómodo, no sirve de nada si te ven dudar de tus conocimientos. Cuanto más sepas de la temática de la que hablas, más seguro te sentirás. Por eso, siempre debes intentar comunicar alguno de tus pensamientos personales sobre el asunto, que debes tener preparados de antemano, para que el público perciba que estás implicado a un nivel profundo, no sólo recitando unos conocimientos.



•No asustarse por un momento de silencio: en el contexto de un discurso público el silencio puede resultar atronador, pero, tarde o temprano, cualquier orador pierde el hilo de su discurso. Es el momento de respirar profundo y dejar que la audiencia asimile lo que acaba de escuchar antes de volver a centrar su atención en tus palabras.

• Prepararse para el error: incluso los oradores más experimentados cometen errores a menudo. Puede ser que un proyector no funcione o que no encuentres unos datos. Para estos momentos embarazosos debes tener una salida preparada, como una anécdota, que no sólo te permita reconducir la situación, sino que, además, proyecte la sensación de que llevas el control.



Para crear expectativa y generar interés, se puede utilizar alguno de estos trucos para llamar la atención:

•Formular una pregunta impactante. Por ejemplo: ¿Eliminar las drogas o legalizar las drogas?



•Citar una frase conocida. Un ejemplo: Solo sé que no sé nada. Incluso, añadir alguna variante. Por ejemplo: Houston, tenemos 3 problemas.

•Utilizar un juego de palabras. Como: Beber para vivir y no vivir para beber

•Proporcionar datos sorprendentes: En España se suicidan cada día más de 10 personas

•Utilizar ejemplos, contenido visual, datos estadísticos, metáforas, comparaciones, etcétera. Es una manera de ofrecer la información de forma diferente y atractiva. Sin embargo, estos recursos se deben emplear con moderación.

3 MOMENTO

FINALIZACION Y CIERRE



Realiza un pequeño resumen de todo



No olvides el momento de las preguntas…

Esto genera credibilidad y seguridad en el publico



Agradece



- Limpia tu espacio de exposición
- Apaga el pc
- Borra el tablero
- No hagas chistes, no digas frases que generen inseguridad



¿Que mas añadirías para que La exposición sea exitosa?



Actividad

Realizar una exposición

Cumpliendo con todos los pasos antes vistos.

El tema lo dará la instructora.



GRACIAS

@SENAcomunica

www.sena.edu.co

Líneas de atención al ciudadano, empresarios y PQRS:
Bogotá: +(57) 601 736 60 60
Línea gratuita resto del país: 018000 91 02 70
Línea nacional: +(57) 601 546 15 00



Sena Regional Quindío
Centro de Comercio y Servicios
Instructora Susan Ramírez

¿Qué es la comunicación?

Elementos de la comunicación

Clases de comunicación

Barreras de comunicación



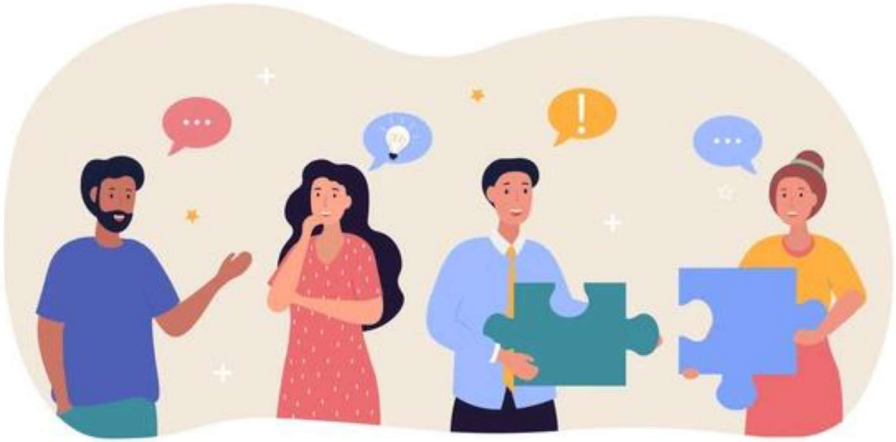
LA COMUNICACIÓN:

Es el proceso a través del cual intercambiamos información, establecemos compromisos y manifestamos nuestras emociones, mediante el uso de la palabra (oral y escrita) y de los gestos. Gracias a la comunicación conseguimos relacionarnos con otros y logramos de mejor forma lo que nos proponemos.

La forma de relacionarnos con “otros” depende, ni más ni menos, que de la calidad del proceso de comunicación en la vida diaria. Debemos, por lo tanto, tener en cuenta cuestiones tan básicas como que quien reciba nuestro mensaje entienda exactamente lo que quisimos transmitir, y que nosotros estemos entendiendo lo que se nos quiso decir.



¿Y TU , COMO TE HACES ENTENDER?



La comunicación hace referencia a la interacción social, es decir, a la acción y al resultado de comunicarse. Es una acción social necesaria, ya que si esta no existiese, nadie sería capaz de conocer a fondo el mundo que nos rodea y mucho menos compartir las experiencias propias de cada ser humano con los demás.



La comunicación es una necesidad para las personas, por eso es que aquellas que tienen dificultades y no tienen la capacidad de adquirir el habla, como por ejemplo, los hipoacúsicos, tienen formas alternativas para hacerlo. El lenguaje que suelen utilizar es a través de gestos y señas con las manos. Cualquier persona puede aprender este tipo de lenguaje.

Fuente: https://concepto.de/que-es-la-comunicacion/#ixzz6KBtLymHP

Tipos de comunicación

Proxemia

Se refiere a la cercanía o proximidad entre el emisor y receptor, o lo que algunos denominan «espacio personal». Es la distancia en la que te siente cómodo cuando hablas con alguien. Por ejemplo, cuando estás con tu pareja o amigos
hay cercanía: la distancia suele ser pequeña



Proxémica

Es la parte de la semiótica (ciencia que estudia el sistema de signos empleado en la comunicación) dedicada al estudio de la organización del espacio en la comunicación lingüística; más concretamente, la proxémica estudia las relaciones -de proximidad, de alejamiento, etc.- entre las personas y los objetos durante la interacción, las posturas adoptadas y la existencia o ausencia de contacto físico. Asimismo, pretende estudiar el significado que se desprende de dichos comportamientos.



Actividad 1.1
Reflexione sobre el tiempo aproximado que dedica a escribir, leer, escuchar y hablar dentro de su trabajo y elabore un esquema.

Si usted tuviera que graficar el tiempo aproximado que dedica a escribir, leer, escuchar y hablar dentro de su trabajo,
•¿Qué porcentaje le daría a cada uno?,
• ¿Cómo se representaría en una gráfica?
•¿Qué podría concluir de su representación?

6% lo dedicamos a escribir
11% a leer,
21% a hablar, y
30% a escuchar.

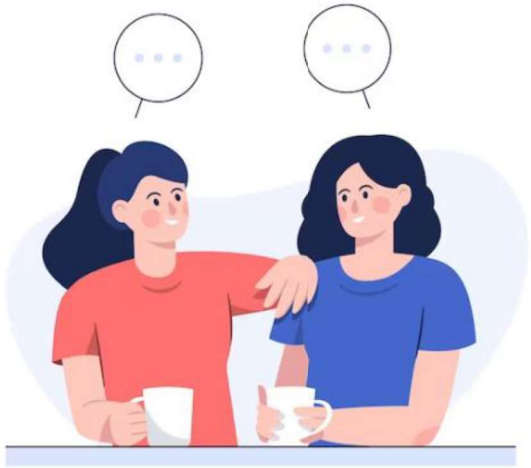


¿Si alguien piensa diferente a ti, como le explicas tu opinión?



IMPORTANTE Los seres humanos decimos mucho más de lo que dicen nuestras palabras y somos capaces de influir en los demás con nuestro tono de voz, con la seguridad o inseguridad con que decimos nuestros mensajes y con la imagen que proyecta nuestra presencia personal.

¿Qué es la comunicación efectiva? Es el proceso de intercambio entre las personas, de manera clara, directa y congruente tanto en sus aspectos verbales como no verbales, ocupando recursos tales como la escucha activa, la asertividad, la retroalimentación constructiva, entre otras.



Escucha activa

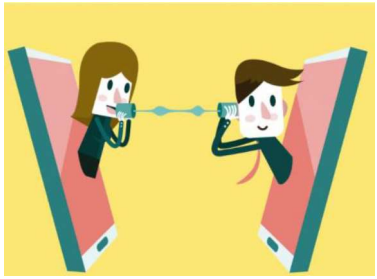
Obstáculos para la escucha

a)Propios del ambiente físico: Cansancio, "ecología de la comunicación" (formas naturales de estar físicamente), distracciones físicas (ruidos...).

b) Propios del área emocional: Los propios sentimientos (ansiedad, agresividad, temor...), el contagio de las emociones... c) Propios del área cognitiva o mental: Prejuicios morales, culturales, primeras impresiones. Ocupaciones de la mente: ocupación del "tiempo libre mental".

Pero existen numerosos obstáculos más concretos a la escucha:

- El obstáculo de la ansiedad.
- El obstáculo de la superficialidad.
- La impaciencia.
- La pasividad.



Escucha Activa Escuchar es un proceso psicológico que, partiendo de la audición, implica otras variables del sujeto: atención, interés, motivación, etc.” Escuchar implica observar. Escuchar significa atender, Escuchar significa centrarse en el otro pacientemente. Escuchar supone un cierto "vacío de sí", de las cosas propias y de los prejuicios (aceptándolos se neutraliza su fuerza negativa).

Técnicas de Escucha Activa

- Paráfrasis Repetir lo que hemos entendido de lo que la otra persona dijo: Lo que dices es... (con franqueza nunca con ironía, sarcasmo o mala intención) Lo que he comprendido es... (demuestra que se está escuchando) Resumo lo que dijiste... (aplicar cuando el otro ha terminado, evitar interrumpir)
- Implicación Expresar cuestiones que se deducen de lo escuchado: De eso se deduce que... (inferir sin ánimo de manipular) Lo que has dicho significa que... (busca la explicación de las cosas, debe ser breve) Entonces lo que debemos hacer es... (propone un plan de acción. No se debe enjuiciar)
- Solicitar ampliación Se le pide a la persona que se extienda sobre lo dicho como prueba de interés y clarificación: Preséntame un ejemplo... (solicita concretar de lo general a lo particular) Amplíame esa idea... ¿Puedes darme más detalles?...



El lenguaje verbal es una de las bases para la creación de los constructos culturales, políticos y económicos que distinguen a cada una de las sociedades, en vista de que, el hombre va edificando el mundo y su realidad a través de las palabras y los imaginarios y conceptos que estas representan mediante la oralidad y escritura.



¿Qué es comunicación verbal?

También conocida como comunicación oral, principalmente se caracteriza por el hecho de que se emplea la voz para manifestar por medio de palabras aquello que se siente o piensa.

Tipos de lenguaje verbal

Existen 2 tipos de lenguaje verbal: el oral y el escrito.

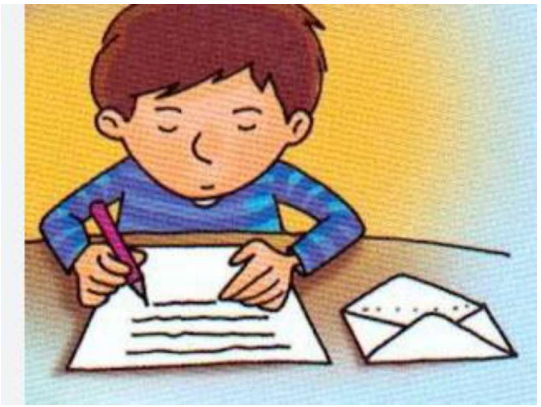


Oral
El lenguaje oral es la expresión que se produce a través de la modulación de sonidos, es decir, fonemas, que se organizan en función de las reglas internas de la lengua o código que usa el hablante para llevar a cabo la construcción de monemas, esto es, las unidades mínimas de significado como conceptos y palabras.
Por lo general, suele ser inmediato porque los mensajes se expresan en el instante exacto en el que se lleva a cabo la conversación, pero también existe la posibilidad de que la comunicación sea planificada.

Lenguaje escrito

Consiste en la forma como se manifiestan de manera gráfica a los signos que conforman a una lengua, de modo que, para emplearse, hay que usar grafías o letras que se unen según las reglas internas de la lengua que se esté utilizando.

En comparación con el lenguaje oral, la escritura es mucho más estricta y rígida, puesto que, hay que hacer uso de las reglas gramaticales y ortográficas de la lengua con el propósito de transmitir un mensaje de manera clara y evitar que se produzcan malas interpretaciones de la información que se desea comunicar.



¿COMO CREES QUE SE INICIO LA COMUNICACIÓN EN EL MUNDO?



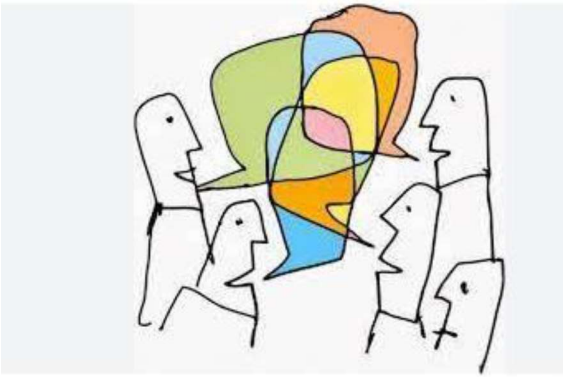
La lengua es un modo de conocimiento, una manera de manifestar los contenidos o significaciones culturales además de ser un medio de comunicación. Se resalta el enfoque social en el proceso de la adquisición destacando la importancia del entorno lingüístico en que el niño aprende a hablar. En este sentido se señala la necesidad de estudiar la "interacción" en el desarrollo de la competencia lingüística y comunicativa. Hecho que obliga a estudiar los contextos socioculturales en que tiene lugar tal proceso. Desde esta perspectiva el andamiaje que le proporciona el adulto en el medio familiar y escolar es muy importante.



Por otra parte, la coexistencia de lenguas y de culturas en una sociedad implica situaciones de conflicto que requieren un tratamiento político, lingüístico y cultural que no sólo se reduce al problema de la enseñanza de dos lenguas. Por tanto el problema educativo bilingüe en el País Vasco necesita de estudios interdisciplinares.

ACTIVIDAD

Realiza un listado de 20 palabras que usan en tu entorno para comunicarse, pero que podrían generar confusión en otros espacios



Elementos que influyen e intervienen en la comunicación

•**El mensaje:** Este se construye por los diferentes códigos, señas y cualquier tipo de comunicación posible, es decir, imágenes, claves, sonidos, entre otros.

•**El emisor:** Se trata de aquel que toma la iniciativa para comenzar la comunicación. Es el que decide mandar un mensaje.

•**El receptor:** Es quien recibe todos los mensajes que ofrece el emisor.

•**El código:** Es un conjunto de imágenes, claves y lenguaje que debe ser compartido por las dos partes, es decir el emisor y el receptor, de modo contrario el mensaje no podría transmitirse y no produciría la comunicación.



•**El canal:** Al hablar de canal se hace referencia a el medio por el cual el mensaje es transmitido, este puede ser gráfico visual, como por ejemplo una publicidad en una revista u oral-auditivo, como puede ser hablar con otra persona. Sin embargo, existen otros canales para aquellas personas que tienen dificultades en la comunicación.

•**El contexto:** Generalmente no se suele tomar en cuenta este elemento, pero la realidad es que depende del contexto en el que se desarrolle el mensaje que se va enviar, es cómo lo va a recibir el receptor. Deben tener en cuenta la forma y ámbito en el que se produzca.



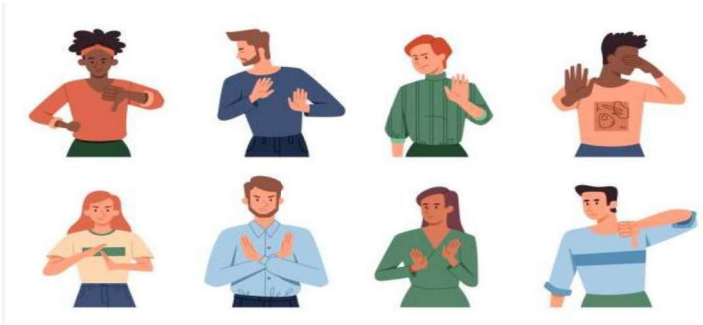
•**Los sonidos:** Los sonidos que interfieran en la transmisión de un mensaje pueden afectarlo y cambiar su contexto.

•**La retroalimentación:** Esta se genera cuando el receptor devuelve información luego de que recibió el mensaje del emisor. Hace referencia a la interpretación que le haya dado el receptor bajo todos los elementos nombrados anteriormente que afecten a esa transmisión, como el código, sonido, canal, etc.

Lenguaje no verbal

El lenguaje no verbal se refiere a la comunicación que ocurre sin el uso de palabras. Incluye una **amplia gama de señales y gestos** que utilizamos para expresarnos y comprender a los demás. Estas señales pueden ser conscientes o inconscientes y a menudo son tan poderosas como las palabras que decimos. Algunas de las formas más comunes de lenguaje no verbal incluyen:

•**Expresiones faciales**: Nuestro rostro es un lienzo que refleja nuestras emociones. Las expresiones faciales, como una sonrisa, el ceño fruncido o el gesto de sorpresa, son signos universales de emociones que pueden entenderse en todo el mundo.
•**Lenguaje corporal**: La forma en que nos movemos y ocupamos el espacio dice mucho sobre lo que sentimos. Por ejemplo, una postura erguida y un contacto visual firme pueden transmitir confianza, mientras que encogerse o evitar la mirada pueden indicar inseguridad o incomodidad.



•**Gestos manuales**: Los gestos con las manos son una parte importante de la comunicación no verbal. Por ejemplo, levantar el pulgar en señal de aprobación o hacer un gesto de «alto» con la mano son formas de comunicar mensajes sin palabras.
•**Contacto visual**: El contacto visual es esencial en muchas culturas y puede transmitir interés, atención y empatía. Evitar la mirada puede indicar evasión o deshonestidad.
•**Tono de voz**: La forma en que decimos las palabras también es crucial. Un tono de voz amable y suave puede indicar amabilidad, mientras que un tono áspero y fuerte puede expresar enojo o frustración.
•**Espacio personal**: La distancia que mantenemos entre nosotros y los demás también comunica mucho. Invadir el espacio personal de alguien puede ser percibido como una amenaza, mientras que mantener una distancia adecuada es una señal de respeto.



Importancia del lenguaje no verbal

La comunicación no verbal desempeña un papel fundamental en nuestras vidas diarias y en nuestras interacciones con los demás. Aquí hay algunas razones por las cuales es importante:

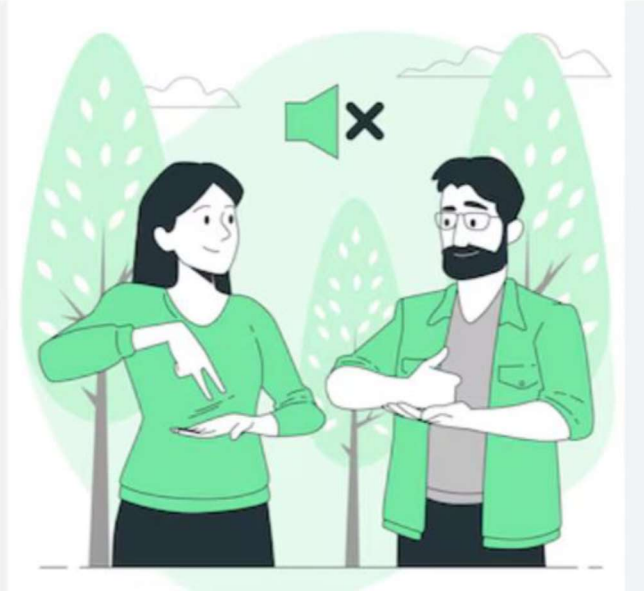
•Complementa el mensaje verbal: A menudo, el lenguaje no verbal complementa y refuerza lo que decimos con palabras. Por ejemplo, una sonrisa mientras decimos «gracias» muestra sinceridad y gratitud.

•Expresa emociones auténticas: A veces, nuestras emociones son difíciles de expresar con palabras. El lenguaje no verbal nos permite comunicar nuestras emociones de manera más directa y genuina.

•Facilita la comprensión: La comunicación no verbal puede aclarar el significado de un mensaje. Por ejemplo, un guiño puede indicar que algo se dijo en tono de broma y no debe tomarse en serio.

•Detecta engaños: El lenguaje no verbal puede ayudarnos a identificar signos de engaño o deshonestidad. Las microexpresiones faciales o el nerviosismo en el lenguaje corporal pueden revelar la verdad detrás de las palabras.

•Cruza barreras lingüísticas: En situaciones en las que las personas no hablan el mismo idioma, el lenguaje no verbal sigue siendo una forma efectiva de comunicarse y entenderse.



Comunicación Gráfica

La comunicación gráfica y las ilustraciones son complemento para la comunicación de tipo verbal, se refiere a los apoyos gráficos que se utilizan tanto para apoyar un mensaje como para trasmitir una idea completa.

Las organizaciones utilizan diagramas de avance, mapas, logotipos, iconos y otro tipo de gráficos para complementar la actividad de comunicación. Es importante combinar las ilustraciones con palabras bien seleccionadas para lograr el éxito de la comunicación.

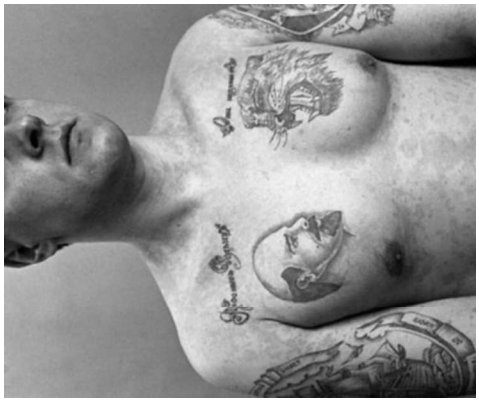
De igual manera, las fotografías, pinturas y similares obras de arte tienen una función de comunicar por sí mismas, por medio de la imagen que trasmiten.
La ciudad entera con su rica variedad de señales de tránsito, algunas sin una sola palabra
https://galernaestudio.com/comunicacion-grafica/






La historia es
nuestra y la
hacen los pueblos





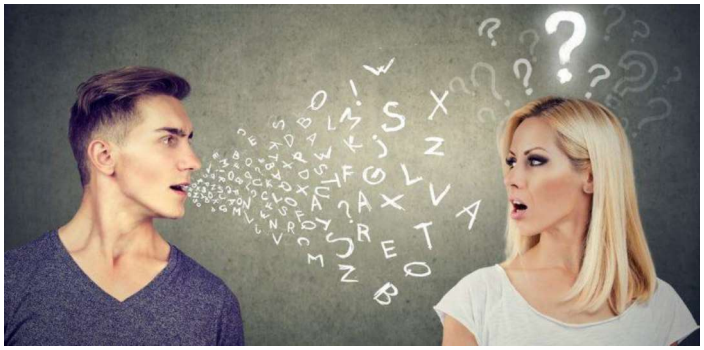







McDonald's

¿Qué son las barreras de la comunicación?



Se conoce como barreras de la comunicación a los obstáculos y las dificultades que pueden surgir durante el proceso comunicativo y entorpecer la correcta culminación del mismo o deformar el mensaje original.ç

Investiga cuales son las babrreras de comunicación para la próxima clase

GRACIAS

@SENAcomunica

www.sena.edu.co

Líneas de atención al ciudadano, empresarios y PQRS:
Bogotá: +(57) 601 736 60 60
Línea gratuita resto del país: 018000 91 02 70
Línea nacional: +(57) 601 546 15 00

PROTOCOLOS SOCIALES



El protocolo
es aquel que nos ayuda a saber cómo debemos comportarnos en sociedad, qué normas, reglas, procedimientos o códigos de vestimenta rigen cada país en determinadas situaciones. Dicho de otra forma, el protocolo social engloba una serie de pautas de cortesía y de buena educación que nos ayudan a relacionarnos con los demás en público y a saber estar, conocernos y respetarnos en el día a día.



Tipos de protocolo

El protocolo militar.

El protocolo eclesiástico.

El protocolo institucional.

El protocolo empresarial.

El protocolo deportivo



•El protocolo social.

•es quizá el que tiene un espectro más amplio de todos los tipos de protocolo existentes, pues todos formamos parte de la sociedad y todos debemos seguir una serie de normas para poder vivir en ella de manera tranquila y pacífica. Dichas normas nos enseñan a comportarnos con educación allá donde vayamos, ya sea a la escuela, a la universidad, al trabajo, a una boda o a un funeral, por lo que es un tipo de protocolo básico, pero absolutamente esencial.

Qué es el protocolo social

A medida que vamos creciendo, se nos va informando por parte de padres y profesores de aquellas conductas que “se deben mantener” en cada momento, y a esto se le llama “educar”. Otra de las cosas que aprendemos es que dichas conductas o normas no son obligatorias, sin embargo, sí que se esperan de cada uno de nosotros, pues se saben necesarias para una vida en sociedad

.

Pues todas esas normas, entre las que se encuentra el ser amables y respetuosos con los otros o vestirnos adecuadamente según la ocasión, son las que forman parte del llamado protocolo social, y van cambiando según las épocas o la zona en la que nos encontremos, por lo que es un tipo de protocolo de los menos estáticos

Normas de protocolo social

Aunque la normativa del protocolo social es bastante extensa, a continuación se señalan diez de sus códigos más importantes y básicos:

•Dejar salir a los demás siempre antes de entrar, lo que se puede aplicar a viviendas, centros públicos, transportes, etc.

•Ayudar a las personas mayores o con algún tipo de problema o discapacidad, como por ejemplo cediéndoles el paso, abriéndoles alguna puerta o guiándoles al cruzar la calle.

•Si nos encontramos en el transporte público debemos ceder nuestro asiento, si no hay disponibilidad, a personas mayores, discapacitados y mujeres embarazadas, pues tienen siempre prioridad.

•En determinados lugares se requiere guardar silencio aunque sean espacios públicos, es el caso de bibliotecas o centros de salud, por lo que no deberemos hablar durante nuestra estancia en ellos o hacerlo de manera mínima y en bajito



¿Cuáles crees son las normas de Protocolo social?
¿Y para que sirven?



•Saludar siempre a los demás cuando entablemos algún tipo de contacto social, haciéndolo acorde al grado de relación que guardemos con esa persona, por ejemplo con beso entre amigos y familiares o con un apretón de manos en una situación de tipo más formal o laboral.

•A la hora de conversar y de relacionarnos debemos escuchar siempre atentamente lo que los demás tengan que decirnos y nunca interrumpir a la hora de contestar, sino guardar educadamente nuestro turno.

•Por último, una de las reglas más importantes del protocolo social hace referencia nuevamente a ese respeto que debemos tener no solo hacia las demás personas, sino también a los espacios que compartimos, motivo por el que debemos mantener siempre limpias las calles y todos los espacios que utilicemos, usando convenientemente los puntos de basura habilitados.



•Siempre que nos encontremos en presencia de otras personas y donde se requiera silencio o concentración, como por ejemplo un centro de estudios, un cine o un teatro, nuestros móviles deberán estar apagados o en silencio y nunca deberemos atender una llamada o, si es muy urgente, hacerlo siempre saliendo fuera.

•Si hemos quedado con otras personas, tenemos una cita o una reunión, ya sea de tipo personal o profesional, deberemos salir siempre con el tiempo necesario como para llegar un poco antes de la hora acordada, pues la puntualidad es una de las normas básicas del protocolo social.

•Mantener una higiene adecuada siempre y unas reglas básicas de vestimenta según la ocasión, evitando la ropa de deporte si no es para practicarlo, especialmente si vamos a acudir a lugares más serios o a eventos sociales importantes, como por ejemplo un lugar de culto o una boda.



¿Cual protocolo crees que incumples mas y porque?



Ejemplos de protocolo social

Atendiendo a todo lo anterior, especialmente a las normas que regulan el llamado protocolo social, podremos saber fácilmente qué tipo de ejemplos de este protocolo existen y podemos observar en la sociedad, y algunos de los más significativos son:

•Ser puntual, saber presentarse y saludar.
•El saber vestir según la ocasión.
•El respeto hacia las demás personas.
•La cortesía y la cordialidad social.
•El arte de la conversación y de la escucha.
•El cumplimiento de las reglas de urbanidad.



Qué es Netiqueta

Comprende las normas de etiqueta en la red, lo que se debe que hacer y lo que no en la comunicación en línea. Son recomendaciones de como debe ser el comportamiento que se refieren a la cortesía en línea y las reglas informales del ciberespacio, un canal de comunicación más complejo al existir el cara a cara en contadas ocasiones (aunque cada vez son más frecuentes las conexiones como las videoconferencias) y conectar frecuentemente a usuarios desconocidos.

La palabra netiqueta es un acrónimo coloquial del inglés *«network etiquette»,* etiqueta de la red, un conjunto de convenciones sociales que facilitan la interacción a través de las redes, y que incluyen desde chats y correos eléctricos a blogs y foros. Estas normas de comportamiento cambian constantemente y varían de una comunidad a otra.

Los puntos de la netiqueta más destacados son el uso de firmas electrónicas simples, y evitar acciones tales como el multiposting (publicar el mismo contenido en páginas o blogs), cross-posting (enviar un mensaje similar a grupos distintos de comunicación instántanea, foros, etc.), la publicación fuera de tema, el secuestro de un hilo de discusión y otras técnicas. Del mismo modo, algunas pautas de netiqueta rechazan las abreviaturas en el lenguaje, un hábito que se generalizó con el uso de los SMS y mensajes de WhatsApp y que los usuarios más jóvenes utilizan con regularidad.

Normas comunes en la netiqueta

Aunque, como hemos mencionado, las normas de netiqueta varían en función del canal digital utilizado, de la época e incluso de la cultura de una zona determinada, hay ciertos aspectos básicos compartidos como paradigma dentro del marketing digital. Una de las normas más antiguas es evitar escribir todo en mayúsculas y vincular este formato con la intención de 'gritar' con las palabras escritas. Por ello, es algo que resulta normalmente agresivo y que se debe evitar al escribir en las redes sociales, el correo electrónico o por mensajería instantánea.



Por otra parte, desde siempre se ha considerado una falta de respeto el envío de spam al e-mail, sobre todo si llega desde la dirección de personas conocidas.

Debido a la gran variación entre lo que se considera un comportamiento aceptable en diversos entornos profesionales y entre las redes profesionales y sociales, existen manuales internos de estilo para ayudar a clarificar los límites, siendo tenida en cuenta cada vez más en la estrategia digital de empresas y medios de comunicación.

La necesidad de la netiqueta

Tal vez eñlmayor obstáculo para la comunicación en línea es **la falta de señales emocionales físicas.** Los gestos faciales indican el estado de ánimo y la correspondiente dicción de dos personas en una conversación. Durante las conversaciones telefónicas, el tono de voz comunica las emociones de la persona en la otra línea. Sin embargo, en las salas de chat, aplicaciones de mensajería instantánea y mensajes de texto, las señales que indicarían el tono de las palabras de una persona o sus emociones se encuentran ausentes.



Debido a esto, ha habido algunos arreglos interesantes, siendo tal vez los dos comportamientos de compensación más frecuentes el uso de **emoticonos** y abreviaturas. Los emoticonos empezaron utilizando los signos de puntuación para intentar reproducir señales faciales sencillas. Por ejemplo, combinar dos puntos y paréntesis para crear el símbolo de la cara sonriente que indica la felicidad o la satisfacción de la persona. Estos símbolos han evolucionado hacia las imágenes que hoy conocemos todos más habitualmente como *emojis*, y que se han popularizado sobre todo con el uso de WhatsApp, aunque están presentes en todas las redes sociales.

Con respecto a las abreviaturas, es frecuente encontrarse con términos con origen anglosajón como «*LOL*» (en inglés, "*Lot Of Laughs*" o *«reírse a carcajadas»)*, «*BRB*» («*Be Right Back*» o "*ahora vuelvo*"), «*TTYL*» ("*Talk To You Later*" o "*hablamos luego"*).

Ejemplos de netiqueta

Como ocurre en la vida real, las normas de netiqueta no son de obligado cumplimiento. Se trata únicamente de unas pautas que se recomienda seguir para no incomodar a otros usuarios y para no transmitir una impresión equivocada en Internet. Esto cobra especial relevancia para los profesionales que defienden la reputación de una marca, y en concreto para los responsables de gestionar las conversaciones con los clientes en las redes sociales y a través de los chats en línea.
Como hemos mencionado, son un grupo de recomendaciones cambiantes, aunque hay algunos básicos que perduran con el tiempo. Estos son algunos ejemplos de netiqueta:



1.Conserva la buena educación. Es una norma básica que, aunque parezca evidente, no siempre lo es en la comunicación que no se produce cara a cara. Observamos ejemplos de cómo perder las formas a diario en redes sociales como X.

2.Respeta el ancho de banda de los demás. Esto implica no enviar por email o mensajería instantánea archivos de mucho peso o difíciles de descargar.

3.No envíes imágenes ni vídeos de otras personas, sobre todo si son de carácter íntimo.
4. No difundas información privada de ti ni de otros.

5.Cuidar la ortografía. Lamentablemente, este es uno de los puntos al que menos atención se le pone actualmente.

6.En los e-mails, conserva la estructura del correo tradicional. Incluye asunto, saludo, tema a desarrollar, despedida y firma. Si hay algún archivo adjunto, menciónalo.

7.En los foros, chats, redes sociales o grupos de WhatsApp, expón tu opinión con respeto y nunca atacando a los demás.



Nuevas normas de netiqueta

Las nuevas formas de comunicarse de los internautas más jóvenes y la integración de las redes sociales en nuestra vida diaria ha producido un cambio en el código de comportamiento en Internet, pensado en sus orígenes para el email y la intervención en foros y chats.
Entre las normas actuales de netiqueta podemos destacar las siguientes:

1.Lee **las normas de uso de la red social** e intenta cumplirlas, aunque no estés de acuerdo con ellas. Facebook e Instagram han causado un gran revuelo por su medida de censurar las imágenes de ciertas partes del cuerpo femenino, incluso en ocasiones en cuadros, pero están en su derecho de hacerlo.

2.No etiquetes a nadie sin su consentimiento. Esta medida es utilizada en muchas ocasiones con fines publicitarios o por personas que no han pedido previamente autorización para hacerlo.

3.No utilices las redes sociales ni los perfiles públicos para **hacer bullying** o burlarte de otra persona.

4.No denuncies como spam contenido adecuado. Puedes hacer un daño innecesario si provocas que a esa personas le bloqueen la cuenta.

5.Ten mucha precaución con **las imágenes en las que aparezcan menores**. Pide permiso a sus padres o tutores para publicarlas y procura no hacerlo en abierto, para evitar que todo el mundo tenga acceso a ellas.

GRACIAS

