



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Operaciones Comerciales
- Código del Programa de Formación: 632116
- Nombre del Proyecto: Optimización de los procesos operativos y comerciales en un formato comercial
- Actividad de Proyecto: Diagnosticar las operaciones comerciales y operativas del formato comercial con base en herramientas de análisis del entorno.
- Fase del Proyecto: Análisis.
- Competencia: 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 de conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.
- Duración de la Guía: 25 horas

2. PRESENTACIÓN

- El desarrollo Personal y humano está determinado por múltiples factores internos y externos, que permiten a las personas la estructuración de actitudes, pautas de comportamiento y formas de relación con los demás, que encaminadas de manera correcta favorecen la interacción y adaptación en los diferentes contextos donde se desenvuelven.

El aprendiz como técnico debe adquirir las competencias para expresarse con claridad y propiedad por medio de elementos contenidos en el proceso de una comunicación asertiva. Es necesario brindar



herramientas que ayuden a mejorar las relaciones interpersonales desde el lenguaje verbal y no verbal, teniendo en cuenta requerimientos del contexto personal, social y productivo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

3.1.1 En formación observar el video "LA IMPORTANCIA DE UNA BUENA COMUNICACIÓN" . Link del video: <https://www.youtube.com/watch?v=LrzhWWbILg4&t=161s>. De acuerdo al video, cada aprendiz participará de un debate donde deberá compartir su opinión sobre los procesos comunicativos encontrados en la actividad.



De manera individual contestar las siguientes preguntas: ¿Qué es la comunicación para usted?, ¿Cómo podría definir el lenguaje?, ¿Cómo experimenta el lenguaje en su entorno?, ¿Se comunica usted de la misma manera con todos?, ¿Cómo resuelve el problema de comunicación?, ¿Cómo podrías aplicar lo vivido en el video con tu vida real?.

3.1.2 Sin realizar búsquedas por internet, relacione el video observado con el concepto de comunicación, sus procesos y componentes. Nombre que aspectos determinan la fluidez o distorsión de la comunicación en cualquier contexto.

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje con computadores con conectividad adecuada, iluminación, ventilación. Ambiente virtual, youtube.

Materiales: Video beam o tv, audio. Computadores, acceso a internet.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje



- 3.2.1 Con orientación del instructor se realizará un test de asertividad con el fin de discutir y argumentar frente al estilo de comunicación pasivo, agresivo y asertivo. Cada estilo de comunicación puede describirse en función de los componentes de las habilidades sociales que utiliza el individuo. Cada persona tiene un estilo de comunicación que predomina.



- 3.2.2 A continuación ingrese a los siguientes enlaces: <https://www.youtube.com/watch?v=hZp95fmmAdM> <https://www.divulgaciondinamica.es/blog/tecnicas-comunicacion-asertiva/> y elabore un cuadro comparativo donde presente los conceptos sobre comunicación asertiva, beneficios de la comunicación asertiva, técnicas de comunicación asertiva, comportamientos que se deben evitar en el proceso de práctica de su programa de formación y comportamientos que se deben promover en este para establecer una comunicación efectiva.
- Esta actividad deberá ser compartida de manera individual con el instructor.

- 3.2.3 Reflexione y conteste de manera individual sobre las siguientes preguntas, para que participen posteriormente en la socialización:

1. ¿ Antes de hablar usted piensa en lo que va a decir, a quién, cómo, cuándo y en dónde?
2. Cuando usted habla, ¿se hace entender según el contexto en que se encuentra?, cuando no le comprenden, ¿qué hace?
3. ¿Utiliza el tono de voz adecuado al momento de dirigirse a los demás?
4. Cuando usted habla ¿qué tan consciente es de sus gestos y sus movimientos corporales?. ¿Qué importancia tienen estos en sus interacciones orales?
5. ¿Usted escribe como habla?, o ¿habla como escribe? Explique.
6. ¿Cuándo desarrolla procesos de escritura, qué se le dificulta más?



Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje con computadores con conectividad adecuada, iluminación, ventilación. Ambiente virtual, youtube.

Materiales: Computadores, acceso a internet.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

La comunicación verbal



Imagen tomada de internet

3.3.1 Imagine por un momento que está ante un grupo de vendedores y usted es el director comercial que va a explicar la estrategia de ventas para el próximo año. Redacte frases con claridad frente al tema que va a presentar, cuide el objetivo y propósito para que el público lo escuche.

3.3.2 Conformados en grupo de máximo tres aprendices se realizará la consulta de los siguientes conceptos:

- a. Dicción
- b. Muletillas
- c. Glosfobia
- d. Oratoria

Realizar socialización en formación.

3.3.3 Se realizará por parte del instructor explicación magistral sobre el tema de dicción y mecanismos para lograr claridad y seguridad en la expresión oral según requerimientos del contexto.



La comunicación escrita



Imagen tomada de internet

Hoy en día, saber escribir es necesario en cualquier ámbito de la vida. La escritura como proceso requiere unos conocimientos básicos que todos debemos tener presentes para escribir un texto preciso, claro y pertinente. La redacción requiere de coherencia y cohesión textual. Dado que el orden de las palabras dentro de una oración puede modificar la intención del autor, es necesario que el redactor organice las ideas que desea plasmar en el escrito.

- 3.3.4 Explicación magistral por parte del instructor sobre propiedades textuales (coherencia, cohesión, adecuación, aspectos gramaticales).
- 3.3.5 Taller de aplicación propiedades textuales.
- 3.3.6 Con orientación del instructor realice la lectura del documento “Nueve Reglas Para Escoger Palabras” de Daniel Cassany. A partir de esta elabore una presentación donde exponga diez Consejos que se deben tener en cuenta a la hora de redactar un texto.
- 3.3.7 El instructor brindará explicación magistral frente al tema de recursos estilísticos, naturaleza de las palabras, acento ortográfico y construcción de párrafos. Luego cada aprendiz deberá realizar los talleres dispuestos para practica de estos temas.



La comunicación No Verbal



Imagen tomada de internet

- 3.3.8 Explicación magistral por parte del instructor frente a los ejes de la comunicación no verbal: Kinesis, proxemia y paralingüística.
- 3.3.9 El aprendiz presentará una infografía, donde comunique la solución a un problema que afecte directamente una correcta comunicación en el desarrollo de su programa de formación.

INFOGRAFÍA: Una **infografía** es una representación gráfica simple y visualmente atractiva de un conjunto de ideas o datos. El objetivo principal de la **infografía** es facilitar la comprensión de la información sobre un cierto tema. (Sordo, s.f, <https://blog.hubspot.es/marketing/ejemplos-infografias>)

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje con computadores con conectividad adecuada, iluminación, ventilación. Ambiente virtual, drive.

Materiales: Computadores, acceso a internet.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

- 3.4.1 Crear una infografía-texto discontinuo, donde comunique una solución a un problema en su contexto laboral y sensibilice a la comunidad objetivo, a través de un mensaje apoyado en: gráficos, imágenes y escrito. Presentar trabajo escrito argumentando las posibles vías de solución al problema, desde la perspectiva de su programa académico de formación.



- Elabore un discurso dando su opinión o pensamiento crítico en relación con lo redactado en el punto anterior, duración máxima de 10 minutos. El instructor escogerá quien realizará la presentación del discurso.
- *Estructura de un discurso oral para potenciar tu exposición* 📢📢, disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=5cmMbmRILa8>
 • *Tips para la preparación de un discurso oral*, disponible en https://youtu.be/Zsh_Dnw79cc

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Análisis	Diagnosticar las operaciones comerciales y operativas del formato comercial con base en herramientas de análisis del entorno.	Aplicar estrategias comunicativas con base en tipos de comunicación y contexto social-laboral	Evidencias de Conocimiento: Cuestionario sobre asertividad. Evidencias de Desempeño: Taller de propiedades textuales. Evidencia de producto: Presentación oral: trabajo escrito argumentativo-Infografía.	Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales. Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. Realiza las actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente la metodología, los recursos y ambientes de aprendizaje. Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. Establece procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo.	Prueba de conocimiento Rúbrica Lista de chequeo



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Comunicación: Del latín *Communicare*; compartir algo o poner en común. Capacidad de producir un movimiento en el otro.

Gramática: Es la **ciencia** que tiene como objeto de estudio a los componentes de una **lengua** y sus combinaciones. El concepto halla su origen en el término en latín *grammática* y hace referencia, por otra parte, al **arte de dominar una lengua de modo correcto**, tanto desde el habla como con la escritura. Lee todo en: Definición de gramática - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/gramatica/#ixzz2uFQPSiWQ>

Investigación: La investigación es considerada una actividad humana orientada a la obtención de nuevos conocimientos y su aplicación para la solución a problemas o interrogantes de carácter científico. ([http://es.wikipedia.org/wiki/Hip%C3%B3tesis_\(m%C3%A9todo_cient%C3%ADfico\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Hip%C3%B3tesis_(m%C3%A9todo_cient%C3%ADfico)))

Ortografía: Conjunto de reglas y convenciones que rigen el sistema de escritura normalmente establecido para una lengua estándar. (<http://es.wikipedia.org/wiki/Ortograf%C3%ADa>)

Paralingüístico: La paralingüística es parte del estudio de la comunicación humana que se interesa por los elementos que acompañan a las emisiones propiamente lingüísticas y que constituyen señales e indicios, normalmente no verbales, que contextualizan, sugieren interpretaciones particulares de la información propiamente lingüística. (<http://es.wikipedia.org/wiki/Paraling%C3%BC%C3%ADstica>)

Asertividad: Según RAE

1. adj. afirmativo.
2. adj. Psicol. Dicho de una persona: Que expresa su opinión de manera firme.
3. adj. Psicol. Propio de una persona asertiva.

Dicción: Articulación de los sonidos al hablar.

Empatía: Es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.

Coherencia: Relación lógica entre dos cosas o entre las partes o elementos de algo de modo que no se produce contradicción ni oposición entre ellas.

Argumento: Razonamiento que demuestra, refuta o justifica algo.



Debate: Es un acto de comunicación y exposición de ideas diferentes sobre un mismo tema entre dos o más personas.

Paralenguaje: Es donde se hace al componente vocal de un discurso, una vez que le hemos eliminado su contenido. No es importante el qué se dice, sino la manera en que se dice. Dentro del paralenguaje se encuentra el volumen de la voz, la entonación, el ritmo y las pausas.

Proxémica: Disciplina que estudia la relación espacial entre personas (distancia entre las personas).

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Aristóteles, 1998-2000. "Retórica". Alianza Editorial, Madrid.

Serna Alberto, 1994. "COMO PARTIR Y ACENTUAR CORRECTAMENTE LAS PALABRAS". Editorial idiomas. Medellín –Colombia.

Martínez de Souza José, 2004. "ORTOGRAFÍA Y ORTOTIPOGRAFÍA DEL ESPAÑOL ACTUAL". Ediciones Trial, S.L

Alcoba Santiago. LA ORALIZACIÓN. Editorial Arial, S.A. Barcelona- España.

Culebra y Vives, Cecilia, 2004. "Taller de ortografía y redacción gráfica". www.cenidet.edu.mx

Vivaldi Gonzalo Martín y Sánchez Pérez Arsenio. 2000. "CURSO DE REDACCIÓN: TEORÍA Y PRÁCTICA DE LA COMPOSICIÓN DE ESTILO". Thompson Editores Spain.

Helbo André, 1978. LA SEMIÓTICA DE LA REPRESENTACIÓN. Editorial Gustavo Gilli S.A.

Echeandía Boza, Wendy. Ortografía. El buen uso del castellano. Proyectos Rurales.

[Http://pallasca.inictel.net](http://pallasca.inictel.net)

Castro Ricalde Diana y Guzmán Hernández Cecilia. Programa de estudios de competencias. Universidad Autónoma del estado de México. Facultad de turismo y Gastronomía.
[Http://www.uaemex.mx/fturismoygastronomia/programas/lectura y redacción.pdf](http://www.uaemex.mx/fturismoygastronomia/programas/lectura_y_redaccion.pdf)



7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Juseth Vásquez Ramírez	Instructora de comunicación	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	13 agosto del 2012
Autor (es)	Olga Cárdenas	Instructora metodológica del CGTS	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	13 agosto del 2012
Autor (es)	Omar Gallego	instructor de idiomas	CAB	13 agosto del 2012
Autor (es)	María Andrea Gómez	instructora de comunicación	CLEM	13 agosto del 2012
Autor (es)	Tatiana Segovia	Instructora técnica	CAB	13 agosto del 2012

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Jennifer Guerra	Instructor	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	Febrero de 2017	viabilizar el proceso
Autor (es)	Abraham Duque	Instructor	Centro de Gestión Tecnológica	Febrero de 2017	viabilizar el proceso



			de Servicios - CGTS		
Autor (es)	Revisado por: Liliana Vargas Castaño <i>Liliana Vargas Castaño</i>	Formadora de instructores	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	Febrero de 2017	viabilizar el proceso
Autor (es)	Jennifer Guerra	Instructor	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	Febrero de 2021	viabilizar el proceso
Autor (es)	Abraham Duque	Instructor	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	Julio de 2018	viabilizar el proceso
Autor (es)	Revisado por: Eliana Carolina Hleap Borrero	Formadora de instructores	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	Julio de 2018	Ajuste actividades
Autor (es)	Jennifer Guerra	Instructor	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios - CGTS	Julio de 2024	Ajuste de actividades