



## **PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

### **FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

#### **1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE**

- Denominación del Programa de Formación: Desarrollo de procesos de mercadeo
- Código del Programa de Formación: 124101
- Nombre del Proyecto: Estructuración de un plan de mercadeo de productos y servicios para Mipymes.
- Actividad de Proyecto: Establecer el plan de comunicación comercial de acuerdo con estrategias de producto, precio y distribución.
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
- Analizar los componentes de la comunicación según sus características, intencionalidad y contexto.
- Argumentar en forma oral y escrita atendiendo las exigencias y particularidades de las diversas situaciones comunicativas mediante los distintos sistemas de representación.
- Relacionar los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.
- Establecer procesos de enriquecimiento lexical y acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.
- Duración de la Guía: 50 horas



## **2. PRESENTACIÓN**

- “Toda comunicación es una transferencia de información” (Helbo, 1978:114) que requiere de dos o más personas (Emisor y receptor) en la que se debe transmitir, de manera eficaz, la mayor cantidad de información posible, de acuerdo al mensaje que se quiera entregar. Es un instrumento necesario para el establecimiento de relaciones del hombre con el medio en que vive. Por lo tanto se hace indispensable brindar a los distintos sectores de la sociedad, técnicas de comunicación que favorezcan las interacciones sociales efectivas.
- El aprendiz como tecnólogo 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 le permitan apropiarse del sistema lingüístico y paralingüístico que alberga su cultura, para argumentar y sintetizar con mayor facilidad. Logrando de esta manera mejorar las relaciones interpersonales desde su 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” <https://www.youtube.com/watch?v=LrzhWWbILg4&t=161s>. De manera individual contestar las siguientes preguntas ¿Qué es la comunicación para usted? ¿Cómo podría definir el lenguaje? ¿Cómo vivencia el lenguaje en su entorno? ¿Se comunica usted de la misma manera con todos?

Realizar en mesa redonda un conversatorio entorno a las respuestas.



**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.

**3.1.3** Siguiendo lineamientos brindados por el instructor realizar la actividad **EL SEMÁFORO DE LA COMUNICACIÓN.**

**Descripción de la actividad:**

- A cada aprendiz se le asignará un color del semáforo. A quien le corresponda el color rojo deberá escribir factores de comportamiento y actitudes que obstruyen la comunicación en un plan de comunicación comercial.
- A quienes les corresponda el color verde deberán escribir aquellos factores que favorezcan la comunicación eficiente en un plan de comunicación comercial.
- Y por último, los del color amarillo, deben citar factores que generalmente no se experimentan en un plan de comunicación comercial pero que podrían ayudar a la comunicación.

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

**Materiales:** 1 hojas de papel bond tamaño oficio por grupo, 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 Se realizará por parte del instructor explicación magistral sobre técnicas de Comunicación eficaz y asertiva.

3.2.3 A cada equipo de trabajo se le asignará un material de lectura, referente al tema de la comunicación en los procesos logísticos, para el cual deberán elaborar un mapa mental sobre las características de la comunicación humana aplicada a este contexto.

Socialice con sus compañeros el trabajo realizado con la orientación del instructor.

3.2.4 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?

3.2.5 Realice la lectura **“SÉ TÚ MISMO ES UN PÉSIMO CONSEJO”** de Adam Grant. Desarrolle de manera individual un análisis escrito donde exponga frente al texto su interpretación social, cultural y laboral. Este análisis deberá ser presentado en exposición en el ambiente de formación.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje con computadores con conectividad adecuada, iluminación, ventilación. Ambiente virtual, plataforma territorium, drive.



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

- a. Dicción
- b. TED
- c. Muletillas
- d. ELEVATOR PITCH

Realizar socialización en formación.

3.3.2 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.

3.3.3 Apreciados aprendices, la siguiente actividad nos recuerda la importancia del poder que tienen las palabras en la interacción con los demás.

#### **Descripción de la actividad:**



- Ingrese al siguiente enlace <https://www.youtube.com/watch?v=1BEN-mO11uU> "El Poder de las Palabras", conferencias Ted con Verónica Tróchez y conteste las siguientes preguntas:
- ¿Cuál es el concepto sobre el poder de las palabras?
- ¿Qué estrategias utiliza Verónica para mejorar la comunicación?
- ¿Qué relación tienen las virtudes y el lenguaje positivo?
- ¿Qué se logra con el lenguaje de las virtudes?
- Dentro de su presentación ¿A qué personajes cita?
- ¿Cuáles son los postulados a los que hace referencia?

3.3.4 Se conforman equipos de trabajo. Se asigna lectura del documento ORGANIZACIÓN Y CONTROL DEL PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN, libro que deberá ser consultado en la base de datos de la Biblioteca sena.

<https://research-ebSCO-com.bdigital.sena.edu.co/c/nwrtan/ebook-viewer/pdf/shwidhhu6j?location=https%25253A%25252F%25252Fresearch-ebSCO-com.bdigital.sena.edu.co%25252Fc%25252Fnwrtan%25252Fsearch%25252Fdetails%25252Fshwidhhu6j%25253Fdb%25253De086sww%252526limiters%25253DNon e%252526q%25253Dcomunicacion%25252520comercial%252526searchMode%25253Dboolean>

#### **Descripción de la actividad:**

- Cada equipo de trabajo deberá escoger un capítulo y un tema para presentarlo en exposición al grupo.
- Se evaluarán aspectos trabajados de técnicas de comunicación verbal y no verbal.

### **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.

- 3.3.5 Explicación magistral por parte del instructor sobre propiedades textuales (coherencia, cohesión, adecuación, aspectos gramaticales).
- 3.3.6 Taller de aplicación propiedades textuales.
- 3.3.7 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.
- 3.3.8 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.

Al momento de realizar un escrito académico, es necesario utilizar fuentes de información de acuerdo con el tema que se desee trabajar. Es importante tener en cuenta que la citación de textos consultados



para el desarrollo de algún escrito es obligatoria, de lo contrario, el texto se podría considerar como plagio.

- 3.3.9 Con orientación del instructor, se trabajará un taller basado en el conocimiento y aplicación de las consideraciones más relevantes contenidas en las NORMAS APA 7 EDICIÓN.

### **La comunicación No Verbal**



Imagen tomada de internet

- 3.3.10 Explicación magistral por parte del instructor frente a los ejes de la comunicación no verbal: Kinesis, proxemia y paralingüística.
- 3.3.11 Taller matriz de factores de la Comunicación No verbal.
- 3.3.12 El aprendiz presentará una infografía, donde comunique la solución a un problema que afecte directamente la comunicación eficiente en las prácticas de la operación logística.

**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>)





## **Comunicación asertiva y habilidades sociales**

- 3.3.13 Una vez organizados por grupos de trabajo, el instructor hara entrega de unos papeles donde se encontrarán descritas situaciones problemas presentadas en la cotidianidad de la práctica laboral. Estas situaciones tendrán que ser resueltas asertivamente por cada equipo, indicando según su interpretación como resolverían esa situación.
- 3.3.14** Los aprendices deben consultar los siguientes términos: comunicación organizacional, protocolo y política interna.
- 3.3.15 Lean el “caso de estudio” que se encuentra al final del documento “tipos de comunicación organizacional” y reflexionen sobre la situación que se presenta, explique por qué la comunicación se rompe y el mensaje emitido final llega de forma diferente al emitido al inicio. ¿Qué se puede hacer para evitar esa desinformación?.

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

**Materiales:** Computadores, acceso a internet.

## **3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.**

- 3.4.1 Construir un texto argumentativo donde se evidencie la apropiación de la tesis y argumentos que soporten una postura determinada. Aplicar las características y estructura del texto argumentativo, teniendo presente las reglas gramaticales, la coherencia y la cohesión. De igual forma deberá ser presentado en exposición al instructor, el cual por medio de una rúbrica evaluará aspectos de comunicación verbal (claridad, seguridad del tema, etc) y comunicación no verbal (movimientos corporales, miradas, etc).



#### 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                                 |
|-----------------------------|---|---|--|--|---|
| Ejecución                   | Establecer el plan de comunicación comercial de acuerdo con estrategias de producto, precio y distribución. | Aplicar estrategias comunicativas con base en tipos de comunicación y contexto social-laboral | <b>Evidencias de Conocimiento:</b><br>Cuestionario sobre asertividad.<br><br><b>Evidencias de Desempeño:</b><br><br>Taller de propiedades textuales.<br><br><b>Evidencia de producto:</b><br><br>Presentación oral: trabajo escrito argumentativo. | Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales.<br><br>Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla.<br><br>Realiza las actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente la metodología, los recursos y ambientes de aprendizaje.<br><br>Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido.<br><br>Establece procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo. | Prueba de conocimiento<br><br><br>Rúbrica<br><br><br>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 *grammatīca* 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](http://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.uaemez.mx/fturismoygastronomía/programas/lectura\\_y\\_redacción.pdf](http://www.uaemez.mx/fturismoygastronomía/programas/lectura_y_redacción.pdf)

## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

|                   | Nombre                 | Cargo                       | Dependencia                      | Fecha              |
|-------------------|------------------------|-----------------------------|----------------------------------|--------------------|
| <b>Autor (es)</b> | Juseth Vásquez Ramírez | Instructora de comunicación | Centro de Gestión Tecnológica de | 13 agosto del 2012 |



|                   |                    |   |   |                    |
|-------------------|--------------------|---|---|--------------------|
|                   |                    |   | Servicios -<br>CGTS   |                    |
| <b>Autor (es)</b> | Olga Cárdenas      | Instructora<br>metodológica<br>del CGTS | Centro de<br>Gestión<br>Tecnológica de<br>Servicios -<br>CGTS | 13 agosto del 2012 |
| <b>Autor (es)</b> | Omar Gallego       | instructor de<br>idiomas                | CAB   | 13 agosto del 2012 |
| <b>Autor (es)</b> | María Andrea Gómez | instructora de<br>comunicación          | CLEM  | 13 agosto del 2012 |
| <b>Autor (es)</b> | Tatiana Segovia    | Instructora<br>técnica                  | CAB   | 13 agosto del 2012 |

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

|                   | Nombre   | Cargo                        | Dependencia   | Fecha              | Razón del<br>Cambio      |
|-------------------|--|------------------------------|---|--------------------|--------------------------|
| <b>Autor (es)</b> | Jennifer Guerra  | Instructor                   | Centro de<br>Gestión<br>Tecnológica<br>de Servicios -<br>CGTS | Febrero<br>de 2017 | viabilizar el<br>proceso |
| <b>Autor (es)</b> | Abraham Duque  | Instructor                   | Centro de<br>Gestión<br>Tecnológica<br>de Servicios -<br>CGTS | Febrero<br>de 2017 | viabilizar el<br>proceso |
| <b>Autor (es)</b> | Revisado por: Liliana<br>Vargas Castaño<br><br><i>Liliana Vargas Castaño</i> | Formadora de<br>instructores | Centro de<br>Gestión<br>Tecnológica<br>de Servicios -<br>CGTS | Febrero<br>de 2017 | viabilizar el<br>proceso |



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