|PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Gestión De La Seguridad Y Salud En El Trabajo
- Fase del Proyecto:
- Actividad de Proyecto.
- Competencia: Desarrollar procesos de comunicación oral y escritos en forma eficaz y efectiva, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

  RAP 1. Analizar los componentes de la comunicación según sus características, intencionalidad y contexto.
  RAP 2. Argumentar en forma oral y escrita atendiendo las exigencias y particularidades de las diversas situaciones comunicativas mediante los distintos sistemas de representación.
  RAP 3. Relacionar los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.
  RAP 4. Establecer procesos de enriquecimiento lexical y acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.

- Duración de la Guía: 48 horas

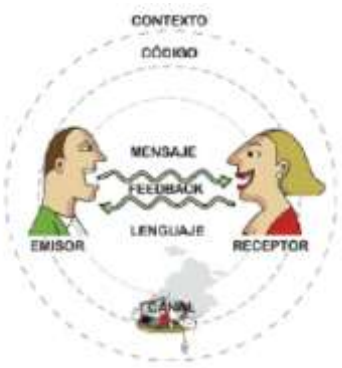
2. PRESENTACIÓN



Apreciado aprendiz (a), en esta guía de aprendizaje se le invita a participar en las diferentes actividades propuestas que tienen como propósito fundamental darle continuidad a nuestro proceso de formación en esta competencia en donde a través de las actividades y el proyecto formativo, usted tendrá la oportunidad de fundamentar capacidades, habilidades y destrezas para interactuar en la organización.

La comunicación es un acto sublime de interacción con el mundo circundante, es la posibilidad de acceso al aprendizaje. Comunicarse es ser, amar, reír, llorar, argumentar, proponer, respetar en fin vivir. Para interactuar se necesita de la disposición del otro, de querer entrar en contacto ya sea con los sonidos de la naturaleza, con la brisa, el libro, el papel, el lápiz. etc.

La invención de códigos y sistemas han permitido a la información ir más allá del tiempo y abrir nuevos caminos e interpretaciones del mundo que nos rodea. Por ello se considera un proceso muy importante en las relaciones humanas.



Para que la comunicación sea de manera eficiente se necesitan de unos elementos fundamentales como son; el mensaje, los interlocutores (emisor y receptor), el contexto, la retroalimentación, el ruido, el canal y los elementos paralingüísticos.

De no existir una correcta comunicación, la organización corre el riesgo de sufrir quebrantos inesperados y hasta el desmoronamiento como tal. Esta comunicación debe existir no solamente para que los empleados acepten políticas o procedimientos acerca de sus labores diarias sino para recibir proactividad por parte de ellos mismos, es decir, facilitar que afloren diversas opiniones sobre un mismo contexto.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión Inicial

La comunicación humana hace parte de nuestro día a día, quizá esta sea la razón por la cual pocas veces nos detenemos a pensar si realmente somos conscientes de la importancia que tiene en nuestro desarrollo y en el reconocimiento que los demás nos dan a través de lo que expresamos, no solo con nuestras palabras sino también con nuestros gestos, nuestras manos o en general con nuestro cuerpo.



La siguiente actividad de aprendizaje busca llevarlos a reflexionar sobre la importancia que tiene la comunicación en cualquier situación, los invito a observar el siguiente vídeo en el ambiente de aprendizaje y realizar un escrito sobre el proceso de la comunicación y socializarlo con sus compañeros e instructor.

Enlace vídeo: https://youtu.be/rM4nZhhn3v8

Duración: 2 Horas

3.2 Actividades de Contextualización e Identificación de Conocimientos Necesarios para el Aprendizaje

La comunicación es una dimensión del ser humano necesaria para poder interrelacionarnos con el entorno. Es a partir de ella que logramos entender el mundo, sus sistemas de organización y nuestra propia condición humana. En el ámbito laboral, la comunicación se constituye en una herramienta transversal eficaz que favorece el logro de los objetivos de la organización, determina su clima laboral, así como la solidez de esta. Los invito a recordar cuando éramos niños y jugábamos al teléfono roto como se desarrollaba el proceso de la comunicación, algunos de los aprendices nos compartirán la experiencia.

Que sabemos sobre la comunicación

¿Qué es la comunicación?
Mensaje es …
¿Qué es un código?
¿Qué es un canal?
¿El receptor es…?
Los medios de comunicación son….

Todo proceso comunicativo tiene como fin provocar una respuesta en el receptor, la cual debe estar acorde con el mensaje y es en últimas lo que garantiza que este ha sido entendido por el interlocutor. Es por la comunicación que las personas aprenden, es una responsabilidad personal desarrollar habilidades como: escribir, leer, escuchar, acercarse a ellas y explorar su riqueza, para abrir el pensamiento a la crítica, reflexión, a la creación, innovación, siendo un hermoso acto de vida.

A partir de este momento los invitamos a participar activamente en el desarrollo y profundización de los contenidos temáticos propuestos en esta guía de aprendizaje.

Duración: 3 horas

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento

Actividad de Aprendizaje 1: Reconocer las técnicas para la comunicación verbal y no verbal identificando señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral.

El hombre se construye en un mundo de relaciones, de interacciones, de transacciones verbales. Con la

comunicación el individuo se muestra tal como es, desnuda sus sentimientos, creencias, experiencias, aprehende del otro. Del texto, de los contextos, altera las situaciones, critica, reflexiona, en fin… la comunicación lo es todo.



A partir de la lectura que su instructor le entregará y de la observación del video de cine mudo https://www.youtube.com/watch?v=knLr5Aw1CbE (Charles Chaplin), estimado aprendiz lo invito a conformar grupos de 3 aprendices y responda las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es la temática desarrollada en la película y cuál es el argumento de esta?

- Analice en la película (personajes, escenografía, situaciones, etc..) cada uno de los aspectos que componen la comunicación no verbal
- Movimientos corporales: contacto visual, expresión facial, gestos, postura.
- Paralenguaje: los distintos acentos, el volumen con el que se habla, la entonación, la velocidad y el ritmo
- Presentación personal: vestido, tiempo, tacto
- Medio ambiente: espacio (permanente e informal) temperatura, iluminación y color.

2. Describa cual fue el manejo que se le dio a la comunicación no verbal en la película.
3. Teniendo en cuenta el video observado y los textos leídos. (material que se encuentra en la plataforma) ¿Cuál sería la importancia de la comunicación no verbal en la vida cotidiana personal y laboral?

Duración: 4 horas

Actividad de aprendizaje 2: <u>Aplicar el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación.</u>



Para ello, se utilizarán algunas definiciones relacionadas con los términos que aparecen en el glosario de esta guía de aprendizaje y otros que usted escuchará e involucrará en su aprendizaje a través de una dinámica de integración de conceptos que le permitirán la asimilación y apropiación de su comprensión, interpretación y aplicación.

Una vez leídos los conceptos referidos, elabore una lotería donde integre 12 Conceptos de los que aparecen en el glosario de esta guía y otros relacionados con el tema objeto de estudio; esta actividad debe desarrollarla individualmente.

COMUNICACIÓN	MENSAJE
CÓDIGO	COMUNICACIÓN INTERMEDIA
EMISOR	COMUNICACIÓN ASERTIVA
CONSTANCIAS	CARTAS
MEMORANDOS	INFORMES

Para realizar la lotería puede guiarse por el ejemplo o está a su discreción elaborarla.

Duración: 4 horas

Actividad de Aprendizaje 3. Utilizar la información según el propósito establecido.

Los propósitos de la comunicación se definen como todos aquellos objetivos que el hombre tiene en mente al generar mecanismos, instrumentos y estrategias para transmitir sus ideas. El ser humano es un ser social, en consecuencia, la comunicación con sus semejantes tiene el propósito inmediato de reafirmar esta condición.

De manera general, se entiende que la comunicación es una interacción entre un emisor y un receptor. El mensaje compartido puede ser un hecho, pensamiento o estado sensitivo.

En un principio, el hombre quemó el centro de un tronco y puso encima una piel de animal. Así obtuvo un tambor y pudo transmitir mensajes sonoros a distancias considerables.

Paralelamente a la evolución del hombre primitivo, su necesidad de comunicación se hizo cada vez más compleja. La adopción de patrones comunes de signos (lenguaje) representó un avance en el hecho comunicacional. De la misma manera, los propósitos de la comunicación se diversificaron y se hicieron más elaborados.



Los invito a observar el siguiente video https://www.youtube.com/watch?v=xBY9fVJBjus La evolución de la comunicación de esta manera conoceremos los cambios que se han presentado en la comunicación a través del tiempo. Con esta información debemos dar respuesta a las siguientes preguntas:

1. ¿Como se comunicaban 5000 años antes de Cristo?

2. A partir de qué año y quienes iniciaron a utilizar los jeroglíficos para transmitir información por papiros, muros y piedras.

3. ¿Cuál fue el primer sistema de telecomunicaciones práctico de la era industrial y quien fue su creador?

4. ¿Cuál era la función del telégrafo eléctrico?

5. Para transmitir y recibir mensajes en tiempo real ¿Qué invento se realizó? Y en que año se hizo la primera llamada.

6. ¿Cuál fue el invento que transformo al mundo según el video visto?

7. ¿Dónde y en qué año se inventó el televisor?

En un documento Word responda cada una de las preguntas y cárguelas en la plataforma en el enlace dispuesto para ello.

Duración: 4 Horas

Actividad de Aprendizaje 4: <u>Identificar un método para leer comprensiva e interpretativamente.</u>



La lectura es una actividad compleja en la que intervienen tres actores fundamentales: un autor, un texto y un lector.
El primero, el autor, trata de plasmar sus pensamientos y sus ideas en un producto escrito. Ese acto demanda ciertas habilidades y competencias. El texto se erige en el motor fundamental de la interacción autor-lector, es la principal pista para los procesos de interpretación textual que veremos también más adelante, cuando trabajemos los procesos de comprensión, interpretación y crítica textual.

No puede haber un método de lectura adecuado de registro o escritura. En otras palabras, hay que hacer algo mientras leemos. Muchas personas tienen la falaz idea de haber entendido un texto con sólo una lectura, y sin hacer nada diferente a leerlas palabras (Decodificar signos), ya sea mental u oralmente. Con el tiempo esta persona descubrirá que el conocimiento que adquirió de esa lectura se va perdiendo, se va olvidando.
Se presentan algunos métodos que no son nuevos ni son la panacea del proceso de lectura. Sencillamente nos permiten comprender lo que se lee, ejemplo; subrayar o resaltar, ir al diccionario, extraer las ideas principales del texto.
A continuación, el instructor hará una explicación de lo que es la comprensión de textos.

Antes de leer	Inspeccionar Preguntar y Predecir
Durante la lectura	Leer y Valorar Expresar
Después de la lectura	Revisar y consolidar

Método IPLER

Después de esa explicación, usted deberá aplicar el método IPLER a la lectura compartida por su instructor.

El método IPLER, consiste en la comprensión de un texto leído, de manera que se recuerde y aplique los nuevos conceptos de la lectura.

Leer más: https://ximena-guerra.webnode.com.co/preguntas-frecuentes/en-que-consiste-el-metodo-ipler/

Foro Temático: Después de leer detenidamente el documento sobre la metodología IPLER responda el siguiente cuestionamiento; ¿Considera usted que este método de enseñanza aporta a su proceso de comprensión y lectura autorregulada tomando el control de su propio aprendizaje? socialice con sus compañeros

Duración: 4 horas

Actividad Aprendizaje 5: <u>Establecer acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones.</u>



Los acuerdos son compromisos que se construyen entre dos o más personas frente a un tema en el que se tienen opiniones diferentes. Para que esto ocurra, todos tienen un espacio para presentar sus puntos de vista y sus propuestas.

La construcción de acuerdos implica un consentimiento activo de cada uno de los individuos miembros de una comunidad o sociedad determinada. El acuerdo es el consenso logrado entre dos o más personas en torno a un tema específico.

En un documento Word realizarán los acuerdos para la convivencia en el ambiente de formación, cada uno de los aprendices aportará las normas o acuerdos que considere necesarios para la armonía y la sana convivencia, luego estos acuerdos se publicarán en una cartelera en el ambiente de formación.

Duración: 2 horas

Actividad de aprendizaje 6: <u>Codificar y decodificar mensajes aplicando códigos, señales y símbolos con el fin de garantizar la comunicación verbal en el contexto laboral.</u>

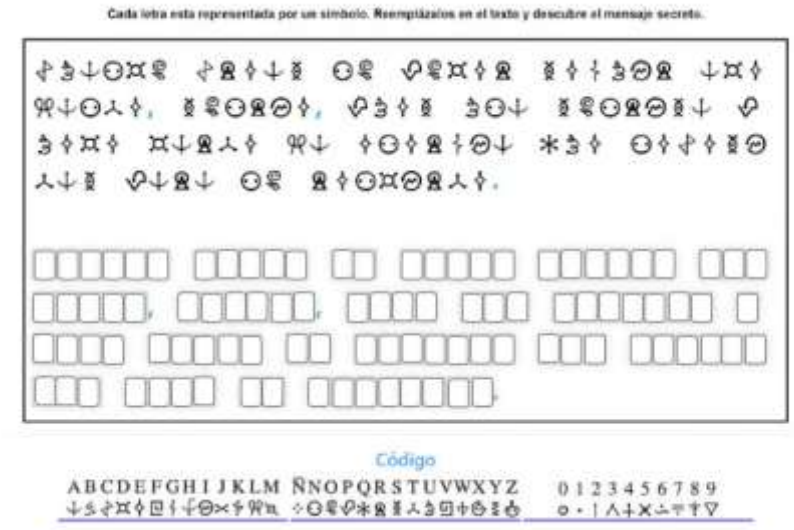


La Decodificación consiste en que el Receptor convierte los signos que le llegan en un mensaje. De esta forma los signos son asociados a las ideas que el Emisor trató de comunicar.

Codificar es el proceso de transformar un tipo de información en otra, sin perder nada de información en esta transformación. Para saber qué significa el mensaje codificado, es necesario decodificarlo y obtener el mensaje original. De esta forma, no podremos saber cuál es el mensaje si no sabemos el código.

A continuación, desarrollaremos un ejercicio en el cual se les entregará una imagen en la que deben encontrar el mensaje secreto remplazando cada símbolo por la letra correspondiente.

Una vez terminada la actividad los aprendices crearan su propio lenguaje de símbolos de tal manera que redacten una frase y sus compañeros descifren el mensaje.



Otra de las estrategias que podemos utilizar es la lectura de imágenes, podemos reflexionar sobre ellas, nos permitirán interpretar el mundo, hacer una descripción detallada, poder expresar más allá de lo que revelan a simple vista. Es decir, poder redactar “la verdadera historia que cuentan las imágenes”.





Duración: 4 horas

Actividad de Aprendizaje 7: Redactar diferentes tipos de textos aplicando reglas gramaticales y ortográficas.

El primer paso para escribir textos de manera adecuada es leer. Con lo trabajado en las actividades anteriores ya hemos dado ese primer paso. Ahora, el instructor le compartirá las estructuras textuales básicas para elaborar textos escritos. Investigaremos en las bases de datos www.bibliotecavirtual.sena.edu.co https://biblioteca.sena.edu.co/paginas/bases.html, ingresando con su documento de identificación en el usuario y contraseña, los temas que a continuación se relacionan.



Para lograrlo, el instructor les asignará por grupos una temática para desarrollar una infografía que presente los siguientes temas**:**

Liderazgo

Inteligencia Artificial

Importancia de la comunicación

Tipos de comunicación

Motivación

Creatividad

Emprendimiento.

La actividad se cargará en el enlace dispuesto por el instructor en la plataforma de apoyo.

Duración: 4 Horas

Actividad de Aprendizaje 8: Exponer en forma oral o escrita un planteamiento utilizando los principios de la argumentación.



Decimos que un argumento es un razonamiento por el cual se intenta expresar la validez de una tesis o idea. Es el elemento central sobre el que gira el resto del contenido.

El argumento es el eje central de la idea que se intenta exponer. Su construcción ha de ser muy fuerte y aparentemente irrefutable, ya que, si la argumentación es débil, se podrá contrarrestar fácilmente y provocará que el resto de la tesis, aunque pueda tener elementos y partes válidas, quede anulada totalmente.

Otro elemento que ha de tener esta argumentación es la persuasión, con la que buscamos convencer a la persona con la que conversamos, o a los espectadores que nos observan.

Esta argumentación tendrá más fuerza, además, si hay un buen dominio de la retórica. Por ejemplo, si el argumento está bien construido y es sólido, pero no nos sabemos expresar bien, nos trabamos, nos quedamos muy pensativos, o tenemos faltas ortográficas, si lo plasmamos en un texto, el argumento perderá fuerza y puede no ser tomado con la seriedad que nosotros esperábamos.

Características de un argumento

En base a su definición y elementos, un argumento posee las siguientes características:

El argumento defiende una tesis o idea.

Se divide internamente en premisas y conclusiones.

Ha de ser lógico y coherente para evitar contraargumentaciones.

El buen uso de la retórica reforzará tanto el contenido y coherencia del argumento como su capacidad persuasiva.

Ha de ser persuasivo, se busca convencer al receptor del mensaje que emitimos.

Estructura de un argumento

La argumentación se divide, principalmente, en dos partes: premisas y conclusión.

Premisas: Son el conjunto de ideas que adoptamos como verdaderas, sirviendo como base para el desarrollo de la argumentación. Es un elemento esencial, ya que, si las premisas son erróneas o falsas, el argumento construido sobre ellas también lo será. Por ejemplo, en la investigación sobre un asesinato, necesitamos saber con seguridad ciertas cosas para construir el caso y nuestra argumentación, como el arma del crimen.

Si en nuestra investigación tomamos como arma un cuchillo, pero realmente fue un arma de fuego, con seguridad el resto de la investigación será errónea, puesto que partimos de una premisa errónea.

Conclusión: Es la tesis derivada del proceso argumentativo. También es un elemento indispensable. Pues, tras elaborar la relación entre las distintas premisas, la conclusión es la idea derivada de las mismas. La conexión entre premisa y conclusión ha de ser fuerte, lógica e indestructible. Puesto que de ello se deriva la veracidad y la persuasión de nuestro argumento.

Tipos de argumento



Hay muchos tipos de argumentos, todos ellos emanan las características señaladas y la estructura establecida anteriormente:

Por autoridad: Es aquel que se realiza por una persona de reconocido prestigio en el ámbito en el que se argumenta.

Por analogía: Es aquel que se lleva a cabo a través de extrapolar otros casos similares al nuestro.

Argumento inductivo: Se caracteriza por generar argumentos a través de las pautas observadas en casos particulares.

Por ejemplificación: Es el que se desarrolla poniendo como ejemplo experiencias personales o que han vivido personas cercanas.

Argumento deductivo: El argumento deriva de las premisas, es decir, la particularidad se deduce de una o varias generalizaciones.

Argumento causal: Se basa en una relación causa-efecto.

Por generalización: Se generaliza el patrón observado en unidades más pequeñas.

Con la información anterior los invito a construir un argumento del tema que les asignara el instructor, siguiendo los pasos a mencionar:

1. Identificación del tema
2. Seleccionar la idea a defender
3. Preparar las premisas
4. Conclusión.

El grupo de aprendices se dividirá en 2, unos asumirán la postura a favor y otras asumirán la postura en contra defendiendo cada uno sus ideas.

Duración: 6 horas

Actividad de Aprendizaje 9: Seleccionar el tipo de texto con sus intereses y necesidades de conocimiento.



La lectura es un factor importante en el desarrollo de la personalidad y del pensamiento, es un elemento indispensable en el proceso de socialización y fundamental en la adquisición de conocimientos, se constituye en elemento fundamental para aprender, conocer y saber.

La mayoría de los instructores creen que los aprendices "saben leer" porque tienen la capacidad de realizar decodificación de un texto escrito, concepción que se tiene porque se desconoce completamente la teoría sobre los procesos de lectura y escritura.

Finalmente es importante recordar que la lectura es un proceso complejo y altamente significativo, en donde interactúan el lector, el texto y el contexto. Es una estrategia de aprendizaje y es la mejor herramienta que el instructor que pretende comprender el devenir del mundo cambiante y del aprendiz ansioso por descubrirlo y transformarlo.

Ustedes como tecnólogos deben crear el hábito de la lectura es una manera de sobrevivir en un mundo donde cada día se necesita leer imágenes, textos, documentos, hipertextos, mensajes verbales y no verbales de otros, quienes acepten defiendan o rechacen el contenido de estos.

La temática más apropiada a su área de formación es la administración en general, temas que apunten al desarrollo de cada una de las competencias vistas en el proceso de formación y que complementen su aprendizaje.



En este momento de su aprendizaje los invito a dar lectura del libro Gung –Ho "A la carga ", nos trae la experiencia de una empresa que se encuentra en quiebra y busca con su equipo de trabajo una técnica gerencial eficiente para aprovechar al máximo el potencial de las personas de una organización, es alcanzar un estado de trabajo donde los individuos sepan que su trabajo es sumamente importante y donde lo esencial es trabajar siempre en equipo motivándose siempre unos a otros, con el propósito de alcanzar una meta.

El libro lo pueden consultar en la www.bibliotecavirtual,sena.edu. después de hacer la lectura los invito a descargar el taller que se encuentra en la plataforma y dar respuesta a cada una de las preguntas. En libro en la carpeta material de apoyo pueden descargar el libro en PDF.

Duración: 5 horas

3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento

En este momento la guía de aprendizaje tiene como intencionalidad pedagógica aplicar, transferir, practicar y desarrollar las habilidades técnicas y pedagógicas relacionadas con los resultados de aprendizaje.



Iniciaremos la puesta en marcha de todos esos conocimientos y nos concentraremos en la ejecución práctica en la elaboración, digitación y transcripción de documentos importantes en cualquier empresa y en sus unidades administrativas.



Con base en la norma GTC 185, usted se reunirá con varios de sus compañeros para preparar una exposición sobre las características de redacción, su correcta utilización y las partes de cada uno de los tipos de documentos organizacionales:

- Carta
- Memorando y hoja de vida corporativa (cómo presentar creativamente mi currículo vitae)
- Circular
- Acta y Tarjetas protocolarias
- Informe: resumen ejecutivo e Informe corto
- Certificados y constancias, y Mensajes electrónicos

Para cada uno de los documentos usted recibirá del instructor un caso concreto para el cual el grupo redactará un ejemplo que presentará en la exposición y que será la evidencia de esta actividad. Se cargará en la plataforma en el enlace dispuesto para la actividad.

Duración: 8 horas

- Ambiente Requerido: Ambiente de formación amplio, con mesas, sillas, tablero, marcadores. Equipos de cómputo, SmartTV, tablero electrónico conexión a internet. Muebles colaborativos, mesas redondas, modulares, tipo junta, ambiente oficina y sillas ergonómicas.

- Materiales: Caja de marcadores borrable de diferentes colores, Cajas de marcadores permanentes de diferentes colores, caja de lápices, cajas de lapiceros, resmas de papel carta u oficio, paquetes de octavos de cartulina de varios colores, borradores.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Evidencias de Conocimiento: Cuestionario de preguntas comunicación Verbal y no Verbal: definición de conceptos e imágenes de la actividad lúdica apropiación de conceptos referentes al tema de la comunicación. **Evidencias de Desempeño** Exposiciones de: comunicación asertiva, práctica de la escucha activa**.** **Evidencias de Producto:** Análisis de situaciones donde se requiere que el aprendiz identifique los procesos de comunicación asertivos en los diferentes contextos **Evidencia de producto:** Redacción de textos aplicando reglas gramaticales y ortográficas.	Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral. Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. Gráfica la información utilizando instrumentos gráficos semánticos. Utiliza la información según el propósito establecido. Codifica y decodifica mensajes utilizando los íconos, los símbolos, las señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento. Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante-oyente para retroalimentar el proceso. Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones. Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido. Aplica técnicas para la comunicación verbal y no verbal teniendo en cuenta características comunicativas. Codifica y decodifica mensajes utilizando los íconos, símbolos, señales	**Técnica:** Formulación de preguntas **Instrumento de evaluación:** Cuestionario **Técnica:** Observación directa **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo **Técnica: Estudio Caso** **Instrumento de evaluación:** Lista de Chequeo **Técnica:** Valoración de producto **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo

	en el contexto de su actividad laboral y social. Argumenta tesis y elabora proposición para el planteamiento de tesis. Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. Aplica técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos. Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática. Emplea en la elaboración de textos las estructuras textuales básicas. · Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos o argumentativos según especificaciones. Utiliza las reglas gramaticales y los signos de puntuación según el texto comunicativo. Emplea para la producción de textos normatividad vigente. Identifica los diferentes tipos de textos teniendo en cuenta su intencionalidad. Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Comunicación: La comunicación es el acto voluntario de transmisión de información entre seres vivos. Es la

transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

Comprensión de textos: proceso de decodificación de las percepciones a través del cual le damos significado a las frases y situaciones de la vida real.

Constancias: Documento de carácter probatorio, que no requiere solemnidad**.**

Comunicación institucional: es la que se utiliza para establecer contactos sociales entre la empresa e instituciones públicas o privadas. Se pretende la valoración de la empresa.

Comunicación intermedia: o comunicación business to business o B2b es la que se establece entre la empresa y los proveedores y distribuidores.

Comunicación interna: es la que se establece con los públicos internos (los empleados o trabajadores de la empresa). Su principal objetivo es la cohesión de los empleados y su implicación con los objetivos y acciones de la empresa.

Comunicación on line: se establece a través de Internet y se puede utilizar para publicitar, promocionar, establecer una comunicación interna en la propia empresa, con los medios, etc.

Comunicación asertiva: expresa con claridad lo que se piensa, siente o necesita, teniendo en cuenta los sentimientos, valores y derechos de sus interlocutores.

Información: Conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

Habilidades sociales: son un conjunto de capacidades que permiten el desarrollo de un repertorio de acciones y conductas que hacen que las personas se desenvuelvan eficazmente en lo social.

Emisor: produce y emite el mensaje con una determinada intención**.**

Receptor: recibe el mensaje y tiene la capacidad de comprenderlo, porque conoce el sistema de comunicación o código empleado**.**

Mensaje: es la información transmitida. Consta de un conjunto de signos combinados según ciertas reglas conocidas por el emisor y receptor.

Código: es el sistema de signos utilizado en la comunicación; es decir, el conjunto de signos y las reglas. La lengua española, las señales de tránsito son códigos

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

DRAE. Diccionario de la Real Academia Española. Recuperado de: https://dle.rae.es/

García Restrepo, 2010. L. E. Lectoescritura práctica. Ed. Universidad de Caldas.

Notice: Undefined offset: 1 in /home/u438804976/domains/dcsing.com/public_html/citaciones/index.php on line 178 Centro de Estudios ADAMS, (2018). Comunicación oral escrita en la empresa: operaciones básicas de comunicación. Ediciones de la U. https://www-ebooks7-24-com.bdigital.sena.edu.co/?il=8016

ICONTEC. (2009). GTC 185: Documentación Organizacional. Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Bogotá, Colombia. Tomado de las bases de datos de Icontec que se encuentra en www.bibliotecavirtual.sena.edu.co en el siguiente enlace https://e-collection-icontec-org.bdigital.sena.edu.co/colecao.aspx

Martin, G. (2000). Curso de redacción: Teoría y práctica de la composición y del estilo. España: Paraninfo.

Valley Middle School. (2003, Abril 26). El Proceso de Escritura. EDUTEKA, Edición 17. Recuperado de: http://www.eduteka.org/ProcesoEscritura1.php

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Doris Judith Vargas	Instructora	Centro de Servicios Empresariales y Turísticos /Regional Santander	Mayo de 2022

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					