PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Gestión Contable y de Información Financiera
- Código del Programa de Formación: 133100
- Nombre del Proyecto: Creación de una empresa didáctica para aplicar criterios de reconocimiento y medición de los hechos económicos Fase del Proyecto
- Actividad de Proyecto: Identificar la estructura administrativa, organizacional y tributaria del ente económico según normativa.
- Competencia: Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

    - 240201524 01 Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística
    - 240201524 02 Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación
    - 240201524 03 Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad
    - 240201524 04 Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.

Duración de la Guía: 48H

2. PRESENTACIÓN

Respetado aprendiz, bienvenido a la competencia “de Comunicaciones, espero le sea útil y juntos logremos los resultadosesperados. Saber comunicarnos con claridad y la forma de expresarnos, hace que los demás capten el mensaje que deseamos transmitir y respondan positivamente a cada una de nuestras palabras.

El lenguaje efectivo y eficaz lleva implícita una fuerza que motiva y nos abre las puertas al mundo, nos ayuda a comunicarnos sin lastimar a los demás e inducir a las personas a realizar tareas y cumplir objetivos con éxito, de modo que podemosfomentar en los demás el hacer las cosas de un mejor modo y con esto podemos lograr tener mejores relaciones con todos los que nos rodean.

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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Reflexión inicial

1. Observe el video (1 que se encuentra en el material de apoyo o ingrese al linkhttps://www.youtube.com/watch?v=LrzhWWbILg4 y responda individualmente las preguntas:

¿ Que observó?

¿Cómo lo relaciona con la comunicación

¿Qué faltó para una buena comunicación?

¿Qué factores considera que intervinieron en este episodio?

2. Redacte un párrafo de opinión sobre la importancia de una buena comunicación y socialícelo en formación ante la instructora y sus compañeros.

3.1 Contextualización e identificación de conocimientos

a- Analiza los siguientes casos publicitarios y responda oral o por escrito.

“Un director de publicidad de Coca Cola, mencionó alguna vez que “la comunicación es la capacidad de producir unmovimiento interno en el otro”.

-Basado en la frase anterior ¿Qué le produce a usted el vaso de la propaganda que contiene hielo y le echan Coca Colapoco a poco? ¿A qué obedece esto? ¿Qué le produce?

-Para hacer lo que dice el director de Coca Cola, qué elementos de la comunicación se deberían considerar.

-Responda ¿Cómo reacciona la gente cuando ve un letrero grande en una autopista que dice **SEXO?**

-Cómo reaccionaría la gente, si al detenerse, acercarse y leerlo, encontrara "Se vende neumáticos sin importar el **SEXO**"

b- Analiza la siguiente lectura

COMUNICADO DE LA EMPRESA

Del director general al gerente. El viernes próximo alrededor de las 5 de la tarde, aparecerá el Cometa Haley en esta zona. Se trata de un evento que ocurre cada 78 años. Por favor reúna a todos los trabajadores en el patio de la fábrica, con cascos de seguridad, que allí les explicaré el fenómeno. Si estuviera lloviendo, no podremos ver este raro espectáculo a ojo descubierto. En tal caso, todos deberán dirigirse al comedor, donde se exhibirá un documental sobre el Cometa Haley.

Del gerente al director de recursos humanos. Por orden del Director General, el viernes a las 5 de la tarde aparecerá sobre la fábrica, si llueve, el Cometa Haley. Reúna a todo el personal con cascos de seguridad y llévelos al comedor donde tendrá lugar un raro fenómeno que sucede cada 78 años a ojo desnudo.

Continúa este terrible desaguisado...

Del director de recursos humanos al jefe de personal. A solicitud del Director General, el científico Haley de 78 años de edad, aparecerá desnudo en el comedor de la fábrica el próximo viernes a las 5 de la tarde, usando casco de seguridad, será presentado un documental sobre el problema de la lluvia; y el Director hará demostración en el patio de la fábrica.

Del jefe de personal al jefe de turno. El viernes a las 5 de la tarde, el Director por primera vez en 78 años, aparecerá en el comedor para filmar, junto al famoso científico Haley y su equipo, el documental desnudo. Todos deben presentarse con casco de seguridad, porque el documental tratará de la seguridad en condiciones de lluvia.

Del jefe de turno al jefe de brigada. Todo el mundo, sin excepción de nadie, deberá presentarse este viernes a las 5 de la tarde desnudo, con los Agentes de Seguridad de la fábrica en el patio de la misma. El director vendrá acompañado de Haley un artista muy famoso y su grupo, que mostrarán el

documental Bailando bajo la Lluvia. En caso de que llueva de verdad hay que ir para el comedor usando cascos de seguridad. Esto ocurre cada 78 años.

AVISO EN EL MURAL: El viernes cumple el director general 78 años, por lo cual, se dará libre entrada a todo el mundo, sin excepción de nadie. Para la fiesta, (que tendrá lugar en el comedor a las 5 de la tarde), actuará el grupo Haley y sus cometas. Todos deben ir desnudos y utilizando todo tipo de protección personal, porque lloverá, y además se va a formar una tremenda "gozadera " en el patio de la fábrica.

Cuestionamientos situacionales:
¿Cómo?
¿Cuándo?
¿Dónde?
¿Por qué?
¿Para qué?

3.2 Apropiación - Teorización o conceptualización

a- Identificar los elementos de la comunicación, tipos de comunicación empresarial, lenguaje verbal y no verbal como medios de expresión en la atención del servicio al cliente.

Descripción de la actividad:

Consulte el documento anexo “Comunicación Asertiva” y desarrolle la siguiente actividad:

La actividad se realiza de forma individual

▪ Elabore un mapa conceptual sobre los elementos de la comunicación, lenguaje verbal y no verbal como medios de expresión en la atención del servicio a cliente. (puede utilizarse una plantilla tecnológica para la elaboración de mapas conceptuales)

▪ En el ambiente de aprendizaje se debe socializar lo elaborado.

b- Consulte a cerca de las técnicas y características de la comunicación empresarial, factores como ética empresarial y las habilidades comunicativas en las personas.

▪ Realice un debate (los aprendices deben consultar sobre la importancia del servicio al cliente y el desarrollo tecnológico dentro de las empresas o instituciones, teniendo como base la comunicación asertiva.)
▪ Se debe establecer las reglas del debate.
▪ Asignar un moderador
▪ Elabore preguntas que generen controversia

▪ Establezca límites de tiempo ▪ Al final del mismo se debe fijar la conclusión del tema en un acta, sobre lo que se debatió.

c- Consultar a cerca de los diferentes medios de comunicación utilizados por las Mipyme en la atención del servicio al cliente teniendo como base las herramientas informáticas utilizadas en sus procedimientos administrativos.

Descripción de la actividad:

La actividad se realiza de forma individual

▪ Investigue a cerca de los diferentes medios de comunicación que se utilizan en las empresas; tenga en cuenta que debe diferenciarlos de la comunicación interna como la externa. Actualmente se utilizan herramientas tecnológicas para el desarrollo de dicha comunicación, por lo cual, indague, cuales son las más utilizadas.

▪ Elabore un friso sobre los diferentes medios de comunicación utilizados por las mipyme en la atención del servicio al cliente teniendo como base las herramientas informáticas utilizadas en sus procesos y procedimientos administrativos, utilizando láminas de cartulina y recortes de revistas

▪ Socialice en ambiente de aprendizaje de los frisos elaborados.

d. De manera individual desarrolle el taller anexo de decodificar mensajes y entréguelo a la instructora.

En esta actividad debe identificar los elementos del proceso comunicativo.

3.3 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Estimados aprendices: Después de haber desarrollado paso a paso la guía, junto a su instructor y sus compañeros de grupo, le invitamos a poner en práctica sus nuevos aprendizajes.

Elaborar estrategias de comunicación empresarial teniendo en cuenta la comunicación verbal y no verbal.

Descripción de la actividad:

▪ La actividad se realiza de forma grupal

▪ Realice una cartilla utilizando una herramienta tecnológica en donde se evidencie estrategias de comunicación verbal y no verbal que contribuyan a la comunicación asertiva dentro de las mipymes.

▪ Socialice la cartilla en el ambiente de formación.

3.4 Ambiente Requerido:

Ambiente requerido para el desempeño con el uso de estrategias virtuales y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.

3.5 Materiales de Formación requeridos:

- **Devolutivos**
- Computador, silla para escritorio, mesa tipo escritorio
- **De Consumo**
- Resma papel tamaño carta, marcadores, bolígrafo, colores.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Recuerde: para que sea aprobada cada una de las actividades éstas deben cumplir con todos los criterios de evaluación; en caso de no aprobar alguna, será evaluado con D o con NO APROBO.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Elabora mapa mental sobre las características de la comunicación humana aplicada al entorno laboral. **Evidencias de Desempeño** Realiza conversatorio sobre procedimientos de comunicación asertiva en las diferentes áreas y niveles de desempeño laboral dentro de las unidades administrativas. Evidencias de Producto: Entrega propuesta sobre acciones de mejora comunicacional del	● Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. ● 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 señales,	**Conocimiento:** Cuestionario **Desempeño: Instrumento:** Lista de chequeo de desempeño

Evidencias de Producto: Entrega propuesta sobre acciones de mejora comunicacional del entorno laboral y personal dentro de las empresas.	signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral. ● Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos. ● Utiliza íconos, símbolos, señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento. ● Gráfica la información con contenidos semánticos. ● Utiliza la información según el propósito establecido. ● Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. ● Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. ● Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. ● Aplica las técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos. ● Redacta textos con cohesión y coherencia	**Producto: Instrumento:** Lista de chequeo de producto

	siguiendo pautas de progresión temática. ● Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas. ● Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos según especificaciones. ● Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento. ● Emplea para la producción de textos normatividad vigente. ● Identifica los diferentes tipos de textos ● teniendo en cuenta su intencionalidad	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Tomado de: Lenguaje de la comunicación. https://lizmendivil.blogia.com/2004/112902-glosario.php

Campo léxico: Conjunto de palabras que comparten uno o varios rasgos de significado semejantes por ejemplo: perro, gato, gallina, león, pueden agruparse en el campo léxico animales. Así también perro, gato, gallina pueden formar el campo léxico animales domésticos. O perro, gato león, tigre son animalesmamíferos. También se conoce como campo semántico.

Codificación: Cambio de lenguaje o de código lingüístico sin modificar el contenido.

Cohesión: Adhesión de las cosas entre sí o entre las materias de que están formadas.

Coherencia Relación de significado entre los elementos del texto o del texto y el contexto. Esta relación no se presenta sólo entre los elementos superficiales que componen el texto sino que es

una compleja red de factores lingüísticos y cognoscitivos. Es la interconexión significativa entre los contenidos de un texto que asegura su unidad temática. Los textos desorganizados, que repiten y mezclan ideas, que no obedecen a una estructuración o esquema son incoherentes.

Contexto. Factor determinante para comprender el significado de un texto o enunciado. El contexto se refiere a los rasgos relevantes de la situación comunicativa. El contexto cognitivo refleja la experiencia acumulada y estructurada por los sujetos, el contexto cultural a las visiones del mundo compartidas por los participantes en el acto social comunicativo.

Decodificación: Aplicar inversamente a un mensaje o señal codificado las reglas de su código para obtener la forma primitiva del mensaje.

Jerarquía: Organización por categorías o grados de importancia entre diversas personas o cosas.

Léxico: Vocabulario, conjunto de palabras de una lengua, de una región, de un colectivo, una actividad.

Ortología: Arte de pronunciar correctamente los sonidos de una lengua y de hablar con propiedad.

Redundancia: Repetición inútil de un concepto: la expresión "subir arriba" constituye una redundancia semántica, ya que el significado de "arriba" ya está implícito en el de "subir".

Texto. Unidad fundamental en el proceso de comunicación tanto oral como escrito que posee carácter social. Está caracterizado por su cierre semántico y comunicativo, así como por su coherencia profunda y superficial en estrecha relación con su intencionalidad.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Bibliografía

La conducta asertiva como habilidad social. Llacuna Morera. J; Pujol Franco, l. 2004. CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO.

Ortografía Real Academia de la Lengua Española. Unidad 4 La Comunicación no Verbal. McGraw-ill

Infografía:

Biblioteca virtual SENA Ingrese a la base de datos SENA. Puede acceder a colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español,

que pueden ser consultadas desde la red del SENA. http://biblioteca.sena.edu.co/ dar clic en bases de datos y puede acceder a: e-brary, Gale, Galé Cengage, Learning, Océano para administración, Knovel, Océano universitas P&M, Proquest.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Nedid Pineda Rodríguez	**Instructora**	Coordinación Contabilidad, finanzas e impuestos	**2019**

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	Ligia Aurora Vega Corredor	Instructora	Transversales	2023	Por tipo de programa