Guía de aprendizaje 1

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnicas de comunicación a nivel gerencial.
- Código del Programa de Formación: 41310026
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada) N.A.
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada) N.A.
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada) N.A.
- Competencia: Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Generar procesos de comunicación asertiva interna y externa, que promuevan la cultura y el clima organizacional.
- Duración de la Guía: 10 Horas

2. PRESENTACION

Bienvenido(a) a las actividades de aprendizaje 1**: Realizar procesos de comunicación organizacional.**
En esta actividad de aprendizaje se abordará la temática de como la comunicación es la base de las relaciones sociales en la organización, toda actividad encaminada a la vida organizacional debe ser comunicada y mantener activa las relaciones integrales. Poseer una adecuada estructura de redes de comunicación y lograr establecer relaciones comunicativas apropiadas entre los estamentos de una organización, representa una ventaja de carácter competitivo para directores y gerentes que desean optimizar sus operaciones y procesos.

En esta guía de aprendizaje se abordarán elementos necesarios para alcanzar los conocimientos propuestos en el **Resultado de Aprendizaje "Analizar la importancia de manejar adecuadamente la información que dinamiza los procesos de comunicación en la organización"**, los cuales se adquieren desde el desarrollo de la **actividad de aprendizaje 1: Realizar procesos de comunicación organizacional.**

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje, es necesario revisar los materiales del programa, explorar los materiales de apoyo y realizar consultas en internet.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Descripción de la(s) Actividad(es):

Estimado aprendiz

Para iniciar esta etapa, deberá consultar el cronograma de actividades, el cual se encuentra ubicado en el botón Información del programa, esto con el fin de identificar las acciones a realizar y los tiempos de cada una de ellas.

En segundo lugar, deberá realizar el sondeo de saberes, el cual permite medir el nivel de conocimientos que posee, sobre la temática del programa de formación y el manejo de la plataforma virtual. El sondeo pretende indagar acerca de los pre conceptos, ideas y pre saberes con los cuales llega al momento inicial del programa, para ello deberá responder un cuestionario que indagará de manera preliminar sobre la apropiación que tiene en relación con el programa que va a desarrollar. El sondeo debe ser respondido de manera abierta y sincera, pues esta prueba, permitirá comprender al tutor sus conocimientos previos y su posible acercamiento con el programa: Técnicas de comunicación a nivel gerencial. El sondeo no es calificable, pero es imprescindible realizarlo.

Para acceder al Sondeo de saberes previos, debe seguir los siguientes pasos:

- Clic en el botón Actividades iniciales
- Clic sobre el enlace Sondeo de saberes previos.

A continuación, deberá participar en el foro social. Este es un espacio de encuentro entre aprendices e instructor, donde se pueden compartir expectativas, proyectos de vida y gustos. Con este foro se pretende crear lazos de compañerismo, recreación, esparcimiento y reflexión. Para iniciar, deberá realizar una presentación personal consistente en compartir: experiencia profesional, expectativas y aspectos que considera le ayudarán en el desarrollo de este programa. Para esto tenga en cuenta las reglas de convivencia en ambientes virtuales de aprendizaje y la guía de foros, que se presentan en la Información del programa. Así mismo, recuerde que la redacción es parte de la presentación personal y profesional. Recuerde: Este foro no es calificable, pero participar en ellos es el requisito para iniciar con el desarrollo del Programa de Formación.

Para acceder y participar en el foro social, se deben seguir los siguientes pasos:

- Clic en el botón: Foros de discusión.
- Clic en el enlace: Foro social.
- Clic en el botón: Crear secuencia.
- Digitar asunto y contenido del mensaje.
- Clic en el botón: Enviar.

Antes de elaborar las evidencias propuestas en esta actividad de aprendizaje, es preciso verificar que realizó las actividades previas:

- Actualizar datos personales.
- Realizar el sondeo de conocimientos previos.
- Presentarse ante el instructor y compañeros en el foro social

Para desarrollar las actividades correspondientes al primer resultado de aprendizaje, es preciso que usted estudie los materiales de aprendizaje y consulte los materiales de apoyo.

Para acceder a los materiales de formación, deberá seguir los siguientes pasos:

- Clic en el botón: Actividad 1
- Clic sobre los enlaces mostrados en el elemento Material de formacion 1

3.1.1. Actividades de Reflexión Inicial
A manera de reflexión personal y con el fin de conocer el manejo sobre del tema, debe realizar una reflexión personal a partir de los siguientes interrogantes:

¿Cuál es la importancia de la comunicación organizacional?
¿Qué conocimientos se tienen sobre los elementos de la comunicación?

Se recomienda escribir las respuestas e incluso guardarlas para que, una vez desarrollado el curso, se pueda confrontar las respuestas y logren los resultados de aprendizajes propuestos para el programa de formación.

Nota: Este ejercicio tiene como finalidad orientarle y motivarle en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable, pero es primordial realizarla.

3.1.2. Actividades de Contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.
Videoconferencia: Cómo mejorar el clima laboral de su empresa
La video conferencia es un espacio que se propicia para fortalecer los procesos de aprendizaje en relación al tema del clima laboral. Se tendrá la postura del instructor sobre la definición de clima laboral y su incidencia en los procesos organizacionales de una empresa.

Tema abordar en la videoconferencia: Clima laboral en una empresa

· Clic en el botón: Actividad 1.
· Clic sobre el enlace: Videoconferencia: **Cómo mejorar el clima laboral de su empresa**

El propósito de esta videoconferencia será la posibilidad de compartir con respeto las ideas, los conceptos que cada uno de los aprendices pueda tener, para ello, es importante tener en cuenta que el tutor orientará el orden de participación motivando a los aprendices a responder algunas preguntas que permitirán la participación colectiva, la resolución de dudas, la comprensión de ideas claras y nuevas y la aprehensión de nuevos conceptos relacionados con la temática.

Los aprendices tendrán que tener una disposición adecuada para que su palabra y participación pueda hacerse visible, sin temor a equivocarse para llegar al aprendizaje, seguramente algunas ideas se reformarán y permitirán la construcción de nuevos aprendizajes.
Para acceder y participar de la videoconferencia, se debe tener en cuenta las siguientes condiciones:

· El tutor dará oportunamente las reglas de interacción y participación sujeta a tiempos de duración y desarrollo de la video conferencia.
· El respeto por la palabra y las ideas del otro debe prevalecer, superando incluso el desacuerdo.
· La participación estará orientada a generar aportes conceptuales y de nuevas ideas que contribuyan a la generación de mejores aprendizajes.

Consultar el video: ¿Cómo unirse a una sesión virtual de Blackboard collaborate?, que se encuentra en el botón Tutoriales, del menú del curso, en caso tal de presentarse dudas relacionadas con la participación en una videoconferencia.

Nota: Este ejercicio tiene como finalidad orientar y motivar en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable, pero es primordial participar de ella.

3.1.3 Actividades de Apropiación

Actividad 1 Evidencia 1 Mapa conceptual: La importancia de la comunicación organizacional

Una vez superada la anterior etapa, usted deberá iniciar con el momento de apropiación. Este momento le permitirá el alcance de Resultados de Aprendizaje número uno (1) del programa de formación **Generar procesos de comunicación asertiva interna y externa que promuevan la cultura y el clima organizacional,** para ello usted como aprendiz debe desarrollar las actividades de aprendizaje que conllevan al logro de los resultados propuestos; y de manera particular, le permitirán el reconocimiento de los fundamentos teóricos y conceptuales del curso, conduciéndolo hacia una apropiación importante y desarrollo de su propio conocimiento.

La Actividad de Aprendizaje **"La importancia de la comunicación organizacional**", le permitirá evidenciar el saber adquirido, garantizando el logro de las competencias requeridas mediante la apropiación de conocimientos necesarios para comprender el marco estratégico de las operaciones logísticas y es necesario entonces que usted:

- Fortalezca sus conocimientos a través de la consulta de los materiales de formación y recursos que se proporcionan en el ambiente virtual.
- Construya y entregue todas las evidencias requeridas para la valoración del instructor.

En plataforma virtual de aprendizaje, se encuentra el material de formación que debe leer, comprender y asimilar; en él encontrará la información que le permitirá analizar la conceptualización técnica del presente tema en estudio.

El material de formación: "**La importancia de la comunicación organizacional"**

Para el logro del resultado de aprendizaje, deberá realizar las siguientes evidencias:

Actividad 1 Evidencia 1

Actividad Interactiva 1: mapa conceptual

Estimado aprendiz, deberá completar el esqueleto del mapa conceptual planteado, con las diferentes opciones que se le dan para cada una de las casillas que encontrara en blanco.

Encuentro sincrónico: Estimado aprendiz, deberá participar en los encuentros sincrónicos citados por el instructor, principalmente en el encuentro del inicio del programa donde se explicará objetivo del curso, los resultados y actividades de aprendizaje, las evidencias a desarrollar y sus criterios de evaluación, duración, cronograma de actividades, entre otros aspectos, como por ejemplo resolver dudas e inquietudes, explicar temas técnicos específicos, orientar en la búsqueda de información y entrega de evidencias.

3.1.4. Actividades de transferencia de conocimiento.

Actividad 1 Evidencia 2

Actividad interactiva 2, cuestionario: Elementos de la comunicación

Estimado aprendiz basándose en la diapositiva vista de instrucciones de esta actividad, deberá reconocer dentro de las tres opciones que se le darán por cada categoría, cuál es el emisor, receptor, mensaje, canal y código.

3.2. Ambiente Requerido: Virtual
3.3. Materiales: Material de aprendizaje 1

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Actividad 1 Evidencia 1 Actividad interactiva 1 Mapa conceptual: La importancia de la comunicación organizacional **Evidencias de Producto:** Actividad 1 Evidencia 2 Actividad interactiva 2, cuestionario: Elementos de la comunicación	Establece la importancia de los procesos de comunicación en la organización.	Enlace en VIRTUAL DE APRENDIZAJE: Actividad 1 evidencia 1 Enlace en VIRTUAL DE APRENDIZAJE: Actividad 1 evidencia 2

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Clima Organizacional: Se define como el conjunto de todos los elementos propios del lugar donde se desempeña un trabajo o labor que influyen en la motivación y productividad de una persona. Este considera aspectos tales como el ambiente físico, el ambiente social y la estructura organizacional que rodean a un trabajador.

Comunicación Organizacional: Es un proceso dinámico que se materializa al interior de una colectividad social u organización. Este proceso implica la formulación, intercambio, procesamiento y almacenamiento de información entre los miembros de la misma.

Comunicación técnica: Es el proceso de la transmisión de información a través de diferentes medios.

Emisor: Persona encargada de suministrar el mensaje o información.

Mensaje: Es la información que el emisor envía al receptor, y que bien podría definirse como el conjunto de ideas, pensamientos, sentimientos, acontecimientos expresados.

Contexto: El tiempo y el lugar en que se realiza el acto comunicativo.

Interferencia o barrera: Cualquier perturbación que sufre el proceso comunicativo, se puede dar en cualquiera de sus elementos. Por ejemplo: la ortografía defectuosa, la afonía del hablante, la sordera del oyente o la distracción del receptor.

Código: Es el conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos que el emisor utilizará para trasmitir su mensaje, para combinarlos de manera arbitraria porque tiene que estar de una manera adecuada para que el receptor pueda captarlo. Un ejemplo claro es la gramática de algún idioma.

Canal: Es el vehículo o medio por el cual se transmite el mensaje y que establece la conexión entre el emisor y el receptor. Ejemplos: el aire, en el caso de la voz; el hilo telefónico, en el caso de una conversación telefónica.

Comunicación asertiva: Forma de comunicación que se da en aquellas relaciones interpersonales donde los interlocutores pueden entablar diálogos en los que expresan libre, clara y precisamente sus pensamientos, ideas y sentimientos.

Comunicación externa: Se refiere a las dinámicas y políticas comunicativas que una organización adopta respecto de los agentes externos. De ella hacen parte los comunicados oficiales, la publicidad, el marketing, entre otros.

Comunicación interna: Dinámica comunicativa que se da entre los miembros internos de la organización. Es uno de los aspectos de vital importancia en una organización, puesto que fomenta el compañerismo, la creatividad y la motivación.

Comunicación no verbal: Se trata de aquella forma de comunicación que no usa signos gráficos o palabras para exteriorizar pensamientos y sentimientos. Posee significado connotativo y denotativo, y está asociado a la diversidad de signos que el orador entrega al receptor: signos visuales, auditivos, olfativos, sonidos, gestos, movimientos corporales, posturas, miradas, entre otros.

Comunicación verbal: Forma que tiene el ser humano de exteriorizar sus pensamientos y sentimientos por medio de palabras. Esta puede ser oral o escrita, según el medio que se utilice. Se da, principalmente, en la forma del diálogo.

Referente: Realidad que es percibida gracias al mensaje. Comprende todo aquello que es descrito por el mensaje.

Retroalimentación: Es la información recurrente o la información de regreso. Es la condición necesaria para la interactividad del proceso comunicativo.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Arribas, A. (2000). *Comunicación en la empresa. La importancia de la información interna en la empresa. Revista Latina de Comunicación Social, 27*. Consultado el 20 de noviembre de 2016, en http://www.ull.es/publicaciones/latina/aa2000tma/127amaia.html

Sandoval, M. (2004).*El Aprendizaje Organizacional como respuesta al cambio. Su relación con el desarrollo, comportamiento y la comunicación organizacional: una visión general de las empresas de comercio y servicio en la ciudad de Puebla*. (Tesis profesional) Universidad de las Américas Puebla. México

García, M. (1997*). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. Maestría/Magister Universidad del Valle – Universidad del Valle Magíster en Administración de Empresas de1994 - de 1997 Hacia un clima organizacional plenamente gratificante*, Maestría/Magister Tulane University Master of Management Agosto de 1998 – Diciembre de 1999

Kreitner, R. (2003). *Comportamiento organizacional: Conceptos, problemas y prácticas.* Arizona State University.

Bayer, C. (2014). *Comunicación eficaz una competencia para lograr el éxito organizacional*. Consultado el 20 de octubre de 2016 en: http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/4624/1/130814.p df

Chávez, N. (2013). *La imagen corporativa Teoría y práctica de la identificación institucional.* Editorial gili gaya. México.

Solano, A. (2008). *Administración de la educación*. Promai-uned. San José de Costa Rica.

Cabrera, J. (2011). *La innovación el trabajo de todos. Cabrera Magnamment Consultants. Bajo licencia Creative Commons*: BY, NC, S.A. Consultado el 23 de diciembre de 2013, en http://www.slideshare.net/jcabrera/la-innovacin-el-trabajo-de-todos?from=share_email

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Fecha
Elaboró	José Herney Sánchez Pizarro Diana Clemencia Sánchez Giraldo	Experto temático asignado al equipo de adecuación gráfica y didáctica de recursos educativos - SENA Risaralda. Asesora pedagógica del equipo de adecuación gráfica y didáctica de recursos educativos – SENA Risaralda.	Diciembre 2016

Revisó	Sandra Milena Henao Melchor	Guionista del equipo de adecuación gráfica y didáctica de recursos educativos – SENA Risaralda	
Aprobó	Andrés Felipe Valencia Pimienta	Líder del equipo de adecuación gráfica y didáctica de recursos educativos – SENA Risaralda.	

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	Yuri Alexandra Báez Roldan	Asesora pedagógica	Línea de producción Boyacá	Abril 2017	Actualización