



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

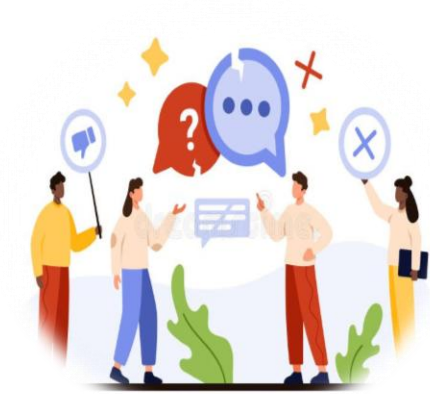
1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Aplica a todos los programas
- **Código del Programa de Formación:** Aplica a todos los programas
- **Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):** Aplica a todos los programas
- **Fase del Proyecto (si aplica):** Planeación
- **Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):** De acuerdo con lo programado
- **Competencia:**

Desarrollo de procesos de comunicación oral y escritos en forma eficaz y efectiva, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo

- **Resultados de Aprendizaje:**
 - Analizar los componentes de la comunicación según sus características, intencionalidad y contexto.
 - Relacionar los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.
 - Establecer procesos de enriquecimiento lexical y acciones de mejoramiento en los procesos comunicativos según requerimientos del contexto.
 - Argumentar en forma oral y escrita atendiendo las exigencias y particularidades de las diversas situaciones comunicativas mediante los distintos sistemas de representación.
- **Duración de la Guía de Aprendizaje (horas):** 48 horas

2. PRESENTACIÓN



¡Bienvenido(a) a este nuevo reto de aprendizaje!

Cada día, en los ambientes laborales y sociales, las personas enfrentan situaciones en las que una idea mal comunicada, un informe poco claro o la falta de trabajo en equipo pueden afectar los resultados, generar conflictos o dificultar la toma de decisiones.

Para responder a estos desafíos, el SENA fortalece en sus aprendices competencias esenciales como la comunicación efectiva y asertiva, el liderazgo, el trabajo en equipo, el manejo de grupos, las habilidades lectoescriturales y la capacidad para argumentar y proponer soluciones, fundamentales para desempeñarse con éxito en cualquier contexto productivo.



A lo largo de esta guía, asumirá el reto de reconocer cómo la comunicación influye en la vida personal, social y laboral. Mediante situaciones prácticas y actividades de aprendizaje, analizará los procesos, componentes y funciones de la comunicación para resolver problemas, elaborar comunicados e informes y expresar sus ideas de manera clara, pertinente y profesional.

Al finalizar este proceso, contará con herramientas que le permitirán fortalecer su desempeño académico y laboral, mejorar sus relaciones interpersonales y responder de manera efectiva a las exigencias del entorno productivo.

¡Acepta el reto y convierta la comunicación en una de sus principales fortalezas para el éxito profesional!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

La comunicación ha sido, a lo largo de la historia, un proceso esencial para el desarrollo de la humanidad, al facilitar la construcción del conocimiento, el fortalecimiento de las relaciones sociales y la consolidación de la cultura. Mediante ella, las personas interactúan, intercambian ideas, transmiten saberes y participan activamente en los diferentes escenarios personales, sociales y laborales.

En la actualidad, los constantes cambios sociales, tecnológicos y organizacionales exigen el desarrollo de competencias comunicativas que permitan interactuar de manera efectiva, resolver problemas, trabajar colaborativamente y construir relaciones basadas en el respeto y la confianza.

Por ello, las siguientes actividades de aprendizaje han sido diseñadas para que reconozca la importancia de la comunicación humana a partir de experiencias significativas que favorezcan la reflexión, el intercambio de saberes y la construcción colectiva del conocimiento.

3.1 Actividad de reflexión inicial:

Reconocer la importancia de la comunicación para relacionarse, trabajar en equipo y expresar ideas de manera respetuosa y asertiva en los diferentes contextos sociales y laborales.

Descripción de la actividad:

Participe en la dinámica "**Canasta Revuelta**", con el propósito de integrarse con sus compañeros y reconocer la comunicación como un elemento fundamental para la interacción humana. Mediante esta experiencia fortalecerá la confianza, el diálogo y el aprendizaje colaborativo.

Antes de iniciar, conozca las reglas de la dinámica y participe de manera activa, comprendiendo que el objetivo no es solo conocer a sus compañeros, sino identificar cómo la comunicación favorece la construcción de relaciones y el logro de objetivos comunes.



Durante la actividad, interactúe con diferentes compañeros hasta conocer, como mínimo, dos (2) y máximo tres (3), dialogando sobre los siguientes aspectos:

- ✓ Nombre completo.
- ✓ Lugar de procedencia.
- ✓ Programa de formación.
- ✓ Proyecto de vida personal y profesional.
- ✓ Un logro significativo.
- ✓ Un talento, habilidad o interés personal.
- ✓ Expectativas frente al proceso de formación.
- ✓ Otro aspecto que contribuya al conocimiento mutuo.

Posteriormente, en plenaria y de manera individual, presente a los compañeros con quienes interactuó, procurando transmitir de forma clara la información obtenida durante el diálogo y demostrando la importancia de la escucha activa para comunicar adecuadamente las ideas de otra persona.

A partir de la experiencia vivida, participe en una lluvia de ideas para compartir sus conocimientos y experiencias previas, respondiendo preguntas como:

- ✓ ¿Qué facilitó la comunicación durante la actividad?
- ✓ ¿Qué situaciones dificultaron la interacción con los compañeros?
- ✓ ¿Qué importancia tuvo la escucha para comprender la información recibida?
- ✓ ¿Cómo influyeron las expresiones, los gestos y el lenguaje corporal durante la conversación?
- ✓ ¿Por qué considera que la comunicación es importante para relacionarse con otras personas?
- ✓ ¿En qué situaciones de la vida cotidiana o laboral considera indispensable una comunicación efectiva?

Comparta libremente sus experiencias, opiniones y percepciones, contribuyendo a un ambiente de respeto, participación y construcción colectiva del conocimiento.

Como cierre, junto con el instructor, retome las principales ideas surgidas durante la actividad y reflexione sobre cómo una misma experiencia puede generar diferentes formas de comunicar, interpretar y comprender la información. A partir de ello, responda las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Qué hace que una comunicación sea realmente efectiva?
- ✓ ¿Por qué algunas personas logran transmitir mejor sus ideas que otras?
- ✓ ¿Qué habilidades necesita desarrollar un profesional para comunicarse en diferentes contextos?
- ✓ ¿Qué aspectos de la comunicación considera que necesita fortalecer?

Finalmente, reconozca las situaciones vividas durante la dinámica para comprender la comunicación como una competencia esencial en los ámbitos personal, académico y laboral, despertando el



interés por descubrir, en las siguientes actividades, los elementos que hacen posible una comunicación efectiva.

De manera autónoma, realice la lectura del cuento **"Los seis sabios ciegos y el elefante"**. Posteriormente, reflexione sobre el mensaje de la historia y responda las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál considera que es la enseñanza principal del cuento?
2. ¿Qué relación encuentra entre la historia y el proceso de comunicación humana?
3. ¿Por qué es importante escuchar y considerar diferentes puntos de vista antes de emitir un juicio?
4. ¿Cómo puede aplicar esta reflexión en su proceso de formación y en su futuro desempeño laboral?

Participe con sus reflexiones durante la socialización en la formación , participando con respeto y aportando ideas que enriquezcan la construcción colectiva del conocimiento.

Ambiente requerido:

Ambiente convencional de Formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- ✓ Dinámica de integración **"Canasta Revuelta"**.
- ✓ Aprendizaje experiencial.
- ✓ Socialización de experiencias.
- ✓ Lluvia de ideas.

Materiales de formación

- ✓ Lapiceros.
- ✓ Marcadores borrables.
- ✓ Tablero
- ✓ Sillas

Material de apoyo:

- ✓ Guía de aprendizaje.
- ✓ Lectura de reflexión sugerida: LOS 6 SABIOS CIEGOS Y EL ELEFANTE

Duración de la actividad:

4 horas

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



Reconocer la importancia de la comunicación humana mediante la reflexión y el intercambio de ideas, demostrando escucha activa, trabajo en equipo y comunicación asertiva en los diferentes contextos

Descripción de la actividad: Dinámica de La comunicación Humana

Observe atentamente el recurso audiovisual "El paquete de galletas" https://www.youtube.com/watch?v=38y_1EWIE9I, y reflexione sobre la importancia de la comunicación en la vida cotidiana, el proceso de formación y el entorno laboral; reconociendo su impacto en las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y la gestión de situaciones conflictivas.

Al finalizar el video, participe activamente en un conversatorio orientado por el instructor, compartiendo sus opiniones, experiencias y puntos de vista a partir de las siguientes preguntas orientadoras:

- ✓ ¿Cuál considera que es el mensaje principal del video?
- ✓ ¿Qué situaciones evidencian una comunicación inadecuada?
- ✓ ¿Qué barreras de comunicación identificó durante la historia?
- ✓ ¿Cómo habría cambiado la situación si los personajes hubieran utilizado una comunicación efectiva?
- ✓ ¿Qué relación encuentra entre el contenido del video y experiencias vividas en su entorno personal, académico o laboral?
- ✓ ¿Qué enseñanza deja este video para mejorar la forma de comunicarse con los demás?

Escuche con respeto las intervenciones de sus compañeros, argumente sus respuestas y participe de manera activa en la construcción colectiva de conclusiones.

Como cierre de la actividad, junto con el instructor, identifique las principales ideas surgidas durante el conversatorio y reflexione sobre cómo una comunicación basada en la escucha, el respeto, la empatía y el asertividad favorece las relaciones humanas y la solución de situaciones cotidianas.

Esta actividad permitirá reconocer los conocimientos y experiencias previas sobre la comunicación humana, sirviendo como punto de partida para el desarrollo de los conceptos y habilidades que se abordarán en las siguientes actividades de aprendizaje.

De manera autónoma, realice la lectura del texto "Cuando Aprendí a Escuchar Antes de Hablar". Posteriormente, reflexione sobre la importancia de la escucha activa, el respeto, la empatía y la comunicación asertiva en las relaciones humanas.

Al finalizar la lectura, responda en su cuaderno o en un documento las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es la enseñanza principal del texto?



- ¿Qué habilidades comunicativas se evidencian en la historia?
- ¿Cómo puede aplicar estos aprendizajes en su proceso de formación y en su futuro desempeño laboral?

Prepárese para compartir sus reflexiones durante la socialización en clase, aportando sus ideas de manera respetuosa y argumentada.

Ambiente requerido:

Ambiente convencional de Formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Aprendizaje basado en preguntas (ABP)
- Conversatorio dirigido
- Lluvia de ideas
- Análisis de casos

Materiales de formación

- TV o videobeam
- Computador
- Registro de observaciones y reflexiones
- Lapiceros.
- Marcadores borrables.
- Tablero
- Sillas

Material de apoyo:

- Guía de aprendizaje.
- Video "El paquete de galletas" (recurso audiovisual principal).
- Lectura Cuando Aprendí a Escuchar Antes de Hablar

Duración de la actividad:

4 horas

3.3 Actividades de apropiación

Analizar situaciones comunicativas mediante la identificación de los elementos del proceso comunicativo, para establecer cómo estos influyen en la comprensión del mensaje y fortalecer las habilidades necesarias para comunicarse de manera efectiva en diferentes contextos.

Descripción de la actividad:

Con el propósito de comprender cómo intervienen los diferentes elementos del proceso comunicativo en las relaciones humanas, participe en la siguiente actividad de aprendizaje.



A partir de las situaciones analizadas en las actividades anteriores, reflexione sobre las dificultades que se presentan cuando la comunicación no es efectiva.

Posteriormente, junto con el instructor, responda preguntas como:

- ✓ ¿Por qué ocurren los problemas de comunicación?
- ✓ ¿Qué elementos intervienen en el proceso comunicativo?
- ✓ ¿Qué habilidades necesita desarrollar un profesional para comunicarse de manera efectiva?
- ✓ ¿Cómo influye la comunicación en los contextos personal, académico y laboral?

Conforme equipos de trabajo colaborativo, investigue uno de los siguientes temas utilizando fuentes académicas confiables y los materiales de formación suministrados por el instructor.

TEMA 1: La comunicación humana.

TEMA 2: Evolución o línea del tiempo de la comunicación Humana

TEMA 3: Elementos del proceso comunicativo Humana

TEMA 4: Tipos de comunicación Humana

TEMA 5: Barreras de la comunicación Humana

TEMA 6: Empatía y comunicación asertiva.

Durante esta etapa, seleccione la información más relevante, identificando conceptos, características, ejemplos y aplicaciones.

El instructor le acompañará permanentemente el proceso investigativo, resolviendo inquietudes y orientando la construcción del conocimiento.

Con base en la información recopilada, elabore junto con su equipo un organizador gráfico (mapa conceptual, mapa mental, cuadro comparativo, infografía o línea del tiempo, según la temática asignada) que sintetice los conceptos, características, relaciones y aplicaciones del tema investigado.

La presentación debe contener información clara, organizada y ejemplos relacionados con situaciones cotidianas o laborales.

Además de la presentación conceptual, junto con su equipo de trabajo, diseñe de manera creativa una estrategia didáctica activa como: Juego de roles, Estudio de caso, Gamificación, Infografía interactiva, etc, y compare los conceptos investigados con situaciones reales del contexto académico o laboral, estableciendo semejanzas, diferencias y posibles aplicaciones.

La estrategia debe favorecer la participación, el análisis y la comparación de diferentes situaciones comunicativas, a partir de preguntas, aportes y comentarios que fortalezcan la construcción colectiva del conocimiento.



Cada equipo dispondrá de aproximadamente 20 minutos para realizar una exposición dialogada de su temática y desarrollar la estrategia didáctica diseñada. Durante la presentación, promoverá el análisis, la argumentación y la participación activa de los demás aprendices mediante preguntas, casos o situaciones problema que favorezcan el pensamiento crítico.

Finalizadas las presentaciones, participe en una lluvia de ideas orientada por el instructor para integrar los aprendizajes construidos.

Durante esta actividad se consolidarán aspectos como:

- ✓ Evolución de la comunicación humana.
- ✓ Elementos del proceso comunicativo.
- ✓ Tipos de comunicación.
- ✓ Barreras comunicativas.
- ✓ Empatía.
- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Importancia de la comunicación efectiva en los diferentes contextos.

El instructor complementará los conceptos mediante una exposición dialogada y aclarará las inquietudes presentadas por los equipos.

De manera individual, y después en grupo responda las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Qué nuevos conocimientos adquirí durante esta actividad?
- ✓ ¿Qué habilidades fortalecí al trabajar colaborativamente?
- ✓ ¿Cómo puedo aplicar estos aprendizajes en mi entorno personal, académico y laboral?
- ✓ ¿Qué aspecto de mi comunicación considero que debo fortalecer?

Finalmente, mediante una lluvia de ideas y una discusión guiada, el instructor orientará la construcción colectiva de conclusiones, promoviendo la reflexión crítica sobre la importancia de la comunicación humana y su aplicación en los diferentes contextos personales, académicos y laborales.

Ambiente requerido:

Ambiente convencional de Formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Investigación guiada
- Aprendizaje basado en preguntas (ABP)
- Aprendizaje experiencial
- Elaboración de mapas conceptuales o mentefactos.
- Lluvia de ideas
- Aprendizaje Basado en Casos

Materiales de formación



- Guía de aprendizaje.
- TV o videobeam
- Computador
- Lapiceros.
- Marcadores borrables.
- Tablero

Material de apoyo:

- Guía de aprendizaje
- Instrumento de evaluación Rubrica

Evidencias de aprendizaje

Evidencia de conocimiento: exposición grupal del tema asignado, en donde analice situaciones comunicativas

Evidencia de producto: herramienta digital como: powerpoint, canva, genially, etc

Instrumentos de evaluación

Rubrica

Duración de la actividad:

20 horas

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Elaborar un informe técnico que analice una problemática de comunicación, aplicando los fundamentos de la comunicación humana y las normas APA vigentes, para formular alternativas de solución en contextos académicos y laborales.

Descripción de la actividad:

Con el propósito de transferir los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación, junto con su equipo de trabajo identifique, analice y plantee una solución a una problemática de comunicación presente en su programa de formación o en un contexto real o simulado del sector productivo, aplicando los fundamentos de la comunicación humana para mejorar los procesos comunicativos, tales como:

- ✓ Deficiencias en la transmisión de la información.
- ✓ Problemas de comunicación entre áreas o equipos de trabajo.
- ✓ Barreras comunicativas que afecten el desempeño.
- ✓ Conflictos originados por una comunicación inadecuada.
- ✓ Falta de escucha activa, empatía o comunicación asertiva.



La situación seleccionada deberá corresponder a un contexto real o simulado relacionado con su programa de formación.

A partir de la información obtenida durante la identificación de la problemática, realice un diagnóstico que le permita analizar los siguientes aspectos:

- ✓ Descripción de la situación.
- ✓ Contexto en el que ocurre.
- ✓ Causas que originan la problemática.
- ✓ Elementos del proceso comunicativo involucrados.
- ✓ Barreras de comunicación presentes.
- ✓ Consecuencias para las personas, los procesos o la organización.
- ✓ Impacto generado en el entorno.

Durante esta fase aplique los conceptos estudiados sobre comunicación humana para sustentar el análisis.

Con base en el diagnóstico realizado, junto con su equipo de trabajo, elabore un informe técnico (Norma APA), siguiendo las orientaciones suministradas por el instructor.

El informe deberá contener como mínimo:

1. Portada.
2. Introducción.
3. Objetivo.
4. Descripción de la problemática.
5. Diagnóstico de la situación.
6. Análisis de las causas.
7. Identificación de los elementos del proceso comunicativo.
8. Barreras de comunicación evidenciadas.
9. Propuesta de alternativas de solución.
10. Conclusiones.
11. Bibliografía.

Con base en el diagnóstico realizado, diseñe y justifique una propuesta de solución viable que permita mejorar la problemática identificada, sustentándola en los principios, elementos, funciones y herramientas de la comunicación humana estudiados durante el proceso formativo. La propuesta deberá evidenciar su aplicabilidad en un contexto real o simulado del sector productivo.

Durante el desarrollo de la actividad, el instructor realizará acompañamiento permanente, orientando el análisis de la problemática, resolviendo inquietudes y brindando retroalimentación para fortalecer la calidad técnica del informe y la pertinencia de las propuestas formuladas.



Cada equipo dispondrá del tiempo asignado por el instructor para presentar los principales resultados de su trabajo.

Durante la socialización deberán:

- Exponer la problemática analizada.
- Presentar el diagnóstico realizado.
- Sustentar las causas identificadas.
- Argumentar las alternativas de solución propuestas.
- Explicar cómo estas contribuyen al mejoramiento de los procesos comunicativos.

Durante la sustentación, cada equipo deberá argumentar por qué la solución propuesta es la más pertinente, explicar su viabilidad, los beneficios esperados y el impacto que tendría en el mejoramiento de la comunicación dentro de la organización o del contexto analizado.

La participación de los demás compañeros se realizará mediante preguntas, aportes y observaciones que favorezcan el análisis crítico y la construcción colectiva del conocimiento.

Como cierre de la actividad, participe en una reflexión orientada por el instructor respondiendo preguntas como:

- ✓ ¿Cómo contribuyó el análisis realizado a comprender la importancia de la comunicación en el entorno laboral?
- ✓ ¿Qué conocimientos adquiridos durante el proceso de formación aplicó para resolver la problemática?
- ✓ ¿Qué habilidades comunicativas fortaleció durante el desarrollo de la actividad?
- ✓ ¿De qué manera las propuestas planteadas pueden contribuir al mejoramiento de los procesos organizacionales?
- ✓

Finalmente, el instructor realizará la retroalimentación general, destacando las fortalezas evidenciadas durante la actividad y orientando acciones de mejora para fortalecer la aplicación de las competencias comunicativas en contextos reales.

Ambiente requerido:

Ambiente convencional de Formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Investigación guiada
- Aprendizaje basado en problemas (ABP)
- Aprendizaje colaborativo para la construcción de propuestas de solución.
- Estudio de casos para relacionar la teoría con situaciones reales o simuladas.
- Exposición dialogada para la socialización y argumentación de las propuestas.

Materiales de formación



- Guía de aprendizaje.
- TV o videobeam
- Computador
- Lapiceros.
- Marcadores borrables.
- Tablero

Material de apoyo:

- Instrumento de evaluación lista de chequeo
- Normas APA vigentes para la presentación del informe técnico.
- Material de consulta sobre comunicación humana.
- Presentación multimedia

Evidencias de aprendizaje:

Evidencia de producto: Informe técnico que contiene la identificación, diagnóstico y análisis de una problemática de comunicación, así como la formulación de alternativas de solución

Evidencia desempeño: Analiza una problemática de comunicación relacionada con su programa de formación o con un contexto organizacional

Instrumentos de evaluación:

Lista de Chequeo

Duración de la actividad:

20 horas

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	De acuerdo con lo programado	Analizar situaciones comunicativas mediante la identificación de los elementos del	<u>Evidencia de conocimiento</u> Analiza situaciones comunicativas, participa activamente	•Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el	Rubrica



		proceso comunicativo, para establecer cómo estos influyen en la comprensión del mensaje y fortalecer las habilidades necesarias para comunicarse de manera efectiva en diferentes contextos.	en el trabajo colaborativo y socializa los resultados de acuerdo al tema asignado	contexto en el que se desarrolla. • Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante oyente para retroalimentar el proceso. • Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido. • Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral. • Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. • Codifica y decodifica mensajes utilizando los íconos, símbolos, señales en el contexto de su actividad laboral y social. • Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones. • Grafica la información utilizando instrumentos gráficos semánticos.	
--	--	---	--	---	--



				•Utiliza la información según el propósito establecido. •Codifica y decodifica mensajes utilizando los íconos, los símbolos, las señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento. •Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. •Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento. •identifica los diferentes tipos de textos teniendo en cuenta su intencionalidad.	
		Elaborar un informe técnico identificando y analizando una problemática relacionada con su programa de formación, mediante la aplicación de los	<u>Evidencia de producto</u> Informe técnico que contiene la identificación, diagnóstico y análisis de una problemática de comunicación, así como la formulación		Lista de chequeo



		fundamentos de la comunicación humana, para proponer alternativas de solución pertinentes en contextos académicos y laborales.	de alternativas de solución <u>Evidencia</u> <u>desempeño</u> Analiza una problemática de comunicación relacionada con su programa de formación o con un contexto organizacional		
--	--	--	---	--	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Asertividad: Capacidad para expresar ideas, sentimientos y opiniones de manera clara, respetuosa y oportuna.

Barreras de la comunicación: Factores que dificultan, alteran o impiden la correcta transmisión y comprensión del mensaje.

Canal: Medio a través del cual se transmite un mensaje entre el emisor y el receptor.

Código: Conjunto de signos, símbolos o reglas que utilizan el emisor y el receptor para comunicarse.

Comunicación: Proceso mediante el cual las personas intercambian información, ideas, emociones y conocimientos.

Comunicación asertiva: Forma de comunicación basada en el respeto, la claridad y la expresión adecuada de pensamientos y sentimientos.

Comunicación escrita: Transmisión de información a través de textos, documentos, correos electrónicos u otros medios escritos.

Comunicación formal: Comunicación que sigue los canales y normas establecidos dentro de una organización.

Comunicación informal: Intercambio de información que ocurre de manera espontánea entre las personas.

Comunicación no verbal: Comunicación que se expresa mediante gestos, posturas, expresiones faciales, miradas y movimientos corporales.

Comunicación oral: Intercambio de información mediante el lenguaje hablado.

Comunicación organizacional: Proceso de intercambio de información que facilita la coordinación y el logro de objetivos dentro de una organización.

Comunicación verbal: Comunicación que utiliza palabras, ya sean habladas o escritas, para transmitir un mensaje.



Contexto: Circunstancias, entorno o situación en la que ocurre el proceso comunicativo.

Empatía: Capacidad para comprender y valorar los sentimientos, necesidades y perspectivas de otras personas.

Emisor: Persona o fuente que genera y transmite el mensaje.

Escucha activa: Habilidad para prestar atención, comprender y responder de manera adecuada a quien comunica un mensaje.

Estrategia didáctica: Conjunto de acciones y recursos utilizados para facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Funciones de la comunicación: Propósitos que cumple la comunicación, como informar, persuadir, expresar emociones, motivar o coordinar acciones.

Gamificación: Estrategia que incorpora elementos propios de los juegos para aumentar la motivación y el aprendizaje.

Informe técnico: Documento que presenta de forma organizada el análisis de una situación, sus causas, resultados y propuestas de solución.

Lenguaje corporal: Forma de comunicación no verbal que se manifiesta mediante gestos, posturas, movimientos y expresiones.

Mensaje: Información, idea o contenido que el emisor transmite al receptor.

Percepción: Proceso mediante el cual las personas interpretan la información que reciben a través de los sentidos.

Proceso comunicativo: Conjunto de elementos y etapas que hacen posible el intercambio de información entre dos o más personas.

Receptor: Persona que recibe, interpreta y responde al mensaje enviado por el emisor.

Realimentación (Feedback): Respuesta que proporciona el receptor al emisor para indicar cómo fue comprendido el mensaje.

Ruido: Cualquier interferencia física, psicológica, semántica o ambiental que afecta la comunicación.

Trabajo colaborativo: Forma de trabajo en la que varias personas participan de manera coordinada para alcanzar un objetivo común.

Tipos de comunicación: Diferentes formas de comunicación según el medio o la manera de transmitir el mensaje, como oral, escrita, verbal, no verbal, formal e informal.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Bibliografía

- Berlo, D. K. (2008). *El proceso de la comunicación: Introducción a la teoría y a la práctica* (3.ª ed.). El Ateneo.
- Fernández Collado, C., & Dahnke, G. L. (1986). *La comunicación humana*. Editorial Trillas.
- Fonseca Yerena, M. del S. (2016). *Comunicación oral y escrita* (2.ª ed.). Pearson.

Webgrafía

- [Sistema de Bibliotecas SENA \(IRIS\)](#)
- [Repositorio Institucional SENA – La comunicación](#)



- Real Academia Española – Diccionario de la lengua española

Videografía

- El paquete de galletas. (s. f.). YouTube.

https://www.youtube.com/watch?v=38y_1EWIE9I

- Los seis sabios ciegos y el elefante. (s. f.). YouTube.

YouTube (Buscar: "Los seis sabios ciegos y el elefante").

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Gustavo Alberto Tovar	Instructor, Area Transversal	CEAI	17/07/2026
	Norma M. Vragas H.	Instructora, Area Transversal	CEAI	

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón Cambio	del
Autor (es)						