PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Técnico Comercialización de Alimentos**
- Código del Programa de Formación: 632215
- Nombre del Proyecto: Fortalecimiento al proceso de comercialización y venta de productos alimenticios en las microempresas ubicadas en el área de cobertura del Centro de Biotecnología Agropecuaria.
- Fase del Proyecto: 1 Análisis
- Actividad de Proyecto: Definir un plan de capacitación donde se den a conocer las estrategias para interactuar con los clientes, para la negociación y cierre de la venta.
- **Competencia: Interactuar con clientes de acuerdo con políticas y estrategias de servicio de la compañía.**

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

RAP 1 Manejar relaciones interpersonales con principios éticos y de comunicación de acuerdo con la misión y visión corporativa de la organización.

- Duración de la Guía: 30 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz:

Para enfrentar los diferentes retos que se presentan en los campos educativo y laboral e incluso personal, se requiere de diferentes herramientas que podrán adquirir en las diferentes competencias transversales de su proceso formativo y es el caso de la comunicación, ya que para nadie es un secreto que una de las problemáticas que se dan al interior de una empresa es la falta de comunicación en todos los niveles jerárquicos de la misma, el exceso de comunicación informal, también llamado de manera popular como “radio pasillo.” Sucede también que se confunde o se considera erradamente que “información” y

“comunicación” son la misma cosa, lo cual no es cierto, y tener claridad sobre esto, establecer la diferencia entre estos dos conceptos es precisamente lo que se logrará con el desarrollo de la presente guía, cabe resaltar que esto no solo es aplicable en el campo laboral, también sucede en el terreno personal, muchas de las dificultades que se presentan en las relaciones interpersonales son causadas por un proceso comunicativo inapropiado.

Fuente: TOMI.digital-comunicación asertiva

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión

- Descripción de la(s) Actividad(es)

Una empresa de telefonía e internet tuvo un serio problema con una clienta, el audio resulta un poco perturbador porque la situación llegó un poco al extremo, pero escuche el caso accediendo al siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=e_V59GcrXzo analícelo con sus compañeros y responda las preguntas que se plantean a continuación:

- ¿Cuál fue en realidad la causa del enojo de la señora Patricia?
- ¿Quién o quiénes son responsables de que se haya dado esta situación en esa empresa?
- ¿Cómo se hubiera podido evitar esta situación?
- Si usted fuera un directivo de esta compañía, ¿qué acciones tomaría al respecto?
- Teniendo en cuenta el caso expuesto, ¿de 1 a 5 qué tan importante es la comunicación en una empresa y por qué?
- Como futuro Técnico en Comercialización de Alimentos ¿qué reflexión o enseñanza le deja a usted este caso?

3.2 Actividades de Contextualización

- Descripción de la(s) Actividad(es)

Las actividades de contextualización permiten identificar saberes previos; (aquí se vale equivocarse), si usted más adelante o al terminar esta guía se da cuenta que tuvo errores en esta parte, no importa, no es necesario que cambie sus respuestas; no es calificable (pero es importante hacerlas), solo socialice cada ítem con su instructor(a) para confirmar sus apreciaciones, o para aclarar inquietudes.

3.2.1 A continuación encontrará unas preguntas donde deberá responder marcancado con una X el espacio de la "**F**" si es una afirmación que usted considera falsa, o en la línea de la "**V"** si el enunciado es correcto:

Se puede decir que comunicación e información son palabras sinónimas, ya que quieren decir lo mismo.

F____ V____

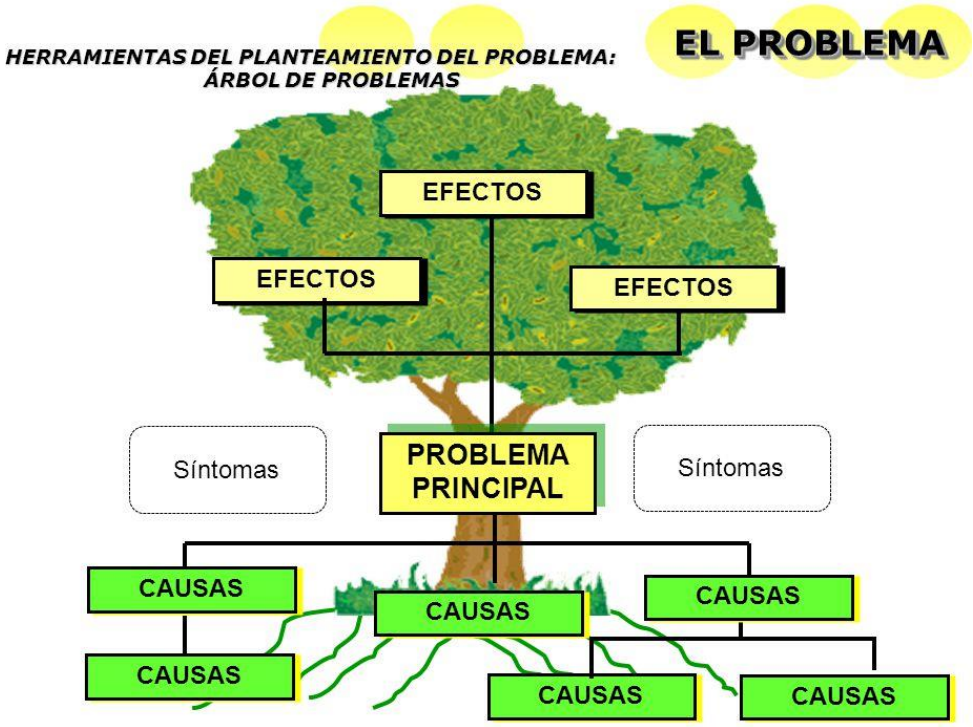
El término "feedback" se utiliza para definir la retroalimentación que se realiza sobre un asunto o proceso. En atención al cliente, el feedback permite conocer la percepción de los consumidores sobre el negocio en relación a productos, servicios y experiencia; lo que también ayuda a perfeccionar los procesos.

F____ V____

Hay que darle mayor trascendencia a la comunicación verbal que a la escrita, porque es nuestro cliente quien en el momento está frente a nosotros o al teléfono y jamás habrá una segunda oportunidad para una primera buena impresión.

F_____ V_____

3.2.2 ¿Ha tenido algún problema en su contexto académico, laboral, familiar o personal, o sabe de alguna situación problémica relacionada con la comunicación? ilustre la situación mediante un árbol de problemas (observe la imagen que viene a continuación para que se guíe y sepa cómo elaborarlo).



3.3 Actividades de Apropiación del Conocimiento

- Descripción de la(s) Actividad(es)

Las actividades de apropiación corresponden al momento donde se aprenden conceptos, teorías o procedimientos, que nos permitirán posteriormente saber hacer las cosas como corresponde, es decir poner en práctica todo lo aprendido al desarrollar esta parte de la guía de aprendizaje:

3.3.1 Elaborar un cuadro sinóptico donde explique:

Información: concepto, tipos de información y medios para transmitirla.

3.3.2 Elaborar un mapa mental (más imágenes, menos texto), donde explique los tipos de flujo de información en una empresa, dando ejemplos de cada uno.

3.3.3 Mediante un diagrama de Venn defina qué es la comunicación, analice y explique la diferencia entre el concepto de comunicación versus información, y en el centro del diagrama qué tienen en común.

3.3.4 Mencionar y definir los elementos de la comunicación.

3.3.5 Elaborar un cuadro comparativo donde explique: Tipos de comunicación.

3.3.6 Elaborar un mapa conceptual donde explique: Tipos de comunicación **a nivel empresarial**, objetivos y/o características de los mismos.

3.3.7 Mencionar y explicar:

Técnicas de comunicación e importancia o beneficios de aplicarlas.

Técnicas para una escucha activa e importancia o beneficios de aplicarlas.

Netiqueta: Concepto y reglas de netiqueta.

3.3.8 Consultar y explicar concepto, objetivo y tiempos de respuesta de las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), mediante un cuadro comparativo.

3.3.9 Consultar en la GTC (Guía Técnica Colombiana) 185 (o la que esté vigente en el momento) y explique de manera breve:

Cartas: concepto, características de redacción y presentación, utilización de la carta, clases de cartas u oficios y partes de la carta.

Zonas, márgenes y redacción de líneas especiales.

Mensajes electrónicos: Concepto, partes, características de redacción y presentación.

Socialice con su instructor(a) el artículo 23 de la Constitución Política de Cololmbia.

NOTA: Tenga en cuenta que al extraer la información de cualquier fuente bibliográfica o electrónica es indispensable el uso de citas y de bibliografía, respetando derechos de autor, además está estipulado en el Reglamento del Aprendiz SENA, CAPÍTULO III. DEBERES Y PROHIBICIONES DEL APRENDIZ SENA:

*Nral. 17. "**Respetar los derechos de autor** en los materiales, trabajos, proyectos y demás documentos entregados y/o generados en el proceso formativo."*

*Nral. 18. "Realizar personalmente las evaluaciones, investigaciones, actividades y prácticas de formación, haciendo uso de sus conocimientos, su esfuerzo personal, creatividad y autoría propia, **absteniéndose de presentar como propios, escritos, documentos, ideas, o resultados que no sean de su autoría."***

3.4 Actividades de Transferencia de Conocimiento

3.4.1 En hojas de block tamaño carta y a mano, resuelva los puntos relacionados a continuación, no olvide incluir esta evidencia en su portafolio del Aprendiz:

- Redacte una petición estilo bloque extremo (ver págs. 7 y 17 de la GTC 185).
- Redacte una queja o un reclamo estilo bloque (ver págs. 7 y 19 de la GTC 185).

- Redacte la respuesta a uno de los documentos elaborados en los ítems anteriores, estilo semibloque (ver págs. 7 y 21 de la GTC 185).

NOTA: Por lo menos dos de los tres documentos anteriores deben incluir zonas 1 y 2, es decir, deben ser remitidos por personas jurídicas, (preferiblemente con los datos de la empresa con la que están trabajando el proyecto). LOS TRES DOCUMENTOS DEBEN SER DE SU AUTORÍA (o autoría del equipo si están trabajando la presente guía en grupo).

3.4.2 Redactar tres mensajes electrónicos:

- El primero con una comunicación vertical ascendente
- En el segundo evidenciará una comunicación vertical descendente
- En el tercer mensaje electrónico evidenciará una comunicación horizontal.

NOTA: La evidencia a entregar en este punto son las tres capturas de pantalla legibles de cada uno de los correos.

- Ambiente Requerido

Ambiente de formación asignado dentro de la institución educativa.

- Materiales

Computadores, internet, televisores, cable HDMI; resma tamaño carta, esferos, corrector, lápices, tajalápiz, borradores, memoria USB, colores, marcadores, resaltadores.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Identifica y diferencia los conceptos de comunicación e información: elementos, tipología y técnicas de los mismos para una adecuada interacción con los clientes por diferentes medios.	-Utiliza el canal de información más apropiado con base en los requerimientos de los clientes relacionados con momentos de verdad, inquietudes y solicitudes de servicio de acuerdo con los procesos y	**No formales:** Observaciones espontáneas, conversaciones y diálogos, preguntas de exploración.

Evidencias de Desempeño: Trabaja en equipo las actividades propuestas en la presente guía, de manera diligente, con pertinencia y calidad. Da crédito al autor o autores de las fuentes consultadas. **Evidencias de Producto:** Presenta en medio físico y digital en la plataforma institucional o medio indicado por el(la) instructor(a): - La guía completamente desarrollada. - Tres cartas -Tres pantallazos de mensajes electrónicos donde se evidencien los tipos de flujo de información en una empresa.	procedimientos establecidos por la organización. - Interactúa con los clientes aplicando las técnica de comunicación asertiva, respetando el espacio y desarrollo humano del interlocutor, optimizando los medios y recursos de apoyo utilizados, según las normas y protocolos de la organización.	**Semiformales:** Ejercicios prácticos realizados en clase: análisis de casos, juegos de roles, mapas conceptuales, mapas mentales, cuadro sinóptico, árbol de problemas, cuadros comparativos, diagrama de Venn simple, portafolio del aprendiz. **Formales:** Observación sistemática, Evaluaciones de conocimiento, Pruebas de ejecución, listas de verificación para evaluar el desempeño.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Árbol de Problemas: El Árbol de problemas es una técnica que permite identificar todas las causas, el problema como tal, sus síntomas y efectos de ese fallo o desperfecto. Un análisis de Árbol de problemas ayuda en la planificación de un proyecto, ya que proporciona una guía para solucionar un problema mediante la identificación de las múltiples causas que pudieron originarlo.

Barrera de la comunicación: Son los obstáculos que puedan surgir durante el proceso comunicativo y que impiden que el mensaje se interprete correctamente por el receptor.

Carta organizacional: Es aquella que se produce en el desarrollo de las actividades de la organización.

Competencia: Pericia, habilidad o aptitud de alguien para desempeñar determinada tarea y/o función o para intervenir en algún asunto específico.

Diagrama Causa y Efecto: Es la representación de varios elementos (causas) de un sistema que pueden contribuir a un problema (efecto).

Diagrama de Venn: Es un tipo de gráfico formado por círculos superpuestos. Cada círculo representa un concepto o grupo de datos diferente y las secciones superpuestas representan sus cualidades compartidas.

Estrategia: Una estrategia es el conjunto de acciones que se implementarán en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto.

Evidencia: Es la prueba determinante en un proceso, es decir corresponde al resultado de un proceso, es una prueba que demuestra la existencia de un fenómeno o hecho y que además es observable y verificable.

Evidencia de aprendizaje: Es el conjunto de pruebas que demuestran el proceso y resultado de un proceso de aprendizaje implementado con los estudiantes.

Interacción: Acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más objetos, personas, agentes, fuerzas, funciones, etc.

Jerarquía: Organización de personas o cosas en una escala ordenada y subordinante según un criterio de mayor o menor importancia o relevancia dentro de la misma.

Mapa Conceptual: Es un esquema de ideas que sirve de herramienta para organizar de manera gráfica y simplificada conceptos y enunciados a fin de reforzar un conocimiento. En un mapa conceptual se relacionan por medio de conectores gráficos conceptos e ideas para complementar una idea generalizada de lo que es un principal, el objetivo de un mapa conceptual es conseguir el significado por medio de enlaces que se analizan fácilmente.

Mapa Mental: Un mapa mental es un diagrama usado para representar palabras, ideas, tareas, lecturas, dibujos, u otros conceptos ligados y dispuestos radicalmente alrededor de una palabra clave o de una idea central. Los mapas mentales son un método muy eficaz, para extraer y memorizar información.

Plan de Comunicación: Un plan de comunicación es una hoja de ruta donde se plasma la forma en la que una empresa va a comunicarse con su público y cuándo. En él se establecen de forma clara los objetivos de comunicación que se quieren alcanzar. Además, facilita un orden de las tareas y acciones que se realizarán.

Unidad de Correspondencia: Área encargada de brindar los servicios centralizados de recepción y despacho de la correspondencia oficial dentro de las dependencias o entidades, conocida también como ventanilla única.

Zonas en las comunicaciones escritas: Son los espacios destinados para el membrete, pie de página de la empresa y para la radicación cuando son presentadas ante otra empresa o persona jurídica.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

EcuRed Conocimientos con todos y para todos. (22 de diciembre de 2016). Recuperado el 30 de 04 de 2018, de https://www.ecured.cu/Barrera_de_la_Comunicaci%C3%B3n

Escolares.Net. (s.f.). *Factores de la Comunicación*. Recuperado el 30 de abril de 2018, de http://www.escolares.net/lenguaje-y-comunicacion/factores-de-la-comunicacion/

Freijeiro, S. D. (2011). Técnicas de Comunicación. En *La comunicación en la empresa* (Ediciones de la U para América Latina y el Caribe ed., págs. 1 -25). Bogotá, Colombia: IDEAS PROPIAS EDITORIAL (España).

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2009). *Guía Técnica Colombiana GTC 185.* Bogotá, Colombia.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	MILENA ANDREA BARRETO VALENCIA	Instructora	Articulación con la Media – Centro de Biotecnología Agropecuaria	11 de marzo de 2024

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					