PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Coordinación de Servicios Hoteleros
- **Código del Programa de Formación:** 621600
- **Nombre del Proyecto**: Coordinación de los servicios hoteleros bajo estándares de calidad y sostenibilidad
- **Fase del Proyecto** : Análisis
- **Actividad de Proyecto**: Definir los recursos para la prestación del servicio de alojamiento y hospedaje.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**:

  240201524-01 - Analizar los componentes de la comunicación según sus características, intencionalidad y contexto.

  240201524-02 - Argumentar en forma oral y escrita atendiendo las exigencias y particularidades de las diversas situaciones comunicativas mediante los distintos sistemas de representación.

  240201524-03 - Relacionar los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.

  240201524-04 - Establecer procesos de enriquecimiento lexical y acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.

  Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 48h

2. PRESENTACIÓN

Respetado aprendiz, bienvenido a la competencia “de Comunicaciones, espero le sea útil y juntos logremos los resultados esperados. Saber comunicarnos con claridad y la forma de expresarnos, hace que los demás capten el mensaje que deseamos transmitir y respondan positivamente a cada una de nuestras palabras.

El lenguaje efectivo y eficaz lleva implícita una fuerza que motiva y nos abre las puertas al mundo, nos ayuda a comunicarnos sin lastimar a los demás e inducir a las personas a realizar tareas y cumplir

objetivos con éxito, de modo que podemos fomentar en los demás el hacer las cosas de un mejor modo y con esto podemos lograr tener mejores relaciones con todos los que nos rodean.

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 argumentary 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.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Imagen 1



Estimado aprendiz: Todas las personas tenemos diferentes formas de comunicarnos, de expresar lo que sentimos, pensamos o sabemos. También es cierto que no todas las personas con una magnífica y agradable conversación poseen la capacidad de comunicarse eficazmente. En muchos de los casos transmiten anécdotas y conocimientos producto de la experiencia, la información y las vivencias que han tenido, pero con el defecto de no dar la oportunidad a que otros se expresen y compartan sus puntos de vista. Se debe tener cuidado de no caer en excesos y sobre todo recordar que para que haya comunicación es necesario escuchar, ser escuchado y reaccionar a través de opiniones, emociones o sentimientos.

La comunicación es arte que facilita la convivencia así sea a partir de la controversia; por lo tanto, debe generar crecimiento en todo momento.

Una de las grandezas del ser humano es el poder que tiene para comunicar.

Observe el siguiente video y responda:
https://www.youtube.com/watch?v=QvOLs4kMk6Y

¿Cuál es su apreciación relacionado con la comunicación?
¿Cuál sería el mensaje principal?
¿Que importancia tiene la comunicación en la vida del ser humano?

3.1.1. A partir de una frase dada por su instructor , construya una historia y expongála ante el grupo.
Estimado Aprendiz de forma desescolarizada lea el cuento de nuestro premio Nobel de literatura, Gabriel García Márquez (1982), “el rastro de tu sangre en la nieve” y en el espacio formativo exprese su parecer o apreciación.

-Elabore un glosario y significado de téminos de palabras que desconoce.



Imagen 2

3.1.2 Ahora en grupo, suponga que usted tiene que viajar al exterior, a un lugar en el que existe una lengua que desconoce por completo. Imagine la llegada en avión hasta entrar al hotel y cómo sería salir a la calle para alimentarse, buscar trabajo, transporte, y realizar las actividades diarias de supervivencia.

a. De forma autónoma e individual, escriba en su cuaderno
¿Cómo haría para comunicarse y poder sobrevivir en esas circunstancias?

b. En grupo de trabajo, socialice con sus compañeros y en un pliego de papel periódico escriba las diferencias y similitudes de las estrategias utilizadas para sobrevivir.

Ambiente requerido: Aula de clase equipada con televisor y HMI

Estrategias o técnicas didácticas activas: Discusión grupal, análisis

Materiales de formación. Internet, pizarra, marcadores

Material de apoyo: Video La importancia de una buena comunicación, Libro El rastro de tu sangre en la nieve” Gabriel Garcia Márquéz”

Duración de la actividad: horas. 3 horas

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

Descripción de la actividad: Identificar los conocimientos previos, frente al proceso comunicativo en el entorno social, personal y productivo.

Imagen 3



Todas las personas se comunican permanentemente y en todos los espacios e igualmente el mundo se comunica con usted, en un proceso que se puede decir que es dinámico, constante y cambiante. Para hacerlo se utilizan diferentes medios, como lo son los audiovisuales, radiofónicos, impresos, digitales, etc. En esta era de la comunicación hay muchas alternativas.

De forma individual y desescolarizada elabore un friso en el que resuelve los siguientes cuestionamientos. Utilice su creatividad, recuerde que la comunicación hace uso de formas, colores y palabras, no solo de palabras.

a. ¿Qué es para usted la comunicación?
b. ¿Además de comunicarse a través de la palabra, de que otra manera lo hace?
c. ¿Ha pensado en el efecto que produce en los otros cuando se comunica, relátelo?
d. ¿Qué medio de comunicación es el qué más usa?
e. ¿Qué es para usted la información?
f. Establezca una comparación entre comunicación e información
g. Cuando usted presenta sus trabajos escritos, utiliza alguna Norma, ¿cuál?
h. ¿Qué herramientas conoce y utiliza en sus exposiciones?
i. ¿Para qué le sirve esa herramienta?

En el espacio formativo socialice su friso con el resto del grupo, puede ser a través de una exposición de trabajos o bajo la orientación de su Instructor.

Ambiente requerido: Aula de clase equipada con televisor y HMI

Estrategias o técnicas didácticas activas: Autoevaluación, análisis

Materiales de formación; Internet, televisor, cable HMI, Cartulina, marcadores

Material de apoyo: Internet

Duración de la actividad: horas. 3 horas

3.3 Actividades de apropiación:

Tipos de comunicación

Estimado Aprendiz: Se han definido a nivel general dos tipos de comunicación; la no verbal y la verbal, ellas a su vez tienen una amplia clasificación.

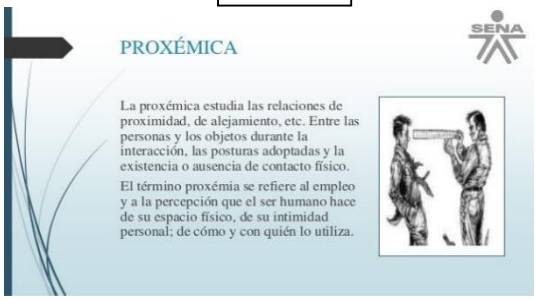


3.3.1-Comunicación no verbal: La comunicación no verbal se expresa a través de gestos, sonidos, posturas, y movimientos, que dejan ver emociones y sentimientos. También incluye elementos paralingüísticos, o sea aspectos vocales no lingüísticos del mensaje como tono y calidad de la voz, acento, ritmo, pausas, vocalizaciones.

Es posible transmitir no verbalmente un mensaje contrario a lo que se expresa mediante las palabras. A este campo también pertenece la semiología que tiene que ver con la función social de los signos, y los símbolos y la Proxémica (espacio entre un cuerpo y otro).

En grupos de trabajo, ingresen a la biblioteca virtual del Sena. Busquen material sobre comunicación no verbal y amplíen los conocimientos.

Imagen 5



Estimado aprendiz ubíquese en el espacio laboral y a partir de los conceptos adquiridos, realice la siguiente actividad.

Es necesario contar con materiales como papel de colores , fichas bibliográficas, colores, plumones, marcadores, no olviden el resorte o cauchito, para la elaboración de antifaces o máscaras y para el diseño de símbolos y signos que se requerirán para la actividad.

Imagen 6



El instructor formará grupos de 5 personas y les asignará la temática, que puede ser entrevista de trabajo, ingreso al trabajo, entrega de informes, a un jefe malgeniado, amable, déspota, grosero. Además les indicará cuales son las alternativas para la presentación, que puede ser a través de: mimos, gestos, posturas, imitación de personajes, cambio de roles. La presentación debe incluir emociones como alegría, tristeza, irá, aversión, sorpresa, miedo, también debe utilizar signos y símbolos.

Diseñen y elaboren máscaras o antifaces y dibujen los símbolos y signos que requieren para desarrollar la historia que van a representar. Dividan los papeles de cada uno y escriban el libreto, ensayen y prepárense para la representación

La presentación debe prepararse para un tiempo máximo de 7 minutos y mínimo 5

Una vez realizada la actividad deben evaluar al auditorio sobre lo que vieron, sintieron y aprendieron.

Ambiente requerido: Aula de clase

Estrategias o técnicas didácticas activas: Autoevaluación, análisis

Materiales de formación; Internet, televisor, cable HMI, Cartulina, marcadores

Material de apoyo: Diapositivas comunicación no verbal

Duración de la actividad: horas. 4 horas

3.3.2 Comunicación Verbal: Es el proceso mediante el cual las personas interactúan a través de las palabras ya sea de manera oral o escrita. Los órganos que predominan son el Oído y la vista. Destacamos las conversaciones, entrevistas, libros, cartas, correos electrónicos, brochures, entre otros.



Imagen 7

a. En grupos de trabajo, ingresen a la biblioteca virtual del Sena. Busquen material sobre comunicación verbal. Organicen un programa de TV, donde haya entrevista, concurso, noticia. Elaboren libretos y presenten el tema de la comunicación verbal a través de dicho programa. Tenga como referencia estas preguntas para dirigir el programa:

¿Hay diferencia entre la comunicación no verbal y verbal? ¿Cual? ¿Hay diferencia entre la comunicación oral y la escrita?, ¿Cuál es mejor y por qué?, ¿Qué cualidades debe tener cada una de ellas?

No olvide tomar apuntes de las sugerencias realizadas por el instructor, para que modifique sus libretos en caso de ser necesario. Con dichas correcciones es que debe subir sus actividades a la plataforma y a su portafolio.

b. En grupos de estudio haga una interpretación de la lectura que se plantea enseguida. Tenga en cuenta las preguntas planteadas abajo. Su escrito debe tener 500 caracteres.

NO AL VERBO

Publicado en Diario ADN, mayo 9 de
2019 Por: Gustavo Gardeazábal

A muchos nos llegó el Día del Idioma este texto que puede hacernos pensar a todos: "El idioma español tiene cerca de 300.000 palabras. En el libro *Don Quijote*, Cervantes usó 22.939 palabras diferentes. En una conversación entre dos profesionales pensionados se usan más de 3.200 palabras. Una canción de reguetón tiene, en promedio, 30 palabras. La mayoría de los jóvenes de la actual generación se comunican con 300 palabras (de estas, 78 son groserías) y con 37 emoticones. Ahora, ya se pueden imaginar el nivel de comprensión de lectura y pensamiento crítico que poseen. ¡Feliz Día del Idioma!".

La generación de ahora no habla, garrapatea en su pantalla para comunicarse por WhatsApp, de pronto por mail. En sus colegios no les enseñan redacción. Ellos se las inventan con tal de no hablar. Prefieren el texto escrito como si sufrieran sordera, pero la verdad es que como andan con audífonos por donde están oyendo música, lo que han suprimido no es la audición sino la lengua. Y cuando se quitan esos aparatos que los vuelven zombis hablan con una absoluta escasez de lenguaje. Hace unos días, en una sala de espera de un aeropuerto, tuve que oír con computador mental en mano, una charla entre dos milenials bien vestidos y arrogantes -(al subirme al avión vi que iban en primera clase)- y entre 22 minutos de espera dijeron 138 veces entre los dos "marica y huevón" como estribillos de un vallenato mal cantado. Afortunadamente me entretuve contando, de otra manera una conversación de esas habría sido irresistible.

Cuándo mataron al verbo no es lo de dilucidar en estos 1.200 caracteres. Lo importante es prever hacia dónde va la comunicación y hasta donde la pantallita del Smart nos derrotó haciendo trampa con el bendito algoritmo que nos arrebató la libertad.

- Cuáles son los planteamientos del autor
- A usted como generación de los "milenials" que le suscita esta lectura
- En una profesión como la suya, usted considera que necesita invertir tiempo en el uso correcto de las palabras para entablar comunicación verbal.

"La lectura hace al hombre completo; la conversación lo hace ágil, el escribir lo hace preciso". Francis Bacon, escritor y filósofo.

Ambiente requerido: Aula de clase

Estrategias o técnicas didácticas activas: Autoevaluación, análisis, taller

Materiales de formación; Internet, televisor, cable HMI, Cartulina, marcadores

Material de apoyo: Diapositivas comunicación verbal, Comunicación Asertiva

Duración de la actividad: horas. 4 horas

3.3.3 Comprensión y redacción de textos

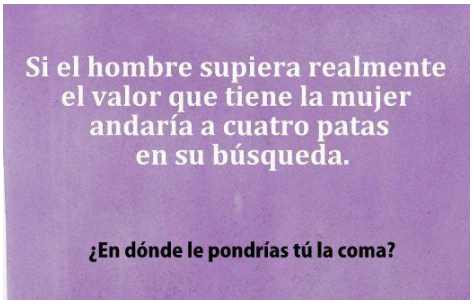
Estimado aprendiz, recuerde que la ortografía cumple una función fundamental en el lenguaje y la comunicación. Es a través de ellos que podemos expresarnos de forma correcta. Una buena ortografía contribuye al logro de una buena pronunciación.



Imagen 8

Por otra parte, los signos de puntuación dan la estructura de un texto ya que delimitan las frases y los párrafos, se ordenan las ideas y se jerarquizan según su importancia. Podríamos asegurar que velan por el sentido de un texto.

Su correcto uso implica el dominio de la sintaxis (orden y relación de las palabras) y, por ende de la gramática (normas y reglas para hablar y escribir correctamente una lengua). La abundancia o escasez de los mismos, especialmente de la *coma,* marcan el ritmo de la lectura: mayor cantidad, más lentitud; menor cantidad, más fluidez en el desarrollo del discurso**.** Ejemplos:

	1- «*Si el hombre supiera realmente el valor que tiene la mujer, andaría a cuatro patas en su búsqueda*». 2- «*Si el hombre supiera realmente el valor que tiene, la mujer andaría a cuatro patas en su búsqueda*».

Fragmentos del poema «Soledad junto al mar», en el Tomo II de la novela Amina y Zahir, dos almas gemelas. De escritor J. Alfredo Díaz García	
Sin signos de puntuación Son placenteros momentos de otras vidas y otras tierras donde viven otras gentes tus manos que me acarician ávidas y complacientes tu risa que suena a gloria tus ojos que me veneran tus besos de pura miel y tu mirada lisonjera	**Con signos de puntuación** Son placenteros momentos, de otras vidas y otras tierras donde viven otras gentes: tus manos, que me acarician ávidas y complacientes; tu risa, que suena a gloria; tus ojos, que me veneran; tus besos de pura miel y tu mirada lisonjera; la blancura de tus dientes sonriendo junto a mi boca,
la blancura de tus dientes sonriendo junto a mi boca y el calor de tu piel que junto a la mía quema con un grito de ansia loca. […] Grito desesperada tu nombre que sabe a miel y sabe a hierba sabe a dátil y a cereza a higo y albaricoque. Nombre que es puro sabor que sabe a ti sabor de hombre con efecto embriagador caricias en luz de vela de llama roja y ardiente	y el calor de tu piel que junto a la mía quema con un grito de ansia loca. […] ¡Grito desesperada tu nombre que sabe a miel y sabe a hierba!, sabe a dátil y a cereza, a higo y albaricoque. ¡Nombre que es puro sabor!, que sabe a ti, sabor de hombre con efecto embriagador, caricias en luz de vela de llama roja y ardiente

a. Diríjase al libro Taller de lectura y redacción (Secretaría de Educación Pública, 2015) https://www.dgb.sep.gob.mx/servicios-educativos/telebachillerato/LIBROS/1-semestre-2016/Taller-de-Lectura-y-Redaccion-I.pdf UNAM- o Material de apoyo adjunto.

En grupo de trabajo y extracurricular elabore un mapa conceptual de los temas dado por la instructora y diseñe una actividad dinámica para desarrollar con los compañeros en el ambiente de formación. La instructora les indicará el proceso para exponerlo.

b. Ingrese a la biblioteca virtual del Sena y ubique material relacionado con redacción de cartas, memorandos, correos electrónicos, brochures, hojas de vida y el material de apoyo GTC185. Ubique también material que le indique como se redacta la misión, la visión y los objetivos de una empresa relacionada con su programa de formación.

- De forma individual y descolarizada redacte un memorando de atención a un funcionario que no llegó al trabajo por la enfermedad de un hijo pero no entregó el informe que debía presentar a la Junta Directiva.
- De manera individual, redacte su perfil laboral teniendo en cuenta las competencias de su programa de formación.

c. Busque la definición de empresa, tipos de empresa, que son plataformas de sistemas operativos. y para qué sirven.

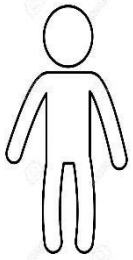


Imagen 11

Estimado aprendiz, piense que la empresa más importante que tiene que sacar adelante es usted mismo. Para hacerlo, puede empezar por revisar con qué cuenta o en otras palabras su patrimonio interno. Empiece por dibujarse en un pliego de papel periódico. Una vez realizado el dibujo, ubíquese en la cabeza y escriba con frases completas, su patrimonio cognitivo, en el corazón su patrimonio emocional, en las manos, lo que usted sabe hacer, en su boca sus habilidades lingüísticas o como se expresa, en el estómago sus fortalezas en salud, en las piernas sus fortalezas deportivas, en los brazos sus fortalezas éticas, en el cuello sus fortalezas espirituales, en el cabello sus fortalezas sociales.

Cuando haya terminado de reconocer su patrimonio, haga un escrito de 200 caracteres donde se felicite por todas sus cualidades.

Exponer de acuerdo a lineamientos que dará su instructor.

Ambiente requerido: Aula de clase

Estrategias o técnicas didácticas activas: Autoevaluación, análisis

Materiales de formación; Internet, televisor, cable HMI, Cartulina, marcadores

Material de apoyo: Taller de lectura y redacción

Duración de la actividad: horas. 3 horas

3.3.4 Normatividad

De forma descolarizada e individual indague sobre el uso y la pertinencia de las Normas APA. Una vez haga proceso de comprensión, elabore un cuadro donde resalte los aspectos más utilizados en la presentación de informes.

Ambiente requerido: Aula de clase

Estrategias o técnicas didácticas activas: Autoevaluación, análisis

Materiales de formación: Internet, televisor, cable HMI, Cartulina, marcador

Material de apoyo: Diapositivas Comunicación Verbal. Taller de Lectura y redacción ,

Norma GTC185

Instrumentos de evaluación: Lista de Desempeño

Duración de la actividad: 3 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Estimados aprendices: Después de haber desarrollado paso a paso la guía, junto a su instructor y sus compañeros de Grupo, le invitamos a poner en práctica sus nuevos aprendizajes:

Elabore un Brochure publicitario, donde presente el proyecto de su empresa con lassiguientes características:

- Presentación de la empresa: logo, nombre, misión, visión, objetivos organizacionales.
- Productos: Imagen, descripción del producto
- Cuál es el enfoque diferenciador de su empresa con respecto a las existentes en elmercado.
- Cuál es el enfoque diferenciador de su empresa con respecto a las existentes en el mercado

Ambiente requerido: Aula de clase

Estrategias o técnicas didácticas activas: Autoevaluación, análisis

Materiales de formación: Internet, televisor, cable HMI,

Material de apoyo:

Evidencias de aprendizaje: Un Brochure Publicitario

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo Producto

Duración de la actividad: horas. 6

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
PLANEACIÓN	diagnosticar las necesidades de mantenimiento de equipos de cómputo, soluciones teleinformaticas y redes de datos	**Actividad Cognitiva** Conceptualizar el proceso comunicativo de acuerdo con el contexto social y productivo. **Actividad Procedimental** Identificar los componentes de la comunicación en distintos escenarios para comprender su importancia	**Taller Decodificar mensajes** **Un brochure de oferta de servicios según su programa de formación**	Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. Iinterpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido. .Aplica técnicas para la comunicación verbal y no verbal teniendo en cuenta	**Lista de chequeo Producto**

		y características. **Actividad Valorativa Actitudinal** Valorar la aplicación y comprensión de los componentes de la comunicación mediante el análisis critico de situaciones reales		características comunicativas. .Codifica y decodifica mensajes utilizando los íconos, los símbolos, las señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento .Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral.	**Lista de chequeo Desempeño**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Tomado de: Lenguaje de la comunicación. https://lizmendivil.blogia.com/2004/112902-glosario.php

Campo léxico: Conjunto de palabras que comparten uno o varios rasgos de significado semejantes por ejemplo: perro, gato, gallina, león, pueden agruparse en el campo léxico animales. Así también perro, gato, gallina pueden formar el campo léxico animales domésticos. O perro, gato león, tigre son animalesmamíferos. También se conoce como campo semántico.

Codificación: Cambio de lenguaje o de código lingüístico sin modificar el contenido.

Cohesión: Adhesión de las cosas entre sí o entre las materias de que están formadas.

Coherencia Relación de significado entre los elementos del texto o del texto y el contexto. Esta relación no se presenta sólo entre los elementos superficiales que componen el texto sino que es una compleja red de factores lingüísticos y cognoscitivos. Es la interconexión significativa entre los contenidos de un texto que asegura su unidad temática. Los textos desorganizados, que repiten y mezclan ideas, que no obedecen a una estructuración o esquema son incoherentes.

Contexto. Factor determinante para comprender el significado de un texto o enunciado. El contexto se

refiere a los rasgos relevantes de la situación comunicativa. El contexto cognitivo refleja la experiencia acumulada y estructurada por los sujetos, el contexto cultural a las visiones del mundo compartidas por los participantes en el acto social comunicativo.

Decodificación: Aplicar inversamente a un mensaje o señal codificado las reglas de su código para obtener la forma primitiva del mensaje.

Jerarquía: Organización por categorías o grados de importancia entre diversas personas o cosas.

Léxico: Vocabulario, conjunto de palabras de una lengua, de una región, de un colectivo, una actividad.

Ortología: Arte de pronunciar correctamente los sonidos de una lengua y de hablar con propiedad.

Redundancia: Repetición inútil de un concepto: la expresión "subir arriba" constituye una redundancia semántica, ya que el significado de "arriba" ya está implícito en el de "subir".

Texto. Unidad fundamental en el proceso de comunicación tanto oral como escrito que posee carácter social. Está caracterizado por su cierre semántico y comunicativo, así como por su coherencia profunda y superficial en estrecha relación con su intencionalidad.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular. (**BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA).**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Nedid Pineda Rodríguez	Instructor	Coordinación Contabilidad, finanzas e impuestos	2019

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Ligia Aurora Vega Corredor**	**Instructor**	**Transversales-Clave**	**2025**	**Por tipo de programa**