PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Tecnólogo en Gestión de la salud ambiental y seguridad sanitaria
- **Código del programa de formación:** 331316
- **Nombre del proyecto:** Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en
- cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.
- **Fase del proyecto:** Análisis
- **Actividad de proyecto:** Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en
- cuenta situaciones de orden social, personal y productivo
- **Competencias: 240201524**

  Claves:
  - **240201524**- Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.

.

- **Resultados de**

  aprendizaje: Claves:

  - **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:** 48 horas
  Técnico: 120

2. PRESENTACIÓN

La protección de la salud ambiental y la seguridad sanitaria constituyen pilares fundamentales para el bienestar de la población y el desarrollo sostenible de los territorios. En un contexto marcado por el crecimiento urbano, los cambios ambientales, los riesgos sanitarios y la necesidad de fortalecer las acciones de prevención y promoción de la salud, el Tecnólogo en Gestión de la Salud Ambiental y Seguridad Sanitaria desempeña un papel estratégico en la identificación, análisis y control de los factores de riesgo que pueden afectar la salud de las comunidades.

Esta guía de aprendizaje ha sido diseñada con el propósito de fortalecer las competencias técnicas, analíticas y éticas de los aprendices, promoviendo el desarrollo de habilidades para interpretar la normatividad vigente, realizar diagnósticos, participar en procesos de vigilancia, formular propuestas de intervención y contribuir a la implementación de acciones orientadas a la protección de la salud pública y del ambiente.

Durante el desarrollo de las actividades propuestas, el aprendiz asumirá un rol activo en la construcción de su conocimiento mediante la investigación, el análisis de situaciones reales, el trabajo colaborativo, el estudio de casos y la resolución de problemas propios del contexto ambiental y sanitario. De igual manera, utilizará herramientas tecnológicas e inteligencia artificial como apoyo para la búsqueda, organización y análisis de información, garantizando siempre un uso ético, crítico y responsable de estas tecnologías.

Las actividades de aprendizaje favorecerán el desarrollo del pensamiento crítico, la toma de decisiones fundamentadas y la capacidad para proponer soluciones innovadoras frente a los desafíos relacionados con la gestión de la salud ambiental y la seguridad sanitaria, fortaleciendo el compromiso con la prevención de riesgos, la protección del ambiente y el mejoramiento continuo de la calidad de vida de la población.

En concordancia con los principios de la **Formación Profesional Integral del SENA**, esta guía promueve el aprendizaje autónomo, el trabajo colaborativo, la responsabilidad social, el respeto por el ambiente y la aplicación de los conocimientos en escenarios reales, contribuyendo a la formación de tecnólogos íntegros, competentes y comprometidos con el desarrollo sostenible, la salud pública y las necesidades del sector productivo y de la comunidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias planteadas en la fase de análisis del proyecto formativo: Implementación de estrategias para las operaciones teleinformáticas de las organizaciones desde la infraestructura de la red de datos.

Actividades iniciales

1. Actualización de los datos personales.
2. Lea el documento “Información del programa”, le permitirá reconocer los objetivos, las actividades y la metodología que se llevarán a cabo en el curso.
3. Lea el documento “Cronograma”, le permitirá comprender la planeación diseñada para lograr de manera secuencial los objetivos del programa. Tenga en cuenta que entender los pasos y reconocer las actividades a realizar le permitirán tener un estimado del tiempo de dedicación y, así, planear el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con su tiempo disponible.

4. Lea la presente “Guía de aprendizaje”, le orientará en el desarrollo de las actividades.
5. Adicionalmente, realice la presentación en el foro social, de acuerdo con las indicaciones de su instructor.

- Actividad de reflexión inicial “La comunicación como herramienta estratégica en Gestión de la salud ambiental y seguridad sanitaria”



Existe la idea de que los profesionales de la salud ambiental y la seguridad sanitaria solo se dedican a realizar inspecciones, diligenciar formatos o verificar el cumplimiento de normas. Sin embargo, la realidad demuestra que el éxito de sus funciones depende, en gran medida, de su capacidad para comunicarse de manera clara, escuchar activamente y generar confianza con la comunidad, las autoridades y los diferentes actores del sector salud.

Para reflexionar sobre la importancia de la comunicación en los diferentes ámbitos de su vida, lo invitamos a analizar la siguiente situación del contexto laboral.

“El caso de la "Inspección Mal Interpretada"

María es tecnóloga en Gestión de la Salud Ambiental y Seguridad Sanitaria. Durante una visita de inspección a un establecimiento de expendio de alimentos, observó varias condiciones que representaban un riesgo sanitario. Al finalizar el recorrido, entregó algunas recomendaciones de forma rápida y utilizando términos muy técnicos, sin asegurarse de que el propietario comprendiera las acciones que debía implementar.

Dos semanas después, al realizar una nueva visita, encontró que la mayoría de las recomendaciones no habían sido aplicadas. El propietario manifestó que había entendido las indicaciones de otra manera y que nunca solicitó aclaraciones porque pensó que todo estaba correcto.

Como consecuencia de la falta de comunicación efectiva, persistieron las condiciones de riesgo sanitario, fue necesario realizar una nueva inspección, se retrasó el proceso de mejoramiento y aumentó el riesgo de afectación para la salud de los consumidores.

Con base en el caso anterior y trayendo a colación sus propias vivencias en los ámbitos personal y social, responda de manera individual en su libreta o portafolio de evidencias las siguientes preguntas orientadoras:
En el ámbito productivo.

¿Cuál considera que fue el principal error en el proceso de comunicación entre la tecnóloga y el propietario del establecimiento?

Si usted estuviera en el lugar de María, ¿qué estrategias de comunicación habría utilizado para garantizar que las recomendaciones fueran comprendidas y aplicadas correctamente?

¿Por qué es importante verificar que el receptor haya entendido el mensaje antes de finalizar una inspección o asesoría?

En el ámbito personal y social

Recuerde una situación en la que un malentendido, una interpretación equivocada o la falta de comunicación haya generado un conflicto con un familiar, amigo o compañero.

¿Cómo afectó esa situación la relación entre las personas involucradas?
¿Qué hicieron para resolver el conflicto y qué aprendizaje obtuvo de esa experiencia?

Visión de futuro

Como futuro Tecnólogo en Gestión de la Salud Ambiental y Seguridad Sanitaria, ¿por qué considera que una comunicación efectiva, la escucha activa y la capacidad para transmitir recomendaciones de manera clara son competencias tan importantes como el conocimiento de la normatividad sanitaria, la gestión del riesgo y la vigilancia en salud ambiental?

Reflexión final: En el ejercicio de su profesión, una recomendación técnica solo genera impacto cuando es comprendida, aceptada y puesta en práctica. Por ello, comunicar con claridad es una competencia esencial para proteger la salud de las personas, promover entornos seguros y fortalecer la cultura de prevención.

Estimado aprendiz, lea atentamente lo siguiente:

3.1. Actividad de aprendizaje competencia: Desarrollar procesos de comunicación oral y escritos en forma eficaz y efectiva, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo (240201524).

Para el ser humano, comunicarse es una experiencia inherente a sí mismo, pues se presenta de diversas formas e incluye la transmisión y recepción de estímulos, ideas, pensamientos

emociones que, a su vez se condicionan desde la cultura, el contexto social, la forma de sentir el mundo y los procesos de formación adelantados, entre otros condicionantes de la experiencia humana. La comunicación oral y escrita es fundamental, por lo cual se hace tan necesario el conocimiento de los procesos de comunicación en todos los ámbitos de la vida (social, personal y productivo) y su buena aplicación.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA1-240201524-AA1. Identificar la importancia de los componentes de la comunicación para transmitir un mensaje según sus características, intencionalidad y contexto.

Todos hemos estudiado en algún momento de nuestras vidas que son los componentes de la comunicación, pero la pregunta sería ¿Los conocemos realmente y usamos de forma consciente? Al transmitir todo mensaje muchas veces lo solemos hacer hasta de una forma inconsciente y automatizada. Con esta actividad se busca lograr identificar los mismos, para poder usarlos en nuestra cotidianidad a la hora de comunicarnos.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo "**Comunicándonos**".

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201524-AA1-EV01. Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso?**



Al comunicarnos realizamos un proceso integral, donde utilizamos diferentes elementos comunicativos para transmitir ideas o conceptos en contexto y que persiguen un fin en su intencionalidad. Un ejemplo claro es un discurso (emotivo, familiar, social, político, etc.) Por esta razón, esta actividad persigue que a través de un discurso puedas identificar como se enriquece un discurso aplicando técnicas de comunicación verbal y no verbal y como a su vez podemos transmitir emotividad a nuestro mensaje dando un discurso eficaz.

- Estructura de la participación:

- Redacte un breve discurso de no más de 1 minuto (Entre 200 y 300 palabras)
- A partir de los conocimientos adquiridos en el componente formativo “Comunicándonos”, realice la exposición de dicho discurso a través de un video.
- Investigue otras fuentes de información para ampliar la conceptualización del componente formativo.
- Para la realización del video puede utilizar la cámara del computador o celular, incluso, herramientas en línea que le permitan animar, editar, musicalizar y demás como: *Powtoon, Loom, Canva*, entre otros.
- Dicho video tendrá dos partes, en la primera, dirá su discurso sin usar ningún elemento comunicativo (inexpresivo, sin gestos, sin emoción, sin contacto visual, etc.), en la segunda, aplica las técnicas de comunicación verbal y no verbal.
- Redacte sus conclusiones en una página (la cual entregará en PDF), de las diferencias encontradas entre las dos formas y cómo comunicarnos correctamente genera valor a nuestras palabras, basado en la experiencia del ejercicio a desarrollar.
- Se sugiere subir el video a YouTube.
- Finalmente, en un documento entregue sus datos, la URL del video en YouTube y sus conclusiones.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** video y conclusiones: narrando un discurso construido (en dos partes) sin utilizar y utilizando las técnicas de comunicación verbal y no verbal y las conclusiones (PDF) del ejercicio realizado en el video.
- **Extensión:** escrito de conclusiones, máximo 3 páginas (de desarrollo y portada) y video de máximo 3 minutos.
- **Formato:** documento Word o PDF.
- Para hacer el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso? GA1-240201524-AA1-EV01**.

3.1.2. Actividad de aprendizaje GA1-240201524–AA2. Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo con las diferentes situaciones comunicativas.

Hay una estrecha relación entre pensamiento y lenguaje, teniendo en cuenta que todo comunica, desde lo que hacemos de forma consciente o de forma inconsciente aportan al lenguaje del ser humano según el contexto en que se desarrolle. El primer paso para llegar a una correcta argumentación es la lectura comprensiva e interpretativa, que posteriormente nos llevará a una correcta argumentación de nuestras ideas y nos ayudará a mejorar el lenguaje verbal y la retórica. Pero también el pensamiento es fundamental, que se desarrolla desde la atención y la observación hasta traducirse en un lenguaje, por lo cual son necesarias tener presentes las características de un pensador y haciendo una unión de este elemento podremos construir un argumento sólido y entendible para cualquier público.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la lectura y análisis del componente formativo: “**Argumentación**”

Evidencia: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201524–AA2-EV01. Video. La comunicación como expresión humana.**

El proceso de comunicación se centra en generar una articulación entre cómo y para qué nos comunicamos. Por ello, esta evidencia de aprendizaje busca que, a través de la realización de un escrito y la posterior grabación de un video, un tema que aqueja a la sociedad actual y con eso construir un argumento que conlleve a la resolución de esta.

Con dicha problemática, crear un escrito donde plasmes tu proposición, premisas y conclusiones ante este tema, construyendo un argumento lógico. Finalmente, a través del video exponga el argumento, teniendo en cuenta las características de un pensador en el argumento a exponer.

Estructura para la realización del video:

- Investigue y elabore un escrito donde se plasmen todas las ideas frente a la situación problémica, a partir de los conocimientos adquiridos en el material formativo.
- Piense en cómo esa situación problémica puede ser tratada en el video argumentativo y busque la forma correcta de darlo a conocer de forma que impacte al receptor, desde el componente comunicacional.
- En dicho video, exponga el tema desarrollado de forma escrita y al finalizar justifique sus ideas. Para la realización del video puede utilizar la cámara del computador o celular, incluso, herramientas en línea que le permitan animar, editar, musicalizar y demás como: *Powtoon*, *Loom*, *Canva*, entre otros.
- Para finalizar, junto al video entregue la síntesis escrita, en el cual relacione los aspectos más importantes de la situación problémica seleccionada.
- Entregar:

  1. Documento en PDF, con toda su información (Nombre y apellidos completos, nombre del programa, fecha de realización y su síntesis).

  2. Video, adjuntar la URL, subir el mismo previamente a YouTube o Vimeo y adjuntar la URL con permisos de visualización para cualquiera que tenga el enlace.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** escrito tipo síntesis y video argumentativo sobre la situación problémica.
- **Extensión:** escrito tipo síntesis de máximo 2 páginas (de desarrollo) y video de máximo 3 minutos.
- **Formato:** Documento PDF
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. La comunicación como expresión humana. GA1-240201524-AA2-EV01**.

3.1.3. Actividad de aprendizaje GA1-240201524–AA3. Interpretar asertivamente situaciones del contexto, de forma lógica y estructurada, graficando la información a transmitir a través de elementos e instrumentos gráficos.

En la comunicación, es importante conocer sobre los sistemas de signos propios de todo sistema comunicativo, estos dan sentido a nuestro mensaje para que pueda ser interpretado de la forma como se espera. Por lo cual se hace necesario saber interpretar.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la apropiación del

componente formativo “**Relacionando**”.

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201524–AA3-EV01. Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno**.

Para el desarrollo de esta evidencia seleccionaremos un tema noticioso global que sea relevante al momento de la realización de la evidencia, del mismo ten en cuenta una premisa de Foucault: "Lo propio de saber no es ni ver, ni demostrar sino interpretar".

De diferentes fuentes noticiosas confiables (medios de comunicación consolidados) a través del registro de información indirecta visto, haz una organización gráfica del tema o problemática global elegida y representa tu interpretación de ésta a través de una infografía haciendo uso de todos los elementos vistos en el material de formación, mostrando gráficamente la interpretación del contexto elegido.

A continuación, se describe la secuencia de acciones que deben tener presentes para realizar esta actividad:

1. Identifique el tema noticioso a seleccionar.
2. Realice un ejercicio investigativo que le permita profundizar en el estudio de la situación problema. Para ello, haga uso de un registro de información indirecta, a través de portales noticiosos confiables.
3. Estructure un discurso con ayudas visuales, a través de una infografía que muestre su interpretación del contexto elegido, de una forma agradable, novedosa y entretenida
4. Recuerda hacer un buen uso de los signos de puntuación, signos auxiliares, conectores lógicos, diagramas, mapas, gráficos, esquemas y flujogramas que utilices.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** Infografía.
- **Formato:** PDF
- **Extensión:** Máximo 1 página, Arial 11, espacio sencillo.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio:
  Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno. GA1- 240201524–AA3-EV01.

3.1.4. Actividad de aprendizaje GA1-240201524–AA4. Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia léxica, basado en los procesos comunicativos que se dan en el contexto del desempeño laboral.

La comunicación asertiva se constituye en la habilidad que tienen los seres humanos para comunicar, transmitir y recibir mensajes, ideas, sentimientos, creencias, posturas u opiniones propios o ajenos de manera honesta, clara, oportuna y respetuosa de un tema o situación en particular que se inscriben en los diferentes contextos a lo largo de la vida**.**

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante la apropiación del componente formativo “**Escribiendo**”.

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA1-240201524–AA4-EV01. Informe. Creación de contenidos comunicativos**

El desarrollo de esta evidencia de aprendizaje implica un proceso escritural que dará cuenta de su capacidad para comunicarse atendiendo a la estructura gramatical, la semiótica, cohesión y coherencia léxica en la producción de texto, teniendo en cuenta todos los elementos del material de formación.

A continuación, se describe la secuencia de acciones que deben tener presentes para realizar esta actividad:

1. Retome la situación problema que eligió para el desarrollo de la actividad 2. "La comunicación como expresión humana".
2. Realice un ejercicio investigativo que le permita profundizar en el estudio de la situación problema. Para ello, haga uso de algunas de las técnicas de registro de información, de esta manera podrá organizar la información y tener un panorama más amplio y claro de la situación que deberá desarrollar en la siguiente orientación.
3. Elabore un informe donde, da cuenta de los elementos y procesos propios de la situación problema y que deberá estar en estrecha relación con la profesión que usted espera desempeñar al finalizar este proceso formativo, adaptando la información a un contexto laboral.
4. El informe deberá contener lo siguiente:

a. Encabezado: título del informe, autor (nombre y apellidos completos), nombre del programa y fecha de realización.

b. Palabras claves: señale por lo menos 5 palabras claves que utilizará en el contexto del informe.

c. Introducción: describa el tipo de texto, el tema abordado y su importancia.

d. Desarrollo: corresponde al cuerpo del trabajo, donde explica detalladamente el desarrollo de los aspectos que enunció en la introducción. En él deberá:

- Exponer la problemática haciendo referencia a los aspectos más relevantes.
- Presentar argumentos que complementen los aspectos relevantes que señale, para ello, puede hacer uso de la información que recolectó en el proceso investigativo previo a la escritura del informe, haciendo uso de las referencias bibliográficas en normas APA, gráficos y demás elementos que considere necesarios.
- Presentar su postura frente a la problemática.
- Explicar cómo se puede dar solución o abordar la situación desde su desempeño laboral.
- Existir cohesión y coherencia léxica, para ello, haga uso de los conectores.
- Utilizar adecuadamente los signos de puntuación, interrogación y admiración y la acentuación.
- Tener en cuenta todo lo visto en el material de formación desde el inicio.

e. Conclusiones: presente las conclusiones a las que llegó luego de haber realizado la investigación y escrito el informe.

f. Bibliografía: presente las referencias bibliográficas utilizadas para la elaboración del informe. Recuerde que lo debe hacer siguiendo la normativa APA 7ma edición.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** Informe. La escritura como forma de comunicación asertiva, con la siguiente estructura: encabezado, palabras claves, introducción, desarrollo, conclusiones y bibliografía.
- **Formato:** PDF
- **Extensión:** Máximo 5 páginas, Arial 11, espacio sencillo.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe. Creación de contenidos comunicativos. GA1-240201524–AA4-EV01**.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso? GA1-240201524-AA1-EV01	Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante-oyente para retroalimentar el proceso. Aplica técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos. Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido.	**Lista de Chequeo** IE-GA1-240201524-AA1-EV01

Evidencia de desempeño Video. La comunicación como expresión humana GA1-240201524–AA2-EV01	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. Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido. Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos según especificaciones.	**Lista de Chequeo** IE-GA1-240201524-AA2-EV01
Evidencia de desempeño Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno GA1-240201524–AA3-EV01	Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral. Gráfica la información con contenidos semánticos. Utiliza la información según el propósito establecido. Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática. Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos. Utiliza íconos, símbolos, señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento.	**Lista de Chequeo** IE-GA1-240201524-AA3-EV01
Evidencia de producto Informe. Creación de contenidos comunicativos GA1-240201524–AA4-EV01	Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones. Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. Emplea en la elaboración de textos las estructuras textuales básicas. Emplea para la producción de textos normatividad vigente.	**Lista de Chequeo** IE-GA1-240201524-AA4-EV01

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Argumento: razonamiento para probar o demostrar una proposición, o para convencer de lo que se afirma o se niega.

Comunicación: un primer acercamiento a la definición de comunicación puede realizarse desde su etimología. La palabra deriva del latín comunicare, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo.

Interpretar: explicar o declarar el sentido de algo, y principalmente el de un texto.

Lenguaje: facultad del ser humano de expresarse y comunicarse con los demás a través del sonido articulado o de otros signos. Conjunto de señales que dan a entender algo.

Léxico: enriquecimiento lexical. Que expresa contenidos o conceptos propios del léxico, por oposición a los característicos de la gramática. Vocabulario, conjunto de palabras de un idioma, o de las que pertenecen al uso de una región, a una actividad determinada, a un campo semántico dado, etc.

Asertividad: habilidad para expresar pensamientos, sentimientos y opiniones de manera clara, directa y respetuosa, sin agredir ni someterse a los demás.

Canal: medio físico o digital a través del cual se transmite un mensaje, como la voz, el correo electrónico, el teléfono o las redes sociales.

Código: conjunto de signos, símbolos y reglas compartidas entre el emisor y el receptor, como el idioma español o el lenguaje técnico.

Coherencia: relación lógica y ordenada entre las ideas de un mensaje, de modo que este tenga sentido global.

Comunicación: proceso mediante el cual dos o más personas intercambian información, ideas, emociones o conocimientos. Proviene del latín communicare, que significa “compartir” o “poner en común”.

Comunicación efectiva: proceso comunicativo que, además de ser comprendido correctamente, produce el resultado esperado y genera impacto positivo en el receptor.

Comunicación eficaz: capacidad de transmitir un mensaje con claridad y precisión, logrando que el receptor lo entienda correctamente.

Contexto: conjunto de circunstancias sociales, culturales, personales y laborales en las que ocurre la comunicación y que influyen en su interpretación.

Debate: intercambio formal de ideas y argumentos sobre un tema determinado con el fin de analizar diferentes puntos de vista.

Emisor: persona o fuente que origina y transmite el mensaje.

Empatía: capacidad de comprender los sentimientos, necesidades y perspectivas de otras

personas.

Escucha activa: proceso consciente de atender, comprender e interpretar el mensaje del interlocutor, demostrando interés y respeto.

Evidencia: prueba o elemento verificable que respalda una afirmación o argumento.

Feedback o retroalimentación: respuesta que recibe el emisor por parte del receptor para confirmar si el mensaje fue comprendido.

Lenguaje no verbal: comunicación que se expresa mediante gestos, posturas, miradas, expresiones faciales y tono de voz.

Lenguaje verbal: comunicación que utiliza palabras, ya sea de forma oral o escrita.

Mensaje: contenido o información que el emisor desea transmitir al receptor.

Oratoria: arte de hablar en público con elocuencia, claridad y persuasión.

Paráfrasis: explicación de una idea o texto utilizando palabras propias sin alterar su sentido original.

Persuasión: capacidad de influir en las opiniones, actitudes o decisiones de otras personas mediante argumentos sólidos.

Receptor: persona que recibe, interpreta y responde al mensaje.

Redacción: proceso de organizar y expresar ideas por escrito con claridad, coherencia y corrección gramatical.

Ruido: cualquier interferencia física, emocional o semántica que dificulta la comprensión del mensaje.

Síntesis: exposición breve y ordenada de las ideas principales de un tema.

Tono comunicativo: intención o actitud que transmite un mensaje, la cual puede ser formal, cordial, persuasiva o informativa.

Trabajo en equipo: interacción colaborativa entre personas que comparten información y esfuerzos para alcanzar objetivos comunes.

Vocero: persona autorizada para comunicar información en representación de un grupo, empresa o institución.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Definición. (2013). *Definición de oratoria.* https://definicion.de/oratoria/

Definición (2020). D*efinición de comunicación*. https://definicion.de/comunicacion/

Figarola Irigoyen (s.f.) Barcelona, España. https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/

Gutiérrez Palma, N., & Palma Reyes, A. (2004). Acento léxico y lectura: un estudio con niños. Revista Electrónica de Investigación en Psicología de la Educación, 2(2), 143-160. Cómo citar - Acento léxico y lectura: un estudio con niños (redalyc.org)

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Anderson Silva Gómez	Experto técnico	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Diciembre de 2020
	Elba Patricia Rodríguez	Experto técnico	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Diciembre de 2020
	Andrés Felipe Velandia Espitia	Diseñador instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Febrero de 2021
	Vilma Perilla Méndez	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2021
	Susana Yulieth Pérez Marín	Diseñadora instruccional	Centro para la Industria de la	Febrero de 2021

			Comunicación Gráfica	
	Paula Andrea Taborda Ortiz	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Febrero de 2021
	Elkin Rodolfo Moreno Merchan	Experto temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero 2021
	Oscar Absalon Guevara	Diseñador instruccional	Centro de Gestión Industrial - Regional Bogotá	Febrero 2021
	Zvi Daniel Grosman	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero 2022
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Asesora metodológica	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y metrología.	Febrero 2022
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable del equipo de desarrollo curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Febrero de 2022
	Sandra Patricia Hoyos Sepúlveda	Corrección de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Marzo de 2022
	Ronald Alexander Vacca Ascanio	Experto Temático	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios	Diciembre 2022
	Miroslava González Hernández	Diseñadora y evaluadora instruccional	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios	Diciembre 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor(es)	Alix Cecilia Chinchilla Rueda	Asesor metodológico	Centro de gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información	Julio 2023	Adecuación de contenidos de acuerdo a la directriz de la Dirección General.
	Liliana Morales Gualdrón	Responsable línea de producción Distrito Capital	Regional Distrito Capital – Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información	Julio 2023	Adecuación de contenidos de acuerdo a la directriz de la Dirección General.