PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Almacenamiento, Empaque y Embalaje de Objetos.
- Código del Programa de Formación: 661202
- Nombre del Proyecto Formativo: Guía para las operaciones de almacenamiento de mercancías.
- Fase del Proyecto: Análisis y Planeación.
- Actividad de Proyecto Formativo: Identificar necesidades y requerimientos del cliente
- Competencia: Interactuar con clientes de acuerdo con sus necesidades y con las políticas y estrategia de servicio de la organización
- Resultados de Aprendizaje:
  1. Desarrollar relaciones interpersonales con principios éticos y de comunicación de acuerdo con la misión y visión corporativa de la organización
  2. Facilitar información a clientes y/o usuarios de acuerdo con los requerimientos y el protocolo de manejo de información de la organización
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 70 horas

2. PRESENTACIÓN

El servicio al cliente es fundamental para el éxito de cualquier empresa. Se trata de la atención y apoyo que una empresa ofrece a sus clientes antes, durante y después de la compra de productos o servicios. Un buen servicio al cliente puede fidelizar a los clientes y mejorar la reputación de la empresa. el cual es necesario abordar con éxito para potenciar la relación con los clientes de la empresa. Es una gran herramienta de trabajo que permite a las empresas mantener una relación fluida, que es básica para mantener, dar vida y continuidad a cualquier negocio sobre la base de la Fidelización de los Clientes.

Estimado aprendiz, le invito a participar activamente en todas las actividades propuestas en este guía de manera individual o grupal ya que cada actividad, ha sido diseñada para alcanzar los resultados de aprendizaje de la competencia Interactuar con clientes de acuerdo con sus necesidades y con las políticas y estrategia de servicio de la organización

Bienvenid@s

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Estimado aprendiz observar el video https://www.youtube.com/watch?v=Nzv4kw1pKOI ¿Qué es una empresa? Individualmente plasmar en un octavo de cartulina blanca (Collage) con recortes de revistas, periódicos o dibujos diferentes tipos de empresas y su entorno.
Ambiente requerido: Ambiente regular
Estrategias o técnicas didácticas activas: Collage
Materiales de formación: octavos de cartulina, revistas, periódicos, lapicero, lápiz, marcadores
Material de apoyo: link video https://www.youtube.com/watch?v=Nzv4kw1pKOI
Duración de la actividad: horas. 10 horas

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

LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



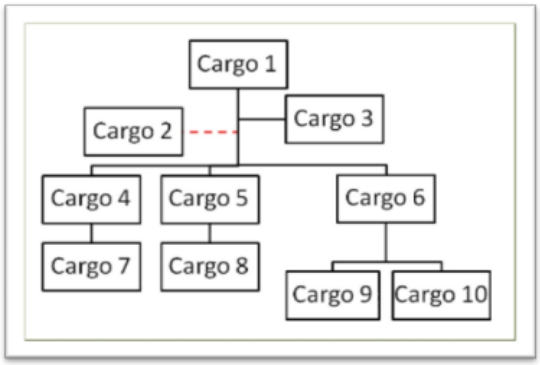
Observe el video que se presenta en el siguiente link: https://www.youtube.com/watch?v=NpsflJIWNIg La estructura Organizacional.
a. Después de observar el video anterior determine cómo se encuentra organizado su núcleo familiar.
b. Elabore el organigrama siendo la empresa su hogar y determine las funciones y responsabilidades de cada uno de los actores presentados en él.
c. Con la ayuda del instructor y en plenaria defina ¿Qué entiende por estructura organizacional?

Ambiente requerido: Ambiente regular
Estrategias o técnicas didácticas activas: Plenaria
Materiales de formación: cuaderno, lapicero, lápiz, marcador, tablero
Material de apoyo: link: https://www.youtube.com/watch?v=NpsflJIWNIg
Duración de la actividad: horas. 10 horas

3.3 Actividades de apropiación:

3.3.1 Organizados en sus equipos de trabajo SENA de tres aprendices, revisen el material de apoyo disponible en los siguientes enlaces: "Estructura y diseño organizacional": https://es.slideshare.net/vilnya/estructura-y-diseo-organizacional12184648.
Organice en el siguiente organigrama los cargos, teniendo en cuenta el material de apoyo revisado y las orientaciones del instructor:

- Revisor fiscal externo - Coordinador de Servicios Generales - Conserje - Asistente de gerencia - Coordinador Talento humano - Gerente General - Asesores comerciales - Coordinador Comercial - Recepcionista - Guarda de seguridad



3.3.2 Con la orientación de su instructor, revise el material de apoyo disponible en el siguiente enlace: https://encolombia.com/economia/empresas/definicionyclasificaciondelaempresa/. Con base al material consultado, en equipos de tres aprendices, elabore un mapa conceptual donde presente de manera resumida la definición de empresa y la clasificación de las mismas.

3.3.3 Previamente visualice la película “Intensa mente” y en el ambiente de formación organice grupos de trabajo de tres aprendices y de acuerdo a su criterio identifiquen:

- Tipos de personalidad presentes en la película.
- Características que definen esos diferentes tipos de personalidad
- Debilidades y fortalezas de cada uno de ellos
- ¿Con cuál(es) tipos de personalidad se identifica? ¿Y por qué?

3.3.4 El instructor interviene con diapositivas para explicar los conceptos de imagen personal, aspecto corporal vestuario, accesorios y etiqueta. los aprendices de manera activa participan en conversatorio.

3.3.5 Con base en la información suministrada por el instructor acerca de la Comunicación, realizar la siguiente actividad:

- Conforme equipos de trabajo de máximo 4 integrantes.
- Elija un líder por equipo de trabajo (se debe cambiar después de cada ronda).
- En turnos, el líder debe seleccionar un volante (contiene el título de una Canción, un programa de T.V u obra literaria) al azar, suministrado por el Instructor, quien será el moderador de la actividad.
- A través de la comunicación corporal, cada líder en su turno, debe procurar que su equipo identifique el título del volante seleccionado.
- El grupo que logre identificar más títulos, será el ganador.
- En el transcurso de la actividad, el Instructor realizara las observaciones y aclaración referente al tema tratado “LA COMUNICACIÓN”.

3.3.6 Conforme equipos de trabajo de máximo 5 integrantes y de acuerdo a la sustentación presentada por el instructor y el material de lectura “protocolo de servicio”, diseña un gráfico donde se observe claramente el protocolo de servicio. Dicho protocolo debe contener las intervenciones del personal de seguridad, asesores de servicio, cajeros y una situación de reclamación por parte del cliente; debe tener en cuenta los estándares de servicio y la tipología de los clientes vistos en formaciones anteriores. Después de todas las intervenciones, analice con su equipo de trabajo si los pasos del servicio son o no aplicados correctamente.

Ambiente requerido: Ambiente regular
Estrategias o técnicas didácticas activas: mapa conceptual, conversatorio, dramatización, mapa mental
Materiales de formación: cartulina, marcadores, papel bond, colores,
Material de apoyo:
https://es.slideshare.net/vilnya/estructura-y-diseo-organizacional12184648.
https://encolombia.com/economia/empresas/definicionyclasificaciondelaempresa/.
Evidencias de aprendizaje: conocimiento y desempeño
Instrumentos de evaluación: guía de preguntas, lista de chequeo
Duración de la actividad: horas. 40 horas

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:
Seleccione un tipo de servicio ofrecido por una empresa local, analícelo y realice la simulación de su venta, aplicando las técnicas de atención al cliente, haciendo notar la transmisión de actitudes positivas, la comunicación efectiva y el protocolo de servicios en la promoción de ventas.
Realice un informe escrito y preséntelo a su instructor
Ambiente requerido: ambiente regular
Estrategias o técnicas didácticas activas: simulación
Materiales de formación tablero, marcador, papel bond
Material de apoyo: entregado por el instructor, internet
Evidencias de aprendizaje: conocimiento, desempeño y producto
Instrumentos de evaluación: lista de chequeo
Duración de la actividad: horas. 10 horas

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Análisis	IDENTIFICAR NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	Establecer planes de mejora para la operación de acuerdo con los protocolos de	Protocolo de servicio	Utiliza el canal de información más apropiado con base en los requerimientos de los clientes relacionados	Técnica Simulación Instrumento

Planeación		la organización y normatividad.		con momentos de verdad, inquietudes y solicitudes de servicio de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos por la organización. Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, observando el Protocolo y los estándares establecidos. Aplica de manera comprometida hábitos sanos en procura de su salud, aspecto corporal, para el eficiente desempeño laboral.	Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

SERVICIO: Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados).

EMPRESA: unidad formada por un grupo de personas, bienes materiales y financieros, con el objetivo de producir algo o prestar un servicio que cubra una necesidad y por el que se obtengan beneficios.

MISION: La misión de una empresa es una declaración o manifestación duradera del objeto, propósito o razón de ser de una empresa.

VISION: La visión de una empresa es una declaración o manifestación que indica hacia dónde se dirige una empresa o qué es aquello en lo que pretende convertirse en el largo plazo.

CULTURA ORGANIZACIONAL: La cultura organizacional es una idea en el campo de los estudios de las organizaciones y de gestión que describe la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores (personales y culturales) de una organización.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL: La comunicación organizacional se comprende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización.

ACTITUD: Es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores

APTITUD: Es la habilidad de una persona o cosa que posee para efectuar una determinada actividad o la capacidad y destreza para el buen desempeño de un negocio, industria, arte, entre otro

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Payano, Vilnya (2012). Estructura y diseño organizacional. Recuperado de https://es.slideshare.net/vilnya/estructura-y-diseo-organizacional-12184648

Mejía, Jesús. N. (2014) Definición y Clasificación de las Empresas. Recuperado de Clasificación de las Empresas - Definición y Tipos de Empresas (encolombia.com)

Sectores económicos de Colombia. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=l0C3yoe-ogw

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Fanny Trinidad Munera Tangarife**	**Instructora**	**Centro de Gestion Tecnologica de Servicos**	

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

Autor (es)					