GC-F-004v.08

PROGRAMA OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL

CENTRO DE GESTIÓN DE MERCADOS, LOGÍSTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

@SENAComunica
www.sena.edu.co

16/09/2024

CRONOGRAMA FASE 3. EJECUCIÓN

CRONOGRAMA FASE EJECUCIÓN
PROGRAMA DE FORMACIÓN TITULADA
TÉCNICO EN OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL
CENTRO DE GESTIÓN DE MERCADOS, LOGÍSTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

En este espacio encuentra el cronograma de la fase de ejecución **"Técnico en Operaciones Comerciales en Retail"** con la descripción de las evidencias pertenecientes a cada actividad de aprendizaje.

Fecha Inicio Fase Ejecución	06/08/24
Fecha Finalización Fase Ejecución	07/10/24
Horas:	336

CRONOGRAMA FASE 3. EJECUCIÓN

Actividad de aprendizaje GA3-240201524-AA2 - Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia lexical, basado en los procesos comunicativos que se dan en el contexto del desempeño laboral	**RAP36** 240201524-04 - Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.	RAP36 - RAP37 - RAP38 y RAP39_GA3_AA1_AA2_EV01_Video la comunicación como expresión humana e informe creación de contenidos comunicativos.	03/09/24	16/09/24	Instructor Clave - Comunicación
	RAP37 240201524-03 - Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.				
Actividad de aprendizaje GA3-240201524-AA1 - Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo con las diferentes situaciones comunicativas.	**RAP38** 240201524-02 - Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.				
	RAP39 240201524-01 - Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.				

AGENDA.

- ✓ RAP36 - RAP37 - RAP38 y RAP39_GA3_AA1_EV01_Video la comunicación como expresión humana.
- ✓ RAP36 - RAP37 - RAP38 y RAP39_GA3_AA2_EV01_Informe creación de contenidos comunicativos.

Guía de Aprendizaje

3.3 Actividades de aprendizaje de la competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficacesy efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo (240201524).

La actividad de aprendizaje pretende que se desarrolle los procesos de comunicación de una manera eficaz, en la cual se tenga en cuenta diferentes situaciones de orden social, personal y productiva que propenda por una articulación a partir de su argumentación.

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA3-240201524-AA1. Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo a las diferentes situaciones comunicativas.

El proceso de comunicación se centra en generar una articulación entre cómo y para qué nos comunicamos, por ello, se busca la argumentación de procesos comunicativos a partir de diferentes situaciones de la vida cotidiana.

3.3.2 Actividad de aprendizaje GA3-240201524-AA2. Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia lexical, basado en los procesos comunicativos que se dan en el contexto del desempeñolaboral.

La comunicación asertiva se constituye en la habilidad que tienen los seres humanos para comunicar, transmitir y recibir mensajes, ideas, sentimientos, creencias, posturas u opiniones propios o ajenos de manera honesta, clara, oportuna y respetuosa de un tema o situación en particular que se inscriben en los diferentes contextos a lo largo de la vida.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación a consultar: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del material de formación: “Comunicándonos y Argumentación” y “Relacionando y Escribiendo”.

Contenidos temáticos



Contenidos temáticos



Contenidos temáticos



Desarrollo de contenidos

1	Semiótica y semiología	Ver más
2	La interpretación	Ver más

Contenidos temáticos



Desarrollo de contenidos

1	Producción de textos	Ver más
2	Comunicación digital actual	Ver más

EVIDENCIAS

Evidencia: RAP36 - RAP37 - RAP38 y RAP39_GA3_AA1_AA2_EV01_Video la comunicación como expresión humana e informe creación de contenidos comunicativos.

- La evidencia de aprendizaje busca que, a través de la realización de un informe y la posterior grabación de un video, se exprese una situación problémica de su entorno profesional (o área de formación) y que conlleve a la resolución de esta. Un ejemplo de ello sería algún problema comunicativo en el entorno laboral que requiera solución, tal como flujos de información inadecuados entre diferentes áreas, poco asertividad en la comunicación entre líderes y colaboradores, lenguaje técnico, etc.

La comunicación



Introducción a la Comunicación

- La comunicación es un proceso fundamental en la vida personal y profesional. Nos permite conectar con los demás, transmitir ideas, emociones y entender diferentes perspectivas. Es una habilidad esencial que merece ser desarrollada y perfeccionada.

Definición y Tipos de Comunicación

Definición

- La comunicación es el acto de transmitir información, ideas, emociones y significados entre dos o más personas.

Tipos de Comunicación

- Verbal, no verbal, escrita, visual, digital e interpersonal.

Canales de Comunicación

- Oral, escrito, gestual, tecnológico e incluso el silencio.


Importancia de la Comunicación Efectiva
Construir Relaciones
Resolver Problemas
Mejorar el Desempeño
Promover el Entendimiento
La comunicación permite establecer y fortalecer vínculos interpersonales.
Una comunicación clara y asertiva facilita la resolución de conflictos.
Una comunicación efectiva incrementa la productividad y el éxito.
Ayuda a comprender mejor las necesidades, ideas y emociones de los demás.

Barreras y Obstáculos en la Comunicación

Barreras Físicas

Ruido, distancia, mala conexión, entre otros.

Barreras Psicológicas

Prejuicios, emociones, diferencias culturales, entre otros.

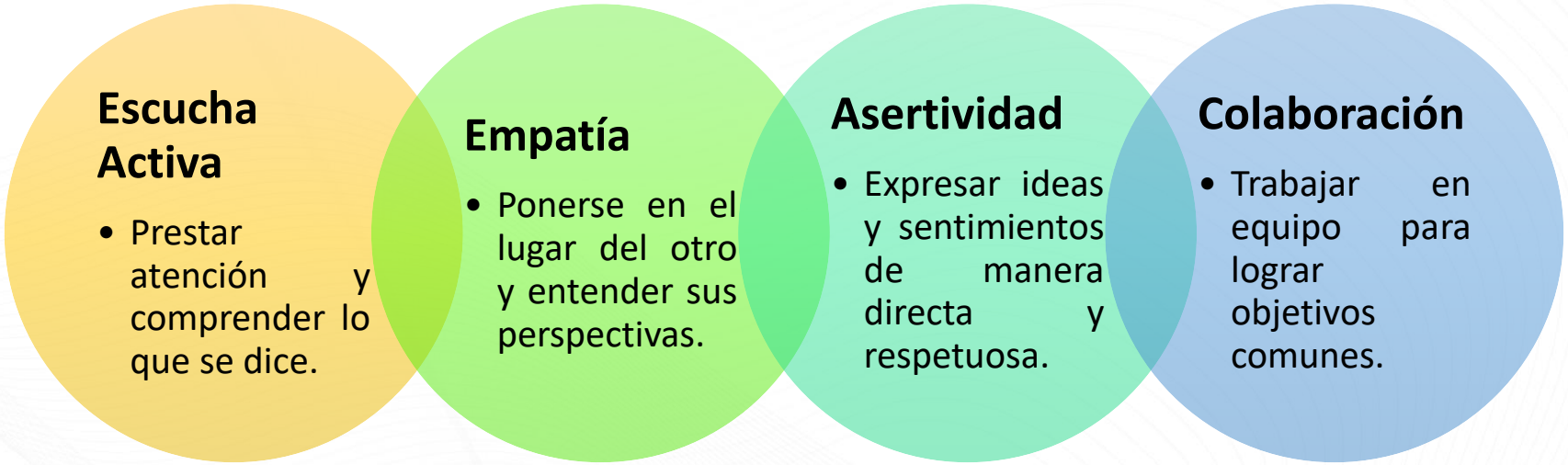
Barreras Semánticas

Mala interpretación del lenguaje verbal y no verbal.

Barreras Organizacionales

Jerarquías, políticas, procedimientos, entre otros.

Habilidades de Comunicación Interpersonal



Comunicación Verbal y No Verbal

Comunicación Verbal

Incluye el tono de voz, ritmo, volumen y claridad al hablar.

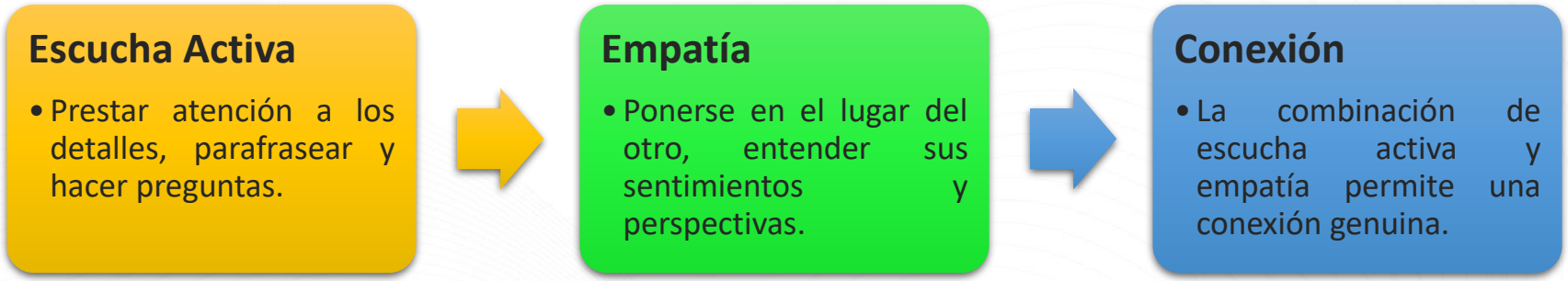
Comunicación No Verbal

Engloba el lenguaje corporal, gestos, expresiones faciales y contacto visual.

Integración

La comunicación efectiva requiere una alineación entre ambos tipos.

Escucha Activa y Empatía



Retroalimentación y Comunicación Asertiva

Retroalimentación	Proceso de proporcionar información constructiva sobre el desempeño de alguien.
Comunicación Asertiva	Expresar ideas y sentimientos de manera directa, respetuosa y honesta.

Procesos de Comunicación en el Ámbito Profesional

Reuniones Efectivas

Establecer objetivos claros, promover la participación y la toma de decisiones.

Comunicación por Escrito

Emails, informes y presentaciones deben ser claros, concisos y convincentes.

Comunicación Digital

Videoconferencias, chats y redes sociales requieren habilidades específicas.

Recomendaciones



RAP36 - RAP37 - RAP38 y RAP39_GA3_AA2_EV01_Informe creación de contenidos comunicativos.



RAP36 - RAP37 - RAP38 y RAP39_GA3_AA2_EV01_Informe creación de contenidos comunicativos.

Tener en cuenta la siguiente estructura para lograr coherencia en la construcción del informe:

- Piense en una situación problémica de su entorno profesional (o área de formación) y que conlleve a la resolución de esta, como tema central para elaborar un informe y posteriormente presentarlo en un video.

- Elabore un escrito donde se plasmen todas las ideas frente a la situación problémica. Puede seleccionar el tipo de texto: científico - técnico o narrativo, a partir de los conocimientos adquiridos en los componentes formativos: "Comunicándonos" y "Argumentación", y en lo descrito en el componente formativo "Escribiendo".

RAP36 - RAP37 - RAP38 y RAP39_GA3_AA2_EV01_Informe creación de contenidos comunicativos.

El informe deberá contener lo siguiente:

- **Encabezado:** título del informe, autor (nombre y apellidos completos), nombre del programa y fecha de realización.
- **Palabras claves:** señale por lo menos 5 palabras claves que utilizará en el contexto del informe.
- **Introducción:** describa el tipo de texto, el tema abordado y su importancia.
- **Desarrollo:** corresponde al cuerpo del trabajo, donde explica detalladamente el desarrollo de los aspectos que enunció en la introducción.

RAP36 - RAP37 - RAP38 y RAP39_GA3_AA2_EV01_Informe creación de contenidos comunicativos.

Desarrollo:							
Exponer la problemática haciendo referencia a los aspectos más relevantes.	Presentar argumentos que complementen los aspectos relevantes que señale, para ello, puede hacer uso de la información que recolectó en el proceso investigativo previo a la escritura del informe, haciendo uso de las referencias bibliográficas en normas APA, gráficos y demás elementos que considere necesarios.	Presentar su postura frente a la problemática.	Existir cohesión y coherencia léxica, para ello, haga uso de los conectores.	Utilizar adecuadamente los signos de puntuación, interrogación y admiración y la acentuación.	Conclusiones: presente las conclusiones a las que llegó luego de haber realizado la investigación y escrito el informe.	Enlace del Video: Copie el enlace del video realizado.	Bibliografía: presente las referencias bibliográficas utilizadas para la elaboración del informe. Recuerde que lo debe hacer siguiendo la normativa APA (componente formativo “Escribiendo”).

EVIDENCIA.

- Ruta Zajuna:
  - Ficha.
  - Fase 3 – Ejecución.
  - Actividad de Proyecto 3
  - Guía de aprendizaje 3
  - Actividad de aprendizaje GA3-240201524-AA2
  - RAP36 - RAP37 - RAP38 y RAP39_GA3_AA2_EV01_Informe creación de contenidos comunicativos.



RAP36 - RAP37 - RAP38 y RAP39_GA3_AA1_EV01_Video la comunicación como expresión humana.



RAP36 - RAP37 - RAP38 y RAP39_GA3_AA1_EV01_Video la comunicación como expresión humana.

Una vez realizado el informe, mediante un video, exponga el tema tratado en el escrito, y al finalizar justificar el tipo de texto que eligió y el porqué. Para la realización del video puede utilizar la cámara del computador o celular, incluso, herramientas en línea que le permitan animar, editar, musicalizar y demás como: powtoon, loom, entre otros.

EVIDENCIA.

- Ruta Zajuna:
  - Ficha.
  - Fase 3 – Ejecución.
  - Actividad de Proyecto 3
  - Guía de aprendizaje 3
  - Actividad de aprendizaje GA3-240201524-AA1
  - RAP36 - RAP37 - RAP38 y RAP39_GA3_AA1_EV01_Video la comunicación como expresión humana.



RAP36 - RAP37 - RAP38 y RAP39_GA3_AA1_EV01_Video la comunicación como expresión humana.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** Escrito tipo síntesis y Video sobre la situación problémica de su entorno profesional (o área de formación).
- **Extensión:** Escrito tipo síntesis de máximo 2 páginas y Video de máximo de 3 minutos.
- **Formato:** 1. Documento en PDF y 2. Video en formato MOV, MP4, AVI.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **RAP36 - RAP37 - RAP38 y RAP39_GA3_AA1_AA2_EV01_Video la comunicación como expresión humana e informe creación de contenidos comunicativos**

Referencias Bibliográficas

- Adler, R. B., & Elmhorst, J. M. (2019). *Comunicación interpersonal: Escuchar, hablar, escribir y relacionarse* (14ª ed.). McGraw-Hill.
- Beebe, S. A., Beebe, S. J., & Ivy, D. K. (2019). *Comunicación asertiva: Expresión de opiniones y manejo de conflictos* (7ª ed.). Pearson.
- Burgoon, J. K., & Dunbar, N. E. (2019). "Habilidades de comunicación no verbal en las relaciones interpersonales". *Human Communication Research*, 45(2), 163-188.
- DeVito, J. A. (2019). *La escucha activa en la comunicación interpersonal* (15ª ed.). Pearson.
- Miller, K. (2019). "Comunicación interpersonal: Conceptos clave y desafíos contemporáneos". *Journal of Communication*, 69(2), 201-217.
- O'Keefe, D. J. (2018). *Comunicación y organización: Perspectivas teóricas y aplicaciones* (6ª ed.). Routledge.
- Putnam, L. L., & Nicotera, A. M. (2018). "Barreras en la comunicación organizacional". En L. L. Putnam & A. M. Nicotera (Eds.), *Comunicación en las organizaciones* (pp. 45-62). Oxford University Press.
- Wood, J. T. (2020). *Comunicación en la vida cotidiana: Perspectivas teóricas y aplicaciones prácticas* (9ª ed.). Cengage Learning.

¿Preguntas e inquietudes?



G R A C I A S

Línea de atención al ciudadano: 01 8000 910270
Línea de atención al empresario: 01 8000 910682

@SENAComunica

www.sena.edu.co