



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

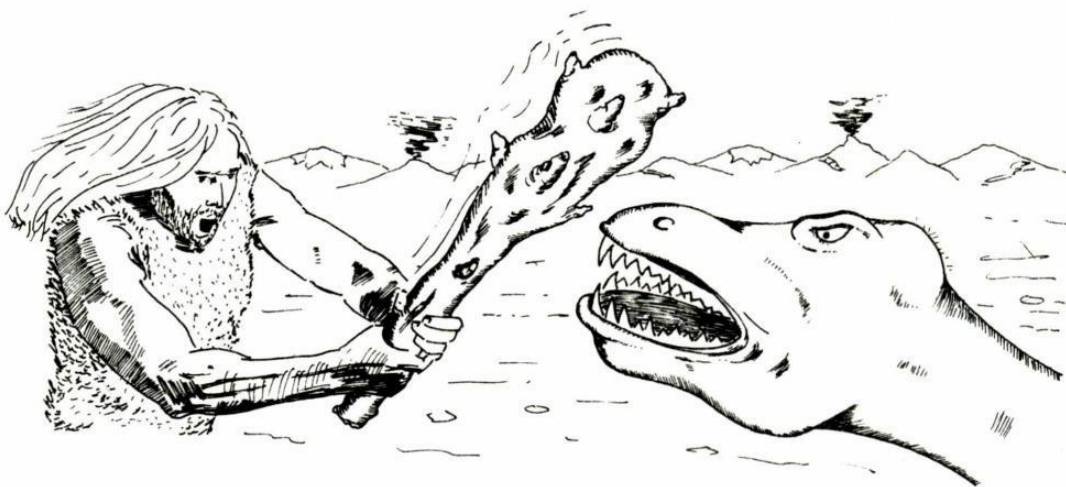
- Denominación del Programa de Formación:
- Ficha:
- Competencia: **Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar (RAPS):
 - Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.
 - Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.
 - Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.
 - Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.
- Duración de la Guía: 48 horas

2. PRESENTACIÓN

En la presente guía se muestra la comunicación como una función innata al ser humano, permitiendo desarrollar los aspectos más importantes **del ser humano**, analizando, reflexionando y gestando la importancia de la comunicación en todos sus ámbitos y aspectos. A través de las diferentes actividades creara un crecimiento intelectual y una base en las acciones de la comunicación creando un mejoramiento en el léxico y en el desarrollo de trabajos escritos, permitiendo un desarrollo de expresiones y acciones concretas a la hora de desenvolverse en el entorno social y laboral. Hay muchas acciones que determinan la comunicación, esas acciones concretas llevan a una adaptación e incluso a una interpretación de las conductas humanas emanadas del desarrollo de la comunidad y que en cierto sentido permiten comprender las acciones del contexto y del actuar humano, lo que se considera como el condicionamiento. De acuerdo con



ello, se determina la importancia cultural de la sociedad en cuanto a su desarrollo en cualquier ámbito, y los modos de comunicarse.



“Toda comunicación es una transferencia de información”) 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.

El aprendiz debe tener las capacidades de expresarse con claridad y propiedad por medio de elementos tanto de forma como 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 argumentar y 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.

En el ámbito empresarial es necesario, que además de la competencia oral y escrita, se tengan conocimientos en relación a la comunicación organizacional en lo que tiene que ver con los órdenes jerárquicos, los protocolos, la documentación organizacional y las características del mensaje que allí se transmite en aras que el desempeño sea fluido, responsable y haya finalmente una comunicación asertiva.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En esta guía adquirirá de manera activa, participativa y práctica los conocimientos requeridos para identificar y reconocer los elementos de la comunicación y como a través del entendimiento y conocimiento del lenguaje verbal y no verbal podremos cumplir con la siguiente 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 y la resolución de problemas de carácter productivo y social.**

Para lograr los resultados establecidos en esta competencia, se propone la realización de las siguientes actividades de aprendizaje:

3.1 Exploración de saberes previos

Elementos básicos de la comunicación. Mediante la lluvia de ideas en la sesión, se recuerda el concepto de comunicación. Durante la actividad, se identifican los diferentes tipos de comunicación: verbal, no verbal, visual, entre otros. Para profundizar en la importancia de la comunicación humana, se desarrolla una dinámica de integración y rompe hielo llamada "*Teléfono roto en gestos*"; Al finalizar, se comparan los mensajes inicial y final, reflexionando sobre las dificultades encontradas en la transmisión y la relevancia de una comunicación clara y efectiva en la vida cotidiana.



El Lenguaje Corporal: Otra Forma de Comunicarnos

El cuerpo es un reflejo de nuestras sensaciones internas. El lenguaje corporal es el que se transmite por medio de movimientos o gestos. El cuerpo tiene su propio lenguaje, es un idioma mudo, pero más expresivo que las palabras. Delata los sentimientos o percepciones de los demás. Los humanos podemos engañar con las palabras, pero no con los gestos.

Las personas actúan en función de representaciones. Cada parte del cuerpo posee una representación y el conjunto de estas representaciones constituye el esquema corporal.

La comunicación no verbal mantiene una relación de interdependencia con la interacción verbal. La comunicación no verbal es inevitable. En los mensajes no verbales predomina la función expresiva o emotiva. En culturas diferentes hay sistemas no verbales diferentes.

El hombre siempre envía mensajes, aunque no tenga conciencia de ello, o aunque voluntariamente no quiera comunicarse ya que el cuerpo habla otro lenguaje que el de las palabras.

*Expresión facial

GFPI-F-135 V04

*La mirada

*La sonrisa





- *Los gestos
- *La postura
- *La apariencia personal

3.1.1 Se explican los elementos de la comunicación y se realiza el siguiente sondeo en ejercicio de visualización.

Lea con atención las siguientes situaciones:



Gráfico No.1



Gráfico No.2



Gráfico No.3

Después de la lectura responda

- ¿En cuál de las tres situaciones se produce una verdadera comunicación? ¿Por qué?
- ¿En cuál no se produce una comunicación efectiva? ¿Por qué?
- A su criterio, ¿Cuál es el factor o elemento que no permite la comunicación?

Ahora responda por cada uno de los gráficos:

Gráfico No.1	Gráfico No.2	Gráfico No.3
<ul style="list-style-type: none">• ¿Quién inicia la comunicación?• ¿Qué dice?• ¿A quién se lo dice?• ¿Con qué intención?	<ul style="list-style-type: none">• ¿Quién inicia la comunicación?• ¿Qué dice?• ¿A quién se lo dice?• ¿Con qué intención?	<ul style="list-style-type: none">• ¿Quién inicia la comunicación?• ¿Qué dice?• ¿A quién se lo dice?• ¿Con qué intención?

3.2 Actividades de reflexión

A partir del texto “Dos palabras”:



Los aprendices reflexionarán sobre el contenido de la lectura y responderán a las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es el mensaje de *Dos palabras*? Moraleja
2. ¿Cuál es el tema central del texto? Sobre qué nos habla el texto en sí.
3. ¿Cuáles son las características de los personajes principales?
4. ¿Qué descubrió Belisa al entregarle el discurso al coronel?
5. ¿Cómo definen la actividad de Belisa?

Para socializar sus respuestas, los aprendices deberán utilizar **un canal de comunicación de su preferencia**, presentando sus ideas de manera creativa. Pueden optar por **un dramatizado, una entrevista, un programa radial, un podcast, entre otros formatos**.

El objetivo es que, además de analizar el texto, experimenten con distintas formas de comunicación, reforzando su comprensión a través de la expresión oral, visual y escrita.

3.2.1 Debate argumentativo: "El Abogado"

Esta actividad permitirá evidenciar un diagnóstico inicial sobre las competencias argumentativas de los aprendices, fomentando el desarrollo de habilidades de persuasión y construcción de argumentos sólidos.

Instrucciones:

- El instructor asignará un tema polémico y distribuirá a los aprendices en dos grupos: uno a favor y otro en contra.
- Cada grupo deberá investigar y preparar argumentos para defender la postura asignada, sin importar si coincide con su opinión personal.
- Durante el debate, los participantes expondrán sus argumentos con claridad, seguridad y estrategias de persuasión.
- Al finalizar, el grupo analizará cuál equipo fue más convincente mediante una votación.

La Escucha

Existen grandes diferencias entre oír y escuchar.
Oír es un fenómeno de orden fisiológico. Nuestra estructura biológica nos permite

GFPI-F-135 V04





percibir sonidos en mayor o menor grado. Oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Oír es pasivo. No podemos dejar de oír, a menos que nos tapemos los oídos.

Escuchar es la capacidad de recibir, atender, interpretar y responder a los mensajes verbales y otras expresiones, tales como el lenguaje corporal. Significa entender, comprender y dar sentido a lo que se oye.



Escuchar pertenece al mundo interpretativo del lenguaje, implica la comprensión e interpretación personal del lenguaje. La capacidad de escucha se extiende a la estructura interna de la persona aun cuando no hay sonidos. Escuchamos los silencios del otro, sus gestos, sus posturas y le damos una interpretación personal. Escuchar es un proceso psicológico y activo. Podemos dejar de escuchar cuando queramos.

Escuchar no es simplemente estar callado. La escucha es, en realidad, la suma de tres cosas: arte, ciencia y cualidad social. Y todo está soportado por una base que es la actitud. Actitud positiva hacia la importancia que tiene el hecho de escuchar. La persona que sabe escuchar aprende a practicar la autodisciplina, a evitar o reducir los malentendidos y a encontrar el momento oportuno para hacer una pregunta o una afirmación.

Reflexión y socialización:

Tras el debate, cada aprendiz compartirá su postura personal sobre el tema, reflexionando sobre si la argumentación presentada influyó en su opinión o si logró defender eficazmente la posición asignada. Para cerrar la actividad, cada estudiante explorará su punto de vista en un texto argumentativo escrito para socializar.

3.2.2 Elementos básicos de la comunicación, mediante la lluvia de ideas en la sesión se recuerda el concepto de las comunicaciones, se explican los elementos y se realiza el siguiente sondeo inicial en ejercicio de visualización

(Taller sobre los elementos de la comunicación que será proporcionado por el instructor.)

3.3. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Actividad: “Todo comunica”

Evidencia: Mapa mental

https://www.youtube.com/watch?v=uwXUJ0quTlg&t=4s&ab_channel=TEDxTalks

Los aprendices verán el video de Maricela Gastelú Userralde sobre comunicación efectiva y cómo todo comunica, incluidos los gestos y la manera de transmitir un mensaje. Luego, en los grupos de trabajo, crearán un mapa mental con los puntos clave del video y lo socializarán en clase.

Durante la presentación, se evaluará tanto el contenido como la expresión oral y no verbal, considerando postura, tono de voz, gestualidad y claridad del mensaje. Esta actividad permitirá reforzar la autoconciencia comunicativa y mejorar la expresión en distintos contextos.



3.3.1 Evidencia: Cine Foro

Fomentar técnicas de comunicación verbal en escenarios productivos

Teniendo en cuenta los conceptos previos de comunicación verbal y enfermedades del habla, los aprendices ven la película El Discurso del Rey, a partir de ahí se pondrá en evidencia su aprehensión frente al tema en un foro de discusión, en el que se abordaran las siguientes preguntas.

- Según lo visto en la película considera usted que el personaje central pudo superar su tartamudez por técnica o mediante la exploración de sus traumas personales.
- Quien considera usted que es el antagonista detrás del problema de habla del personaje.
- Quien considera que es el canal de comunicación entre el rey y el logopeda.
- Desde el análisis de su personaje como considera que el afecto, persuadió o ayudo a la enfermedad del habla del protagonista.



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

Práctica de respiración y modulación de voz: Para mejorar la claridad y efectividad en la comunicación, los aprendices realizarán una serie de ejercicios de respiración y modulación de voz.

Ejercicios de respiración:

- **Respiración diafragmática:** Inhalar por la nariz expandiendo el abdomen, exhalar lentamente por la boca (10 repeticiones).
- **Soplido controlado:** Exhalar con un soplido suave o sosteniendo sonidos como “sssss” o “ffffff” para controlar el flujo de aire.
- **Susurro creciente:** Decir una frase en voz baja y aumentar gradualmente el volumen hasta un tono fuerte y natural, luego reducirlo de forma controlada.



Ejercicios de modulación de voz:
Lectura con emociones: Leer un texto cambiando la entonación según diferentes estados emocionales. Puedes elegir un texto corto y versátil que permita jugar con diferentes emociones.

Instrucciones:

Lee el texto primero de manera neutral y luego con diferentes emociones: **alegría, tristeza, miedo, enojo, sorpresa, misterio**, etc. Esto te ayudará a trabajar la modulación de voz y la expresividad.

1. Fábula breve: *El león y el ratón*:

"Un día, un león dormía tranquilamente cuando un ratón comenzó a correr sobre su cuerpo. El león despertó furioso y atrapó al pequeño ratón con su gran pata. '¿Cómo te atreves a molestarme?' rugió. El ratón, temblando, suplicó: 'Por favor, déjame ir. Algún día podría ayudarte'. El león rió, pero lo dejó libre. Días después, el león quedó atrapado en una red de cazadores. Desesperado, rugió pidiendo ayuda. El ratón escuchó, corrió hacia él y con sus pequeños dientes mordió la cuerda hasta liberarlo. 'Te lo dije', dijo el ratón, sonriendo. Desde entonces, fueron amigos."

2. Fragmento de cuento clásico: *Caperucita Roja* *"Caperucita caminaba por el bosque cuando, de repente, un lobo apareció entre los árboles. '¿A dónde vas, niña?' preguntó el lobo con voz melosa. 'A casa de mi abuelita', respondió Caperucita, sin saber el peligro que corría."*

3. Texto neutro para dramatizar con emociones:

"Hoy es un día especial. Todo parece normal, pero algo está a punto de cambiar. No sé qué pasará, pero lo siento en el aire."

- **Pronunciación exagerada:** Recitar trabalenguas lentamente, marcando cada sílaba.
- **Vocalización con lápiz:** Sostener un lápiz con los dientes mientras se lee en voz alta y luego repetir la frase sin él para mejorar la dicción.

3.4.1 Evidencia: exposición magistral en video para establecer escenarios prácticos en procesos comunicativos.

Objetivo: poner en práctica los conocimientos adquiridos en el proceso de aprendizaje que permita mediante la retroalimentación evidenciar fallas en las técnicas expositivas, lenguaje no verbal entre otras.

Con los siguientes requisitos:

Presentación - comunicaciones



Queridos aprendices, el objetivo de esta actividad es aplicar los conocimientos, experiencias y vivencias adquiridos en nuestro proceso de aprendizaje sobre comunicación. Para la fase final, es fundamental seguir estos lineamientos:



- 1 **El Tema: concerniente a los conocimientos básicos de cada formación entregado a cada grupo**
 - 2 **Duración:** cada presentación, 1 minuto por cada miembro del equipo, es necesario enfatizar que se respetará el horario por lo tanto los videos de exposición final deben cumplir con la duración planteada.
 - 3 **Metodología:** se debe presentar una exposición, pero el énfasis de la presentación debe ser la oratoria en donde se tendrán en cuenta los siguientes factores:
 - a) Inicio y cierre de la exposición.
 - b) Expresión oral
 - c) Expresión corporal
 - d) Lenguaje gestual
 - e) Presentación personal
 - f) Manejo del tema
 - g) Trabajo en equipo.
- La importancia de la comunicación en el trabajo en equipo.
 - Conoce el contexto de tu audiencia: Asegúrate de hablar en su lenguaje
 - Persuadir implica influir en la forma de pensar de tu audiencia
 - La clave es presentar argumentos sólidos y bien fundamentados, apoyados por evidencias.
 - Técnicas para perfeccionar tu comunicación, desde la oratoria hasta la modulación de la voz.
 - Cambio en la comunicación: Cómo las redes sociales han transformado nuestras interacciones y el impacto en la comunicación moderna.

3.5 **Método evaluativo** La exposición se verificará de manera individual con una lista de chequeo.

- **Ambiente Requerido:**
Aula de formación.

- **Materiales:**
Material audiovisual como tv, cable HMI y computador.



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

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

- ✓ Evidencia de la presentación del texto "Dos palabras"
- ✓ Texto argumentativo
- ✓ Taller Final
- ✓ Mapa mental
- ✓ Foro cine
- ✓ Exposición final.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento:	El Taller correspondiente a esta actividad de aprendizaje es evaluado desde el trabajo autónomo busca verificar el conocimiento adquirido y validar su competencia en las distintas temáticas tratadas.	Taller escrito Texto argumentativo Evidencia de la presentación/socialización del texto "Dos palabras"
Evidencias de Desempeño	<p>-Dificultades y obstáculos de la comunicación</p> <p>-comunicación verbal y no verbal</p> <p>Reconoce los componentes de la</p> <ul style="list-style-type: none">· Comunicación No Verbal Kinésica· Comunicación No Verbal Proxémica· Comunicación No Verbal Paralingüística <p>Y los pone en escenarios reales y personales con elementos argumentativos</p>	Mapa mental Foro



Evidencias de Producto:	Cine foro: El discurso del Rey Dinámica de trabajo en equipo Evalúa las diferentes técnicas para manejar la oralidad, y la preparación de las exposiciones en escenarios reales.	Presentación oral momentos de verdad
--------------------------------	--	---

5. GLOSARIO DE TERMINOS

- 1.- COMUNICACIÓN: transmisión (recíproca) de información de algún tipo, desde un emisor a un receptor mediante un lenguaje común.
- 2.- EXPRESIÓN: señales de diversos tipos que utilizamos para comunicarnos por medio de lenguajes comunes entre los seres humanos, que serán nuestros mecanismos básicos de comunicación; lenguaje verbal y no verbal.
- 3.- ORALIDAD: toda aquella acción que se exprese por la boca mediante sonidos.
- 4.- EXPRESIÓN ORAL: es comunicarse mediante el habla, tonos de voz, ritmo, gesto, espacios, etc. sin más herramientas que uno mismo
- 5.- ORATORIA: arte de hablar en público con elegancia para persuadir, convencer, educar o informar.
- 6.- TIPOS DE ORATORIA: influyen en las diferentes clases de auditorio y afecta a la naturaleza de la comunicación. Hay oratorias de tipo política, forense, académica, etc.
- 7.- COMUNICACIÓN PRESENCIAL: es la ampliación de la oralidad. Es comunicarse frente a otro sin más herramientas que uno mismo, aquí y ahora (el presente) utilizando el lenguaje verbal y no verbal.
- 8.- EFICAZ: que logra hacer efectivo un intento o propósito.
- 9.- EFECTIVO: que produce el efecto esperado o que va bien para alguna cosa determinada.



- 10.-ESTRATEGIA: técnica o conjunto de actividades destinadas a conseguir un objetivo.
- 11.- CALIDAD: superioridad o excelencia.
- 12.- ASERTIVO: es algo afirmativo. Persona que ocupa modelos de comunicación positivos basados en la percepción propia.
- 13.- ÁMBITOS: espacios en los que se enmarcan determinadas disciplinas o cuestiones.
- 14.- SOCIEDAD: conjunto de personas que se relacionan organizadamente y que pertenecen a un lugar determinado o tienen características en común.
- 15.-CREDIBILIDAD: característica de lo que es creíble o aceptable.
- 16.- VEROSIMILITUD: apariencia de verdadero o con posibilidad de ser creído.
- 17.- EMISOR: persona que emite un mensaje en un acto de comunicación. Es el responsable de la forma en que se dé y transcurra la comunicación, ya que él es el generador de esta intención.
- 18.- RECEPTOR: persona que recibe el mensaje en un acto de comunicación.
- 19.- MENSAJE: información que un emisor transmite a un receptor.
- 20.- VOCAL: (a) perteneciente o relativo a la voz. (b) persona que tiene voz en un consejo.
- 21.- ARGUMENTACIÓN: defender una idea o una opinión aportando un conjunto de razones que justifiquen nuestra postura.
- 22 TIPOS DE ARGUMENTACIÓN: existen dos tipos: (a) argumentación positiva o prueba, consiste en presentar argumentos que respalden nuestra postura ante el tema objeto de la argumentación. (b) argumentación negativa o refutación, consiste en aportar argumento que sirvan para rechazar los argumentos contrarios a nuestra postura.
- 23.- ARTICULACIÓN: pronunciación clara y distinta de las palabras.
- 25.- HABILIDAD: capacidad de una persona para hacer algo bien y fácilmente. Capacidad de hacer algo correctamente, con destreza e inteligencia.
- 26.- ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN: técnica o conjunto de actividades para mantener una buena comunicación a la hora del diálogo.



6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

<https://coe.academia.iteso.co/tag/comunicacion-oral/>

<https://www.mheducation.es/bcv/guide>

[PINEDA R., María Ignacia, LEMUS H., Francisco Javier, Lenguaje y Expresión 2, Prentice Hall., México, 2004](#)

www.biblioteca.sena.edu.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	MARCELA VELASCO	INSTRUCTORA	CENTRO DE SERVICIO Y COMERCIO	2026
	MAJIN			
	JOHANA MACIAS			

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



PROGRAMA DE FORMACIÓN:

FICHA:

NOMBRE COMPLETO:

TALLER

1. Básicamente la comunicación es:
2. ¿Cómo se expresa la comunicación verbal?

INSTRUCCIÓN: SEÑALE CON UNA X LA RESPUESTA CORRECTA

3. Como antecedente histórico del lenguaje oral se señala:

- A. La escritura pictográfica
- B. Los jeroglíficos
- C. Los sonidos emitidos por el hombre para imitar los ruidos de su ambiente.
- D. Los símbolos gráficos

4. Es quien recibe de la información emitida por el emisor.

- A. Código
- B. Receptor
- C. Canal
- D. Mensaje

5. En el proceso de comunicación, EMISOR es....

- A. Entorno lingüístico del cual depende el sentido y el valor de una palabra, frase o fragmento considerados.
- B. Persona que enuncia el mensaje en un acto de comunicación.
- C. En un acto de comunicación, persona que recibe el mensaje.
- D. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.



6. En el proceso de comunicación, CANAL es...

- A. Medio físico por donde viaja el mensaje
- B. Información transmitida o compartida
- C. Quien transmite el mensaje

7. El aire es el único canal por medio del cual se puede establecer la comunicación

- A. Es cierto.
- B. No es cierto, hay otros canales.
- C. El aire no es el canal de la comunicación
- D. Ninguna de las anteriores

8. ¿Quién es el RECEPTOR en la siguiente situación comunicativa?: Sergio habla por teléfono con su novia y quedan de ir esta tarde a cine.

- A. Sergio
- B. El cine
- C. El teléfono
- D. La novia de Sergio

9. ¿Cuál es el CANAL en la siguiente situación comunicativa?: Un turista se pierde y le pregunta a alguien: ¿Dónde está el parque Santander?

- A. La señal de televisión
- B. La señal de telefonía celular
- C. El aire
- D. El parque



10. **¿Cuál es el MENSAJE en la siguiente situación comunicativa?: Vas de compras y ves un anuncio en un almacén de muebles: “Promoción del 15%”**

- A. Promoción del 20%
- B. Promoción del 50%
- C. Promoción por aniversario
- D. Promoción del 15%

11. **Los elementos de la comunicación son...**

- A. Emisor, receptor, mensaje, retroalimentación y código.
- B. Receptor, contexto y canal.
- C. Emisor, receptor, mensaje, canal y contexto.
- D. Código, canal, retroalimentación y emisor.

12. **La comunicación es la transferencia de un " _____ " a un " _____ ",**

- A. Receptor-Mensaje
- B. Emisor-Receptor
- C. Canal-Mensaje
- D. Emisor-Código

13. En el periódico aparece este aviso clasificado: **Se ofrece señora responsable con experiencia en el cuidado de un adulto mayor.** (Identifica los elementos)

EMISOR:

RECEPTOR:

MENSAJE:

CANAL:

