PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE 1

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación:
- Código del Programa de Formación:
- Nombre del Proyecto: Prestaciòn de servicios en implementación, mantenimiento, y soporte tecnológico de infraestructura y los centros de operaciones de red de las empresas Mypimes de la región.
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada)
- Actividad de Proyecto:

- 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.

- Duración de la Guía: 12 horas

2. PRESENTACIÓN:

En un mundo en constante cambio, la comunicación asertiva y efectiva se ha convertido en una habilidad fundamental para el éxito personal, social y profesional. Esta competencia, enfocada en el desarrollo de procesos comunicativos eficaces en diversos contextos, permite a los individuos interactuar de manera clara, asertiva y respetuosa, fomentando así relaciones sólidas y el logro de objetivos comunes.

En este resultado de aprendizaje inicial, nos embarcaremos en un viaje para dominar los componentes esenciales de la comunicación, explorando sus características, intencionalidad y el papel crucial que juega el contexto en cada interacción. A través de actividades dinámicas y motivadoras, analizaremos cómo nuestras fortalezas individuales y el trabajo colaborativo contribuyen a la construcción de una comunicación efectiva.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Reconocer la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana.

3.1 Actividad Inicial: Juego de preguntas y respuestas: Se pueden realizar preguntas y respuestas sobre diferentes temas, como la cultura general, los intereses del grupo,preguntas relacionadas con la comunicación entre todos los integrantes del grupo. se socializarà en grupo general, el sentir de la experiencia de compartir de una manera diferente con sus compañeros.

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

Ruleta Preguntona: Explorando el Mundo de la Comunicación.

¡Prepárense para un viaje fascinante a través del universo de la comunicación!

En esta dinámica interactiva, giraremos la ruleta y nos embarcaremos en una exploración profunda de los diferentes aspectos que conforman la comunicación humana. Reflexionaremos sobre su papel fundamental en nuestras vidas, desde las interacciones cotidianas hasta los entornos académicos y laborales.

Preguntas que nos guiarán en este viaje:

1. ¿En qué momentos del día a día consideran que la comunicación es fundamental?
2. ¿Qué tipos de comunicación utilizas con mayor frecuencia?
3. ¿Has notado la importancia de la comunicación en tus relaciones personales, académicas y laborales?
4. ¿Qué diferencia a la comunicación humana de la comunicación animal?
5. ¿Cómo influyen las emociones y los sentimientos en la comunicación?
6. ¿Cómo se puede lograr una comunicación clara, concisa y asertiva?
7. ¿Qué barreras pueden dificultar la comunicación eficaz y cómo superarlas?
8. ¿Qué aspectos del lenguaje no verbal, pueden influir en la comunicación?
9. ¿Cómo pueden utilizar el lenguaje no verbal para reforzar su mensaje y crear una buena impresión?
10. ¿Qué significa ser un buen oyente?
11. ¿Qué técnicas pueden utilizar para mejorar su escucha activa?

12. Qué estrategias pueden utilizar para comunicarse de manera efectiva en situaciones difíciles?
13. ¿Cómo creen que la comunicación ha evolucionado con el auge de las tecnologías digitales?
14. ¿Qué desafíos y oportunidades presenta esta nueva realidad para la comunicación humana?

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

3.3.1 Actividad de aprendizaje 1. Analizar la importancia de la comunicación humana según el contexto en el que se desarrolla.

Estrategia de aprendizaje: Aprendizaje colaborativo

La historia de la comunicación humana

La historia de la comunicación humana es un fascinante viaje que abarca miles de años, desde las primeras formas de expresión hasta las complejas redes de información que nos rodean hoy en día. A lo largo de este camino, hemos visto cómo la forma en que nos comunicamos ha evolucionado y se ha adaptado a las necesidades y circunstancias cambiantes de la humanidad.

La comunicación humana: Un viaje a través del tiempo

La comunicación humana es un proceso complejo y fascinante que nos ha permitido evolucionar como especie y construir sociedades cada vez más complejas. Desde nuestros ancestros prehistóricos hasta la era digital actual, la forma en que nos comunicamos ha estado en constante cambio, adaptándose a las nuevas necesidades y desafíos que hemos enfrentado.

Orígenes:

Los orígenes de la comunicación humana se remontan a millones de años atrás, cuando nuestros ancestros primates comenzaron a utilizar vocalizaciones y gestos para transmitir información entre sí. Estas primeras formas de comunicación eran rudimentarias, pero les permitían coordinar sus acciones, cazar en grupo y protegerse de los depredadores.

Evolución:

Con el desarrollo del lenguaje, la comunicación humana dio un salto gigantesco. El lenguaje nos permitió compartir conocimientos, expresar emociones abstractas y crear historias que dieron

forma a nuestra cultura y valores. A lo largo de la historia, el lenguaje ha evolucionado constantemente, dando lugar a miles de idiomas diferentes que se hablan en todo el mundo.

La revolución tecnológica:

La invención de la escritura, la imprenta y, más recientemente, las tecnologías de la información y la comunicación, han revolucionado la forma en que nos comunicamos. Estas tecnologías nos han permitido superar las barreras del tiempo y la distancia, y han creado nuevas formas de interacción que antes eran inimaginables.

El futuro de la comunicación:

Es difícil predecir con exactitud cómo evolucionará la comunicación humana en el futuro. Sin embargo, es probable que las nuevas tecnologías continúen desempeñando un papel importante en la forma en que nos comunicamos. La inteligencia artificial, la realidad virtual y la realidad aumentada podrían abrir nuevas posibilidades para la interacción humana, y podrían desafiar nuestra comprensión de lo que significa comunicarse.

Importancia de la comunicación:

Más allá de su evolución histórica, la comunicación humana es fundamental para el desarrollo individual y social. Nos permite expresar nuestras ideas, construir relaciones, resolver conflictos y lograr objetivos comunes. Una comunicación efectiva es esencial para el éxito en todos los ámbitos de la vida, desde el personal hasta el profesional.

Subactividad 1.

Estrategia de aprendizaje: Aprendizaje Basado en Proyectos/ aprendizaje Colaborativo.

Tècnica Didàctica: Trabajo grupal - Conversatorio

Los aprendices miran el siguiente video, toman apuntes sobre el proceso de evolución de la comunicación y completan la secuencia hasta la actualidad.

Opción 1 https://www.guiainfantil.com/videos/40/la-comunicacion-video-educativo-para-los-ninos-de-cantinflas/

Opcion 2. https://www.youtube.com/watch?v=LTP2_xKEPm8

Opción 3. https://www.youtube.com/watch?v=wccByhnN3OM&t=119s

En pequeños grupos comparten experiencias de las formas de comunicación y los medios de comunicaciòn, de experiencias recordadas o aprendidas. y luego se comparte en gran grupo los conceptos o temas claves compartidos.

3.3.2 Actividad de aprendizaje 2 . Identificar y clasificar los tipos de comunicación según sus características:

Es fundamental comprender que existen unos niveles dentro de la comunicación, identificarlos nos permiten comprender la complejidad de la interacción humana. La comunicación puede ser verbal o no verbal, intrapersonal o interpersonal, directa o indirecta, unilateral o bilateral, grupal o masiva. Cada nivel tiene sus propias características y se utiliza en diferentes contextos. Al comprender estos niveles, podemos mejorar nuestras habilidades comunicativas y construir relaciones más sólidas y efectivas.

Subactividad 1

Estrategia de aprendizaje: Aprendizaje colaborativo

Tècnica didáctica: Investigaciòn - Exposiciones – Trabajo grupal.

La presente actividad le permitirá profundizar y hacer una revisión holística de los términos relacionados a La historia de la comunicación humana y los diferentes niveles de la comunicaciòn. A partir de la exposición sobre la comunicación humana y conceptos desarrolle el cuestionario (anexo) de Conceptos y ejemplos de la aplicabilidad en diferentes contextos.

Exposiciòn de conceptos - Niveles de la comunicación humana

Objetivo: Que los aprendices comprendan los diferentes niveles de la comunicación humana y su importancia en la interacción social.

Materiales:

Computador para consulta de definiciones de los niveles de la comunicación humana (verbal, no verbal, intrapersonal, interpersonal, grupal- masiva- Unilateral- bilateral; directa- indirecta;).

Lápices o bolígrafos.

Procedimiento:

Iniciar el tema realizando una retroalimentación de la formación anterior (con una breve discusión sobre la importancia de la comunicación en nuestras vidas).

Preguntar a los aprendices qué recuerdan por comunicación y cuáles son los diferentes tipos de comunicación que existen.

Introducir el concepto de los niveles de la comunicación humana.

Investigación en grupos pequeños (30 minutos):

Dividir la ficha en pequeños grupos de 4- 5 aprendices.

Asignar a cada grupo un nivel de la comunicación humana (verbal, no verbal, intrapersonal, interpersonal, grupal o masiva; intrapersonal- interpersonal; directa e indirecta).

Pedir a los grupos que investiguen y analicen el nivel de comunicación asignado, respondiendo a las siguientes preguntas:

¿Qué es este nivel de comunicación?

¿Cómo se da este tipo de comunicación?

¿Qué elementos intervienen en este nivel de comunicación?

¿Cuáles son algunos ejemplos de este tipo de comunicación?

¿Qué importancia tiene este nivel de comunicación en la interacción social?

Puesta en común (20 minutos):

Cada grupo presentará al resto de la clase los resultados de su investigación sobre el nivel de comunicación asignado.

Se fomentará la discusión y el intercambio de ideas entre los grupos.

El instructor aclarará dudas y complementará la información presentada por los grupos.

Actividad de aplicación:

Desarrollo del Test de Comunicaciòn: http://www.psicoactiva.com/tests/test2.htm

Los aprendices entregaràn el taller desarrollado de los niveles de comunicación para evaluar su comprensión de los conceptos.

Observar la participación de los aprendices durante las actividades grupales y la puesta en común.

3.3.3 Actividad de aprendizaje 3. Aplicar técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos

En el ámbito laboral, una comunicación efectiva es esencial para el éxito en cualquier tarea o proyecto. Los aprendices del SENA, al adquirir habilidades de comunicación verbal y no verbal, estarán mejor preparados para enfrentar los retos del mundo laboral y tener una vida personal más plena.

Técnicas de comunicación verbal

La comunicación verbal se refiere al uso de la palabra hablada para transmitir información. Algunas técnicas importantes de comunicación verbal incluyen:

- **Claridad:** Expresar las ideas de manera clara y concisa, evitando ambigüedades y jerga técnica.
- **Concisión:** Ser breve y directo en el mensaje, evitando información irrelevante.
- **Precisión:** Asegurarse de que la información transmitida sea precisa y veraz.
- **Coherencia:** Organizar las ideas de manera lógica y secuencial.
- **Empatía:** Considerar la perspectiva del receptor y adaptar el lenguaje en consecuencia.
- **Escucha activa:** Poner atención a lo que el otro está diciendo, sin interrumpir y mostrando interés genuino.

Técnicas de comunicación no verbal

La comunicación no verbal se refiere al uso del lenguaje corporal, las expresiones faciales, el tono de voz y otros elementos no verbales para transmitir información. Algunas técnicas importantes de comunicación no verbal incluyen:

- **Contacto visual:** Mantener contacto visual con el receptor demuestra interés y respeto.
- **Postura:** Adoptar una postura erguida y relajada transmite confianza y seguridad.
- **Gestos:** Utilizar gestos naturales y apropiados para enfatizar el mensaje.
- **Expresiones faciales:** Mostrar expresiones faciales que coincidan con el mensaje que se está transmitiendo.
- **Tono de voz:** Modular el tono de voz para transmitir diferentes emociones e intenciones.

Importancia de la comunicación efectiva en el SENA

Las habilidades de comunicación verbal y no verbal son esenciales para el éxito de los aprendices del SENA en su formación y en su vida laboral. Estas habilidades les permiten:

- **Comprender y seguir instrucciones:** Los aprendices deben comprender las instrucciones de sus instructores y compañeros de trabajo para poder realizar sus tareas de manera efectiva.
- **Trabajar en equipo:** La comunicación efectiva es esencial para el trabajo en equipo, ya que permite a los miembros del equipo colaborar de manera eficiente y alcanzar objetivos comunes.
- **Resolver conflictos:** Las habilidades de comunicación efectiva pueden ayudar a los aprendices a resolver conflictos de manera pacífica y constructiva.
- **Presentar ideas:** Los aprendices deben poder presentar sus ideas de manera clara y concisa para convencer a sus compañeros y superiores.
- **Construir relaciones:** La comunicación efectiva es la base de todas las relaciones, tanto personales como profesionales.

Subactividad 1. Creación, análisis y dramatización de situaciones problema

Estrategia de aprendizaje: Simulación y juego de roles

Tecnica Didàctica de aprendizaje: Dramatización estudio de caso.

Objetivos de la actividad:

- Fomentar en los aprendices el desarrollo de habilidades para identificar, analizar y proponer soluciones a situaciones problemáticas de su entorno.
- Promover el trabajo colaborativo y la comunicación efectiva entre pares.
- Incentivar la creatividad y el pensamiento crítico a través de la dramatización.

Materiales:

- Hojas de papel
- Lápices o bolígrafos
- Cámara de video (celular)

Procedimiento:

División en grupos: Agrupar a los Aprendices en equipos de 3 a 5 personas.

Creación de situaciones problema: Cada grupo debe crear por escrito una situación problema que describa un conflicto o desafío real o ficticio. La situación debe ser lo suficientemente compleja para requerir análisis y la búsqueda de soluciones creativas.

Análisis de la situación problema: Una vez creada la situación problema, los grupos deben analizarla en profundidad, considerando los siguientes aspectos:

Causa del problema: Identificar el origen o factor principal que desencadena la situación problemática.

Consecuencias del problema: Determinar las repercusiones o efectos negativos que genera la situación problema en los diferentes actores involucrados.

Estilo de comunicación predominante: Analizar el tipo de comunicación que se utiliza para abordar la situación problema, identificando posibles fallos o barreras comunicativas.

Alternativas de solución: Proponer diversas soluciones creativas y viables para resolver la situación problema, considerando las diferentes perspectivas y necesidades de los involucrados.

Dramatización de la situación problema: Cada grupo debe preparar una dramatización de la situación problema creada, representando los diferentes roles y acciones de los personajes involucrados. La dramatización debe incluir la presentación del problema, el análisis de sus causas y consecuencias, y la puesta en práctica de las alternativas de solución propuestas.

Evidencia de Producto: Grabación de la dramatización: Cada grupo debe grabar su dramatización como evidencia de producto. La grabación puede ser utilizada para su posterior análisis y reflexión en conjunto.

Técnica de Evidencia de Producto: Análisis de Contenido

Instrumento de evaluación: Lista de Chequeo

Tranferencia de conocimiento:

Actividad de Aprendizaje 1: Conversatorio Reflexiòn grupal.

Actividad de aprendizaje 2. Taller grupal- exposiciones.

Actividad de aprendizaje 3. Video Dramatizaciòn estudio de caso.

- Ambiente Requerido: Aula Convencional
- Materiales

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia: De desempeño: Cualitativa/ Observación directa. **Evidencia:** Participación en discusiones grupales y análisis de casos. Registro de la participación activa, comprensión de los casos y reflexiones grupales.	• Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. • interpreta mensajes y reconstruye el discurso con	**Técnica de evaluación:** Observación participativa**.** **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo para participación y reflexión grupal.

Evidencia: Conocimiento. Evidencia: Clasificación y análisis de tipos de comunicación. Tipos de comunicación identificados y clasificados correctamente. EVIDENCIA: de Producto EVIDENCIA: Video Dramatización estudio de caso situación problema Estilos de comunicación Comprender realidades y conceptos de manera profunda y atractiva por medio de las video dramatizaciones, las situaciones problema desafían a encontrar soluciones, y el análisis de estilos de comunicación identifica y caracteriza diferentes formas de interactuar	sus propias palabras manteniendo el sentido. • aplica técnicas para la comunicación verbal y no verbal teniendo en cuenta Características comunicativas. • 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. • utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. • aplica técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos Establecidos. • 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. • codifica y decodifica mensajes utilizando los íconos, símbolos, señales en el contexto de su actividad laboral y social.	**Técnica de evaluación:** Taller grupal**.** **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo. **TECNICA DE EVALUACION:** Análisis de contenido **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:** Lista de Chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

1. **Comunicación:** Proceso de intercambio de información entre dos o más personas mediante señales verbales y no verbales.

2. **Comunicación humana**: Tipo de comunicación que se caracteriza por el uso del lenguaje y otros sistemas simbólicos para transmitir ideas, emociones y experiencias.

3. **Comunicación efectiva**: Comunicación que logra transmitir el mensaje de manera clara, concisa y precisa, y que genera una respuesta positiva en el receptor.

4. **Comunicación verbal**: Comunicación que se realiza mediante el uso de palabras habladas o escritas.

5. **Comunicación no verbal:** Comunicación que se realiza mediante el uso de expresiones faciales, gestos corporales, tono de voz, contacto visual y otros elementos no verbales.

6. **Contexto**: Entorno en el que se desarrolla la comunicación y que influye en su significado.

7. **Intención comunicativa**: Propósito que tiene el emisor al comunicar un mensaje.

8. **Barreras de la comunicación**: Obstáculos que dificultan la transmisión efectiva del mensaje.

9. **Retroalimentación**: Información que se proporciona al emisor sobre cómo ha sido recibido y entendido su mensaje.

10. **Escucha activa**: Habilidad de escuchar con atención y comprensión lo que el otro está diciendo.

11. **Empatía:** Capacidad de comprender y compartir los sentimientos de otra persona.

12. **Asertividad**: Habilidad de expresar ideas y opiniones de manera clara, directa y respetuosa.

13. **Conflicto**: Situación en la que dos o más partes tienen intereses o necesidades incompatibles.

14. **Negociación**: Proceso de comunicación en el que dos o más partes intentan llegar a un acuerdo que satisfaga sus intereses.

15. **Resolución de conflictos**: Proceso de encontrar una solución a un conflicto que sea satisfactoria para todas las partes involucradas.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Schramm, W. (1954). La ciencia de la comunicación humana: Una revisión de la investigación. Nueva York: Basic Books.

- Pinker, S. (1994). **El instinto del lenguaje**. Barcelona: Paidós.

- Miller, G. A. (1967). Comunicación y cognición. **Revista de Psicología**, 123(3), 343-349.
- Goffman, E. (1961). **El yo en la vida cotidiana**. Buenos Aires: Amorrortu Editores.

Artículos científicos:

- **"La comunicación no verbal"** de Albert Mehrabian (1969): Este artículo clásico analiza la importancia de la comunicación no verbal en la interacción social. https://www.sciencedirect.com/topics/biochemistry-genetics-and-molecular-biology/nonverbal-communication
- **"El principio de cooperación"** de H. Paul Grice (1957): Este artículo presenta el principio de cooperación, que es un conjunto de reglas que guían la conversación humana. https://en.wikipedia.org/wiki/Cooperative_principle
- **"La teoría de la estructuración de la acción"** de Anthony Giddens (1984): Esta teoría describe la comunicación como un proceso social que da forma a nuestra realidad social. https://en.wikipedia.org/wiki/Structuration_theory
- **"La teoría de la comunicación mediada"** de Marshall McLuhan (1964): Esta teoría explora la forma en que los medios de comunicación afectan la forma en que pensamos y nos comunicamos. https://en.wikipedia.org/wiki/Marshall_McLuhan
- **"La teoría de la agenda-setting"** de Walter Lippmann (1922): Esta teoría describe cómo los medios de comunicación influyen en lo que pensamos que es importante. https://en.wikipedia.org/wiki/Agenda-setting_theory

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)			**CDTI - SENA Dosquebradas**	**Diciembre de 2024**

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

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