PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: APLICACIÓN DE TECNICAS PARA LA CREACION DE REDES DE VALOR
- Código del Programa de Formación: 41311619 V1
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada)
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada)
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada)
- Competencia: TRABAJO EN EQUIPO: DESEMPEÑARSE COMO MIEMBRO DE UN EQUIPO.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

    - RECONOCER LOS PROCESOS COMUNICATIVOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES A PARTIR DE LOS ESTILOS SOCIALES DE COMUNICACIÓN.
    - ESTABLECER ESTRATEGIAS DE INFLUENCIA EN EQUIPOS DE TRABAJO PARA EL LOGRO DE RESULTADOS A PARTIR DE TÉCNICAS QUE POTENCIEN EL PODER PERSONAL.
    - GENERAR ACCIONES PARA LA CREACIÓN DE EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO DE ACUERDO CON PRINCIPIOS Y METODOLOGÍAS DE TRABAJO COLABORATIVO EN ENTORNOS LABORALES.
    - DEMOSTRAR LA VIVENCIA DE LOS VALORES DE LA INSTITUCIÓN EN EL MARCO DE LA RENOVACIÓN CULTURAL

- Duración de la Guía. 48 HORAS

2. RESENTACIÓN

Estimado Aprendiz SENA, bienvenido al programa de formación **APLICACIÓN DE TECNICAS PARA LA CREACION DE REDES DE VALOR**. En esta unidad aprenderemos todos los conceptos y acciones necesarias para el desarrollo de las actividades propuestas en esta guía. En un mundo móvil, con cambios acelerados, incierto y de gran competitividad, las habilidades blandas han cobrado relevancia desde hace algunos años como un factor determinante para el desarrollo de las personas en la organización. Las industrias se están adaptando a lo que el Foro Económico mundial denomina la cuarta revolución industrial; donde a través del informe titulado Futuro de los empleos y las competencias, se evidencia que, para tener éxito en el mundo laboral, es necesario un alto desarrollo de las competencias blandas.

Queridos aprendices deseo para ustedes éxito en la ejecución de esta formación y estoy segura que al finalizarla habran desarrollado las habilidades necesarias para crecer profesional y personalmente y aportar en el crecimiento de las entidades en las que trabajan y/o trabajaran.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **ACTIVIDAD No. 1 SABERES PREVIOS.**

  Esta actividad se realizara a travez de un grupo de discusión, revisaremos el concepto indidual de los aprendices acerca de **COMPETENCIAS BLANDAS, COMUNICACIÓN, TRABAJO EN EQUIVO,** y al finalizar llegar a una conclusión y concepto apropiado.



- **ACTIVIDAD No. 2 IDENTIFICACION DE CONCEPTOS Y EJECUCION DE CONOCIMIENTOS.**

  IDENTIFICACION DE CONCEPTOS. Atraves del método de investigación el aprendiz deberá reconocer el significado de conceptos tales como: Comunicacion, acertividad, trabajo en equipo, normas de cortesia,
  Los resultados se socializaran y se aclararan dudas en el aula.

  EJECUCION DE CONOCIMIENTOS. Teniendo en cuenta los conceptos vistos en clase, haga una autoevaluación y plasme en un escrito si su manera de comunicarse es la apropiada en su área laboral.
  Metodo de entrega: Entrega y presentación en el área de clase



- **ACTIVIDAD No. 3 LA COMUNICACIÓN**

  Analizaremos las formas, tipos y clases de comunicación que podemos emplear en su área laborar.

  En grupos de 4 personas escogerán un tipo de comunicación y realizaran una presentación acerca de la misma
  Material de apoyo: https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-comunicacion.html , https://www.significados.com/comunicacion/
  Metodo de entrega: Presentacion en el aula



- **ACTIVIDAD No. 4 TRABAJO EN EQUIPO**

  ESTUDIO DE CASOS. En esta actividad se socializaran casos basados en las experiencias que cada integrante del grupo a experimentado en sus labores diarias dentro de la empresa, para de esta manera implementar estrategias que mejoren el desarrollo de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa.

  Material de apoyo: https://coworkingfy.com/trabajo-en-equipo/



- **ACTIVIDAD No. 4 TRABAJO FINAL**

  Teniendo en cuenta las competencias adquiridas en el curso y sus experiencias realizaremos en equipo un documento en donde se plasmen las técnicas que se llevaran a cabo de manera personal para mejorar el ambiente laborarl y aportar positivamente en el crecimiento de su empresa.

  Metodo de entrega: En clase



4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Cuestionario y/o análisis de Casos **Evidencias de Desempeño :** Observación de la actitud de servicio frente a cinco clientes diferentes **Evidencias de Producto:** Un informe corto sobre los resultados de la evaluación de servicio.	Reconoce los factores que intervienen en el trabjo en equipo. Aplica el protocolo, de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. Aplica estrategias de comunicacion a través de medios tecnológicos y aplicativos disponibles de acuerdo con las políticas de la organización. Aplica las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de comunicación, o desarrollo según protocolos.	Taller Participación Ejercicios practicos Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ASERTIVIDAD: Es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.

COMPETITIVIDAD: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

COMUNICACIÓN ASERTIVA: La habilidad de expresar ideas y deseos con equilibrio entre ser amable y franco, en forma adecuada. Sin pasividad ni agresividad. Porque la pasividad evita y la agresividad ofende

ESTÁNDARÉS: permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades.

ÉTICA: ser correcto y actuar bojo una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando por que en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.

GESTIÓN: es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

RESARCIMIENTO: se usa cuando al prestar un servicio se incumple con las obligaciones adquiridas ya, las cuales pueden ser penales o contractuales. Brindando seguridad que el compromiso se contraído.

SERVICIO: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

VALOR AGREGADO: son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Desatnick, Robert L. (1991). Como conservar su Clientela. El secreto del servicio. Colombia-Bogota. Ed. Legis - Serie Empresarial.
- Rodriguez A., Jose Luis. (2006, agosto). Seminario La importancia del servicio al Cliente. Guatemarmol.
- GIL SAURA, Irene, SÁNCHEZ PÉREZ, Manuel. (2005, Julio). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. Cuadernos de Estudios Empresariales. núm. 15 47-72. ISSN: 1131-6985.
- ISMI – International Service Marketing Institute.(2001, octubre). ¿Sabe lo que sus clientes esperan de usted? Mk Marketing + Ventas. Nro 162. Pag 28. Marketing de Servicios
- ALBRECHT, KARL y LAWRENCE J. BRADFORD. LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO.
- Pérez Sánchez, Fernando A. Conferencia Internacional de Ciencias Empresariales - La filosofía del servicio al cliente orientada a Latinoamérica. Colombia: INPEFRA Ingenieros

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**ASTRID VIVIANA PALACIOS NAVIA**	**INSTRUCTORA**	**CAPE-PROGRAMAS ESPECIALES**	**20 de Octubre de 2022**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					