PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Documental
- Código del Programa de Formación: 122901
- Competencia : Atención y servicio de información al usuario
- Actividad de proyecto: Prestar servicio de información de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.
- Competencia: Prestar servicio de información de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.

- Rap 02. Prestar el servicio de consulta y de información archivística, teniendo en cuenta protocolo, normativa y política de la empresa.

Duración de la Guía: 8 HS

2. PRESENTACION



Apreciado aprendiz, las relaciones interpersonales ocupan un lugar especial en la sociedad, debido a que se convive cotidianamente con diversas personas, mismas que conservan puntos de vista, ideas, metas, percepciones o formación diferentes, debido a ello se requiere de una convivencia sana para hablar de calidad de vida.

Denominadas también como relaciones humanas, interrelaciones personales o relaciones interpersonales, son aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad, característica del ser humano, en donde en el desarrollo integral de las personas las relaciones interpersonales tienen un papel fundamental, dado que en todo acto en el que intervengan dos o más personas se considera una relación humana.

Esto significa que en todo espacio sociocultural, un individuo convive con otros individuos, lo que le permite conocer a los demás y conocerse a sí mismo.La socialización se adquiere a través de experiencias obtenidas en el rol social, así como diversos aprendizajes que se encuentran basados en la creencia de la acción propia contra la reacción del otro. En el trabajo se requiere establecer comunicación constante con las personas, generando así relaciones interpersonales sanas, aprovechando los medios que se encuentran actualmente, no dejando a un lado la comunicación cara a cara, ya que hoy en día se utiliza la comunicación virtual en mayor medida, en donde el lenguaje no verbal no se percibe, como son los gestos corporales o las emociones, y por lo tanto la interpretación del mensaje puede variar.

"En el ámbito laboral surgen muchas discrepancias, recelos, roces; unos verbales, en el contexto de una conversación entre compañeros de trabajo; otros corporales, en la comunicación no verbal" (López Jerez, 2006).

Las relaciones interpersonales constituyen un papel crítico en una empresa. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no basta para incrementar

la productividad, sí se pueden contribuir significativamente a ella, para bien o para mal.

A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida.

En los tiempos actuales muchas personas hablan de la calidad de productos, de servicios y de procesos, pero muy pocas personas hablan de calidad humana. Hablar de calidad humana es hablar de la relación directa que guarda la calidad de las relaciones interpersonales, del resultado de aquellos vínculos que se generan a través del proceso de interacción y comunicación con los demás.

La complejidad de las relaciones interpersonales En el marco de lo esperado se desea mantener relaciones personales satisfactorias, sin embargo se sabe que es complejo mantener una comunicación en las relaciones humanas. "Las relaciones implican gestionar emociones positivas y negativas. Gestionar una relación significa enfrentarse a sucesos desagradables y también a sucesos emocionantes.

Un elemento clave para la generación de relaciones personales satisfactorias es mantener un ambiente de confianza y comunicación, en donde se destaquen tanto los elementos comunes como las diferencias para lograr acuerdos que permitan mantener armonía en dicha relación. Resulta fundamental reconocer los mensajes que se están emitiendo y la percepción de quien los reciba para saber si se está logrando el objetivo planteado, ya que en diversas ocasiones la mala interpretación de los mensajes comunicados genera un desgaste en las relaciones humanas, esto es, cuidar que la comunicación sea adecuada y eficaz.

El comunicador adecuado según Wiemann (2011) toma decisiones acerca de:

- Qué comunicar.
- Cuánto comunicar.
- Dónde comunicar
- Cuándo comunicarse.
- Con quién comunicar o compartir información.



La comunicación es adecuada cuando se cumplen las expectativas de los comunicadores y las normas de la situación o cultura, por ello se requiere que al comunicar alguna situación o mensaje en el trabajo se tengan presente tanto el qué, cuánto, dónde, cuándo y con quién dar a conocer el mensaje ya que dependiendo de ello se logrará mejorar las relaciones interpersonales.

Tipos de relaciones interpersonales

Pueden ser muy variados los tipos de relaciones interpersonales. Los más habituales y comunes que se conocen son los siguientes:

Relaciones íntimas o afectivas

Son aquellas relaciones en las que hay una conexión profunda y de intimidad con la otra parte y en las que el afecto está presente aunque sea a diferentes niveles.

Los dos ejemplos más característicos de estas relaciones son el amor y las relaciones de amistad.

Relaciones familiares

Son las relaciones que se forman entre las personas de nuestra familia, personas que nos acompañan desde que nacimos y con las que nos vincula nuestro árbol genealógico y tenemos un vínculo de sangre.

Relaciones superficiales

Son aquellas en las que no hay profundidad, son breves, pasajeras y cortas en el tiempo y en las que el afecto y la intimidad no están presentes y tampoco hay ninguna implicación emocional. Suelen darse en los momentos iniciales en el que se conoce a la otra persona.

Relaciones circunstanciales

Estas relaciones se dan entre personas que no son del todo desconocidas, con las que sí pasamos y compartimos tiempo de manera habitual, pero por las que no hay un apego y afecto profundo e intenso.

Relaciones de rivalidad

Se trata de vínculos negativos, que movilizan nuestras emociones en mayor o en menor medida, principalmente por enemistad, competencia o por emociones más profundas como el odio. No se valoran como las relaciones íntimas, aunque siempre pueden cambiar de categoría, dependiendo de las circunstancias.

CÓMO MANTENER BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES

Aunque es verdad que hay personas que de manera innata tienen mejores habilidades sociales que otras y se les da mejor establecer y mantener unas buenas relaciones interpersonales, también podemos aprender a desarrollar esta habilidad.

Evita el conflicto siempre que puedas

No sé si a ti que me estás leyendo te pasa, pero es habitual que nos alejemos y que no queramos estar mucho tiempo cerca de esas personas que todos reconocemos como conflictivas…

Y es que para mantener buenas relaciones interpersonales el conflicto no nos va ayudar. Es inevitable discutir en contadas ocasiones, y que en ocasiones surjan desacuerdos, pero de manera puntual. Así que intenta mostrarte cordial y colaborador y evita los conflictos innecesarios.

Aprende a aceptar las diferencias: Otra característica importante que acompaña a las buenas relaciones interpersonales es aceptar la diversidad.

Y es que entre el blanco y el negro hay una escala infinita y maravillosa de grises que tenemos que aceptar. Las diferencias, la diversidad es algo muy positivo.

Sé flexible, abre tu mente, di ¡no! a la rigidez y acostúmbrate a convivir con la diversidad.

Muéstrate abierto/abierta a las relaciones y a la interacción: Para que las relaciones interpersonales se den, lo primero que ha de pasar es que la persona se muestre abierta a esa relación.

Aunque seas una persona algo más introvertida intenta hacer un esfuerzo para que esto no te incapacite.

Simplemente intenta no aislarte en exceso, saluda cuando llegas a los sitios, despídete cuando te marches, y mantén la conversación cuando se dirijan a ti.

Pide ayuda cuando lo necesites: No sé si lo sabías ya, pero solicitar ayuda refuerza las relaciones interpersonales, principalmente en el trabajo, es una manera muy óptima de acercarse a alguien.

Déjate aconsejar por los expertos en la materia, aprende de él o de ella, esto acerca a las personas.

Empatía: Utilizar la empatía también es otra manera de mostrar que estás ahí para ayudar. Ponerse en el lugar de los demás mejora la confianza y por ello se mejoran también las relaciones interpersonales.

Comunicación y relaciones interpersonales

La comunicación es la base de todo tipo de relación interpersonal. De hecho, para que surja una relación entre dos o más personas, éstas deben poder comunicarse, incluso si es para expresar desagrado.

En ese sentido, la comunicación es una capacidad importante y determinante en el modo de establecerse en la sociedad. La comunicación es capaz de convertir vínculos superficiales o conflictivos en amistades profundas, o disolver nexos que se creían permanentes.

TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Hay tres tipos de comunicación interpersonal:

Comunicación verbal: se realiza mediante el uso del lenguaje, tanto escrito como oral, y que depende de reglas precisas sintácticas y gramaticales.

Comunicación no verbal: ocurre sin el uso de las palabras, sino a través de canales diversificados, como mímica facial, miradas, gestos y posturas.

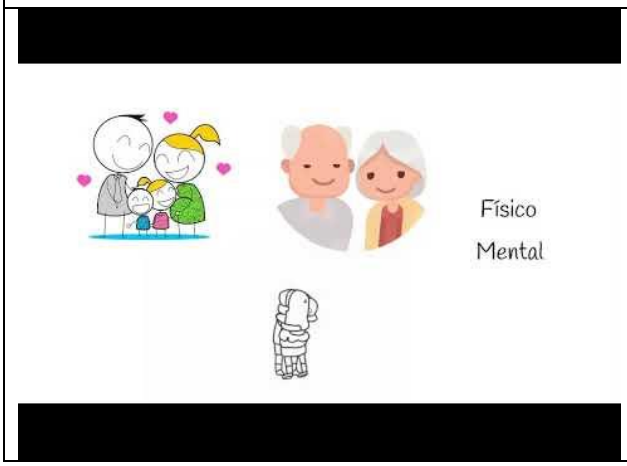
Comunicación paraverbal: se refiere en última instancia a la voz. Es decir, al tono, al volumen y al ritmo. También hace referencia a las pausas y en otras expresiones sonoras como el aclararse la voz o, por ejemplo, jugar con todo lo que sucede a tiro de mano.

Finalmente, al mejorar las relaciones interpersonales, las personas se sentirán mejor consigo mismas, interactuando efectivamente con el sistema al cual pertenece.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de las actividades: Conocer el concepto, importancia y como se manifiestan las relaciones interpersonales en la vida personal y laboral.

3.1 Actividad de reflexión inicial.

Link	Tema	Duración
	Reflexionar sobre las relaciones interpersonales	5:06 minutos

Consulte sobre la importancia de aplicar la resolución 2184 de 2019 en la separación de residuos solidos aprovechables, no aprovecharbles y orgánicos aprovechables en los hogares y en las empresas.

Link	Tema	Duración
	Observar el video y reflexionar sobre la importancia de la separación de residuos.	5:47 minutos.

Ejercicio grupal.

Mediante la observación del video identifiquen la importancia de las relaciones interpersonales en el campo laboral y personal, y como aporta para mi vida en el desarrollo de la etapa práctica.

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

Responda individualmente las siguientes preguntas.

- ✓ Cómo definiría las relaciones interpersonales en un concepto general?
- ✓ Por qué son importantes son las relaciones interpersonales en su vida social y trabajo?
- ✓ Cuales cree que son las reglas para tener relaciones interpersonales sanas.
- ✓ Cree que el ser humano puede vivir sin relacionarse?
- ✓ Nombre 5 conductas positivas y 5 negativas de las relaciones interpesonales?

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento.

Sub actividad 1: Exposición

En grupos de cuatro aprendices, Indidague y realice de forma interactiva una exposición ante sus compañeros sobre las relaciones interpersonales, concepto, elementos, tipos y como se manifiesta. Observe y escuche con atención los videos.

Ambiente Requerido: Ambiente 1 de Gestión Documental

Material de apoyo: Computador con conexión a internet

Tiempo aporximado de la actividad: 30 minutos

Sub actividad 2: Observación de video

Observe el video para adquirir el conocimiento sobre el lenguaje corporal,

Link	Concepto básicos	Duración
	Lenguaje corporal en las relaciones interpersonles	2:08 minutos

Ambiente Requerido: Ambiente 1 de Gestión Documental

Material de apoyo: Computador con conexión a internet

Tiempo aporximado de la actividad: 10 minutos

Consulte sobre la importancia de cuidar el medio ambiente.

Link	Concepto básicos	Duración
	Importancia de cuidar el medio ambiente.	2:31 minutos.

Ambiente Requerido: Ambiente 1 de Gestión Documental.

Material de apoyo: Computador con conexión a internet

Tiempo aporximado de la actividad: 5 minutos

Sub actividad 3: Elaboración de texto

Escriba un texto argumentativo sobre la importancia de las relaciones interpersonales en el trabajo, el texto debe tener mínimo 3 párrafos (cada uno 7 renglones). Recuerde escribir título, defender una postura u opinión y hacer una conclusión.

Recuerde la estructura del texto argumentativo



Ambiente Requerido: Ambiente 1 de Gestión Documental

Material de apoyo: computador con conexión a internet

Tiempo aporximado de la actividad: 20 minutos

Sub actividad 4: Mesa redonda

En mesa redonda colaborativa discutiremos sobre la necesidad e importancia de tener una buenas relaciones interpesonales con los integrantes de la organización, y/o de la jornada en formación. En ella analizaremos los factores que permiten un ambiente sano.

Ambiente Requerido: Ambiente 1 de Gestión Documental

Material de apoyo: computador con conexión a internet

Tiempo aporximado de la actividad: 20 minutos

3.4 TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Sub actividad 1: Observe detalladamente y de forma autónoma desarrolle el estudio de caso que se presenta a continuación:

Estudio de caso.

Link	Concepto básicos	Duración
	Caso de relaciones interpersonales dentro de la organización.	5:35

De acuerdo al caso observado en el video:

1. ¿Usted que opina de la estrategia que tomó el líder de la organización frente a la situación presentada entre Alfonso y Rodolfo? Justufique su respuesta.
2. Quién cree usted que tuvo una actitud negativa frente al trabajo en equipo en la organización?
3. Cuáles fueron los factores que permitieron solucionar el problema entre Alfonso y Rodolfo?
4. Que consejos le daría usted a su equipo de trabajo o compañeros de formación para tener relaciones interpersonales productivas y sanas, que puedan ayudar a mejorar el ambiente, a sentirse satisfechos y motivados diariamente en su jornada.
5. Por qué cree que es importante en su rol como tecnólogo en gestión documental dentro de una organización tener relaciones interpersonales sanas?. Son necesarias para lograr los objetivos?.

Ambiente Requerido: Ambiente 1 Gestión Documental

Material de apoyo: computador con conexión a internet y paquete ofimático

Tiempo aporximado de la actividad: 40 minutos

Sub actividad 2:

El lenguaje corporal es una **forma de comunicación** no verbal que utiliza gestos, posturas y movimientos del cuerpo y rostro para transmitir información, emociones y pensamientos. Sucede a nivel inconsciente y llega a ser un indicador muy claro del estado emocional de las personas.

- De forma autónoma, escriba en la lista 10 tips de lenguaje corporal que le ayudarán a tener una comunicación exitosa y con ello una relación humana adecuada. Luego, marque con una X si lo aplica en su comunicación siempre,a menudo o nunca y de una opinión sobre el resultado.

	TIPS	**LO APLICA EN SU COMUNICACIÓN CON LAS DEMÁS PERSONAS? MARQUE CON UN X**		
		SIEMPRE	A MENUDO	NUNCA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

3. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Responde la pregunta sobre el concepto de relaciones interpersonales.	Se apropia de concepto para aplicarlo en su vida personal y laboral.	**Técnicas de evaluación:** Responde preguntas. **Instrumento de evaluación:** Cuestionario.
Evidencias de Proceso: Analiza y explica según estuido de caso de las relaciones interpersonales prestaciones	Se aproppia del concepto para aplicarlo en su vida personal y laboral	**Técnicas de evaluación:** Observación directa **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo.
Evidencias de Producto: Entrega de informe final de las actividades argumentativas sobre las relaciones interpersonales.	Realizar	**Técnicas de evaluación:** Valoración del producto entregado **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo.

4. GLOSARIO

RELACIÓN una relación es una correspondencia o conexión entre algo o alguien con otra cosa u otra persona.

EMPATÍA Comprender la manera en que piensa o se ve afectada otra persona, teniendo en cuenta su contexto social. Coloquialmente hablando, es la capacidad de "ponerse en los zapatos del otro", identificarse con él y generar ese sentimiento de afecto capaz de gestar unos intereses comunes

CAPACIDAD Oportunidades que una persona tiene para elegir y llevar una u otra clase de vida. Las capacidades son posibilidades para aprender y cultivar distintos campos del conocimiento. El desarrollo de las capacidades tiene que ver con las posibilidades que las personas pueden realmente de hacer o ser, en medio de variables sociales e institucionales que permiten su realización efectiva. Es éste el sentido en que una sociedad desarrollada es una sociedad más libre, y en el que el desarrollo, es el camino hacia una libertad mayor.

RELACIONES INTERPERSONALES SIGNIFICATIVAS Competencia que hace referencia a que el estudiante está en continua interrelación con los otros, por tanto, debe aprender a pensar con ellos, a preocuparse por ellos y, asimismo, a cuidarlos.

ACTITUD Es la expresión de los valores en el comportamiento del individuo. Es la forma de predisposición relativamente estable del comportamiento humano, que nos hace reaccionar ante determinados objetos, situaciones o conocimientos de una forma concreta.

APRENDER El aprendizaje es el proceso de adquirir conocimiento, habilidades, actitudes o valores, a través del estudio, la experiencia o la enseñanza. Dicho proceso origina un cambio persistente, medible y específico en el comportamiento de un individuo.

AUTOESTIMA Concepto que se utiliza para definir la autovaloración o autopercepción de las personas con respecto a sí mismos. Puede entenderse desde una perspectiva positiva o negativa.

COMUNICACIÓN TRANSMISIÓN Y RECEPCIÓN Dinámicas de mensajes, contenidos de ideas. Medio principal para llevar a cabo la interacción entre dos individuos, ya sea través del lenguaje o por otros medios. Es un comportamiento mediante el cual

el emisor busca despertar una reacción a través de un mensaje dirigido a un receptor.

EDUCACIÓN Proceso por el cual se inculcan en la persona los conocimientos y valores que le resultarán imprescindibles para su vida social, por tratarse de normas y saberes que forman parte del bagaje cultural del colectivo en que vive.

FACTORES AFECTIVO-SOCIALES Son aquellos que se relacionan con los sentimientos, con las relaciones interpersonales y la comunicación que se debe establecer para un logro eficaz en el proceso de aprendizaje.

FACTORES AMBIENTALES Son aquellos elementos externos del medio ambiente que inciden favorable o desfavorablemente en la calidad del estudio realizado por el alumno.

HABILIDADES Son capacidades que pueden expresarse en conductas en cualquier momento porque han sido desarrolladas a través de la práctica (uso de procedimientos) y que pueden utilizarse o ponerse en juego, tanto consciente como inconscientemente.

MOTIVACIÓN Conjunto de factores que impulsan a una persona a querer hacer algo o alcanzar una meta. En el proceso motivacional la tensión producida por la percepción de una carencia mueve a la persona a un comportamiento de búsqueda y esfuerzo por logros concretos que satisfagan tal necesidad y reduzcan la tensión.

PERSONALIDAD Repertorio habitual de conductas psicosociales que expresan en cada individuo la integración singular de sus características, cognoscitivas, afectivas y cognitivas, que son reconocidas por él mismo y por los demás como una individualidad autónoma y constantes.

5. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

✓ Wiemann, M. (2011). La comunicación en las Relaciones Interpersonales. España: Editorial UOC. Comunicación y Sociedad.

✓ Fernández García, R. (2010). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. España: Club Universitario.

✓ González García, M. (2002). Cómo mejorar las relaciones humanas. Con enfoque al crecimiento personal y empresarial. México: Ediciones Fiscales ISEF, S.A.

✓ López Jerez, M. (2006). Lenguaje transparente. Relaciones interpersonales en la empresa. España: Instituto de Estudios Almerienses.

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Yuly Paola Joya Hoyos	Instructor	Regional Cauca	Octubre 2022

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Documental
- Código del Programa de Formación: 122901
- Competencia: Atención y servicio de información al usuario
- Actividad de proyecto: Prestar servicio de información de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.
- Competencia: Prestar servicio de información de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.
- Rap 01. Reconocer el protocolo para la prestación del servicio de consulta e información archivística, de acuerdo con normativa y política organizacional.

Duración de la Guía: 8 HS

2. PRESENTACION



Estimado Aprendiz.

La atención y el servicio de información al cliente se constituyen en algunos de los elementos diferenciadores, que aportan al desarrollo y crecimiento de las empresas en la actualidad; en donde el cliente se convierte en el agente activo y razón de ser de las organizaciones, posicionando a cada empresa en el mercado laboral. Por lo anterior y por la gran demanda en los diferentes sectores productivos del país, se hace necesario disponer de un talento humano integral, que adopte estrategias acordes con las tendencias nacionales e internacionales que permitan ofrecer un trato diferencial al cliente de hoy.

El estudio, comprensión del tema que abordaremos y desarrollo de actividades, le propiciara el desarrollo de las competencias, habilidades y destrezas para que su desempeño sea competitivo frente a los clientes, ofreciéndoles un servicio de calidad a partir de los estándares que la unidad productiva establezca y de esta forma reconocer en el cliente un elemento fundamental para la sostenibilidad económica y financiera de la empresa.

Servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa así sea macro o micro y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y buscar en ellos su total satisfacción. Se trata de "un concepto de trabajo" y "una forma de hacer las cosas" que involucra a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos y diversas áreas de nuestra propia empresa.

Para lograr con gran éxito una atención idónea se debe tener una comunicación asertiva que nos permita dar al cliente solución inmediata a su necesidad.

Conoceremos los tipos de clientes, como tratarlos según su estado, como aplicar las normas de cortesía, etiqueta y como proyectar siempre una buena imagen que tendrá como respuesta una identificación de la misión y visión de la organización a la cual laboran.

Se invita a desarrollar la guía de aprendizaje para reforzar nuestros conocimientos y aprendizaje para desarrollarlo en nuestro campo laboral, logrando así ser excelentes profesionales.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión Inicial.

Antes de iniciar el desarrollo de las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, es importante que reflexione sobre el siguiente contexto:

Subactividad 1: Mesa redonda

¿Para usted que es la Atención y servicios de información al usuario?

La presente actividad es de conocimiento personal, por el cual usted deberá participar en la mesa redonda y socializarla con el apoyo de sus compañeros.

Ambiente requerido: Ambiente 1 Gestión Documental

Material de apoyo: computador con conexón a internet

Tiempo aproximado de la actividad: 20 min

Subactividad 2.

En su primer día de trabajo su unidad productiva en el área de servicio al cliente llega una señora en estado de embarazo, un poco malhumorada y con expresiones inapropiadas a reclamar una solicitud que había radicado una semana atrás con el fin de dar solución a un problema personal.

1. Cuando llega, la señora no saluda y pregunta directamente por la respuesta a su solicitud.

2. La señora evita hacer la fila y reclama que la atiendan de una vez.
3. Usa un tono de voz alto con lenguaje grosero
4. La repuesta a la solicitud de la señora aún no está tramitada, debe esperar 15 días más.

- ¿Como debe actuar usted frene al caso de la señora en cada uno de los casos anteriormente mencionados?
- Con sus propias palabras, diga cual sería la manera correcta para atender este tipo de cliente, sin agravar más la situación.

Ambiente requerido: Ambiente 1 Gestión Documental

Material de apoyo: computador con conexón a internet

Tiempo aproximado de la actividad: 20 min

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos.

Subactividad 1: Investigación:

Mediante este método el aprendiz deberá reconocer la definición de conceptos tale como: Servicio, Comunicación, , Concepto y manejo de información, Políticas de la organización, Etiqueta y protocolo, Normas de calidad de servicio, Protocolo empresarial, Protocolo internacional, Normas de cortesía, atención al usuario, y normas internas de la organización, Portafolio de servicios, Tecnologías de la información y comunicación, Manual de funciones y procedimientos, Expresión oral y escrita, Administración del tiempo, Normas de calidad, Trazabilidad del servicio.

Sub actividad 2:

De manera individual responda a las siguientes preguntas.

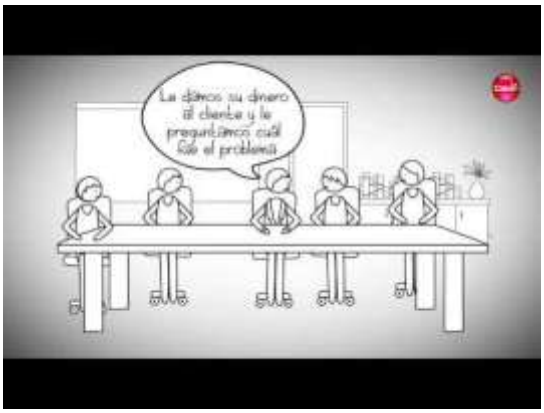
- ¿Cree que es necesaria la imagen personal a la hora de atender al público?
- ¿La comunicación es importante para lograr satisfacer a un cliente?
- ¿Es importante conocer la misión y visión de la entidad para la cual vamos a laborar?
- ¿Cuál es el lenguaje adecuado para ofrecer un servicio al cliente de calidad en la organización?

Ambiente requerido: Ambiente 1 Gestión Documental

Material de apoyo: computador con conexón a internet

Tiempo aproximado de la actividad: 20 min

Sub actividad 3: Con la ayuda de herramientas didácticas Videos de "YouTube" y la orientación de su tutor a cargo; Elabore un mapa conceptual en el cual plasme la ruta de atención de acuerdo con las necesidades de los clientes de su unidad productiva.

Link	**Duración**
	2:26 minutos

Ambiente requerido: Ambiente 1 Gestión Documental

Material de apoyo: computador con conexón a internet

Tiempo aproximado de la actividad: 20 min

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

Sub actividad 1: "Atender a los clientes utilizando las tecnologías de acuerdo con el protocolo de la organización".

Técnica pedagógica: Taller teórico-práctico y estudio de casos

Esta actividad tiene como objeto principal aprender mediante la experiencia y situaciones de la vida real, permitiéndoles así, construir su propio aprendizaje en un contexto que los aproxima a su entorno.

Descripción de la actividad: teniendo en cuenta los conceptos aprendidos anteriormente desarrolle los siguientes puntos;

Producto 1: Elabore un cuadro donde relacione las clases de clientes, sus características y modo de tratarlos.

Tema No. 2 Determine cuales son los elementos de atención y servicio al cliente.

Material de Apoyo: Para desarrollar los principales puntos encuentre la información requerida en los siguientes links de consulta;

Tipos de clientes https://www.youtube.com/watch?v=8sxeRFsWzWE,

Elementos de atención https://www.gestiopolis.com/elementos-del-servicio-al-cliente/,

Entrega de producto: Tenga en cuenta la descripción de cada producto.

Ambiente requerido: Ambiente 1 Gestión Documental

Material de apoyo: computador con conexón a internet

Tiempo aproximado de la actividad: 40 min

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

- ¿En grupo de 3 personas elaboren un mapa conceptual de cómo lograr una atención y servicio al cliente eficiente? Exponer a sus compañeros.
- Elaborar un crucigrama con los términos más relevantes del tema en general y compártalo con sus compañeros.
- Respecto a cada uno de los puntos trabajados en las actividades, diga ¿Cómo puede usted aportar estos saberes adquiridos en una empresa?

Evidencias de aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento: Cuestionario y/o análisis de caso. **Evidencia de desempeño**: Elaboración de un crucigrama con los conceptos más relevantes **Evidencia del producto:** Documento en pdf con el desarrollo de las actividades de la guía	De acuerdo con su perspectiva personal y grupal se evaluará su apreciación. Su interés por indagar sobre el tema y sus conclusiones personales. Aplicar las estrategias de atención y servicio al cliente a través de medios tecnológicos y aplicativos disponibles de acuerdo con las políticas de la organización.	Cuestionario Taller de investigación Mesa redonda Lista de chequeo

4. GLOSARIO

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.

AUDITORIA: es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requerimiento legal e interno según su reglamento interno, para brindar un buen servicio.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le para rece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.

CICLO DE SERVICIO: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

CLIENTE: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

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.

CULTURA ORGANIZACIONAL: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

DISPOSICIÓN: es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.

EMPODERAMIENTO: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

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.

ENCUESTA: son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre un tema específico para investigación, cuando es de forma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de cuestionario.

ESTRATEGIA: es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.

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

GARANTÍA DE LA CALIDAD: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.

5. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

1. Desatnick, Robert L. (1991). Como conservar su Clientela. El secreto del servicio. Colombia-Bogotá. Ed. Legis - Serie Empresarial.

2. ALBRECHT, KARL y LAWRENCE J. BRADFORD. LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO. ¡Conozca y comprenda a sus clientes! - Diseño del Servicio al cliente. 3R EDITORES LTDA, 1998, Colombia.

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Yuly Paola Joya Hoyos	Instructor	Regional Cauca	Noviembre 2022