



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS BLANDAS PARA LA VIDA Y LA PRODUCTIVIDAD**
- Código del Programa de Formación: 41311578 Versión 1
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):
- Fase del Proyecto (si aplica):
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):
- **Competencia:** TRABAJO EN EQUIPO: DESEMPEÑARSE COMO MIEMBRO DE UN EQUIPO.
- Resultados de Aprendizaje:
 - **Promover la transformación individual y social de la persona, teniendo en cuenta herramientas de desarrollo humano.**
 - **Desarrollar procesos comunicativos asertivos desde el autoconocimiento del ser, que contribuya a la sana convivencia, teniendo en cuenta el potencial humano.**
 - **Asumir actitudes en donde prevalezcan las competencias blandas, teniendo en cuenta el enriquecimiento del trabajo en equipo.**

Duración de la Guía: 48 horas

2. PRESENTACIÓN

En una investigación de la Universidad de Harvard en conjunto con The Carnegie Foundation y Stanford Research Institute, se concluye que el 15% del éxito en las actividades profesionales las genera el conocimiento técnico y tecnológico en cada individuo, mientras que el 85% radica en las competencias blandas.

Estas habilidades apuntan al lado emocional, interpersonal y a cómo se desenvuelve el personal en una empresa. En este plano entran temáticas como: trabajo en equipo, resolución de problemas, gestión efectiva del tiempo, gestión del cambio, manejo del stress, liderazgo, comunicación efectiva, entre otros.



El manejo de las habilidades blandas, resulta crucial en el mundo laboral. Si bien estas competencias son innatas, todos tenemos la capacidad de poder desarrollarlas. Esto hace que la capacitación en estos temas sea muy solicitada, ya que los profesionales necesitan diferenciarse y destacarse dentro del competitivo mercado actual, tanto durante la búsqueda de una oportunidad laboral como en su permanencia y crecimiento dentro de una compañía.

Esta formación está dirigida a los jóvenes, como un aporte importante para la apropiación y desarrollo de las competencias blandas en sus diferentes procesos de formación, como también para todas aquellas personas que busquen mejorar estas habilidades para su incorporación en el mundo productivo

¡¡¡Bienvenidos!!!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



Tomado de: https://content.cuerpamente.com/medio/2023/11/13/no-te-disculpes-por-llorar-sin-esta-emocion-solo-somos-robots-elizabeth-gilbert_04e36d40_231113091306_510x510.jpg

Cuanto más abiertos estemos a nuestros propios sentimientos, mejor podremos leer los de los demás. (Daniel Goleman)



3.1 Actividades de reflexión inicial:

Actividades de Reflexión Inicial

- Descripción de la(s) Actividad(es)



<https://www.pexels.com/es-es/foto/mujer-camara-pared-reflejo-14251462/>

Estimado aprendiz de forma personal y en una hoja de papel bond tamaño carta, desarrollar las siguientes preguntas:

1. Cuéntame el mayor cambio al que te has enfrentado. ¿Cómo te adaptaste?
2. ¿Cuál es tu idea más creativa? ¿Por qué?
3. ¿Cómo evitas las situaciones estresantes?
4. ¿Qué es para ti más importante, saber escuchar o saber comunicar?
5. ¿Qué súper héroe serías? ¿Y por qué?
6. ¿Qué es lo que más te molesta de una persona?

Mediante foro y con el acompañamiento del Instructor, cada aprendiz presenta su ponencia ante el auditorio y cede espacio para las preguntas.



Objetivo: sensibilizar al aprendiz para la participación en el foro con su ponencia sobre los conocimientos previos

- Técnica didáctica activa: Foro temático
- Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje convencional
- Materiales; Tablero acrílico; televisor o proyector, borrador para tablero acrílico, marcadores recargables colores surtidos, mesas colaborativas, pliegos de papel periódico.
- Duración: 4 horas

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

Actividad de Aprendizaje 1 EV01: Diagnosticar el estado de las competencias blandas consigo mismo teniendo en cuenta su entorno.



Tomado de: <https://www.pexels.com/es-es/foto/persona-mujer-cuaderno-trabajando-5726796/>

Descripción de la actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Objetivo: Motivar al aprendiz para que realice el diagnóstico de sus competencias blandas.

Cada aprendiz debe tomar atención de la exposición del instructor sobre el tema Glosario de Competencias y desarrollar un diagnóstico del estado de las competencias básicas consigo mismo teniendo en cuenta su entorno y utilizando la herramienta del FODA, relacionada con las fortalezas y las debilidades.

Posteriormente y con el acompañamiento del instructor, explicar el **SU FODA** frente a los demás compañeros.



- Técnica didáctica activa: Matriz Foda
- Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje convencional
- Materiales; Tablero acrílico; televisor o proyector, borrador para tablero acrílico, marcadores recargables colores surtidos, mesas colaborativas, pliegos de papel periódico.
- Duración: 4 horas

Actividad de Aprendizaje 2 EV02: Identificar las emociones, frente a situaciones expuestas, simuladas o reales.



Tomado de: <https://www.pexels.com/es-es/foto/se-pertenezca-15307926/>

Descripción de la actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Dinámica Sismo de emociones: el grupo en coordinación con el instructor harán una lista de emociones y sentimientos en el tablero, luego cada aprendiz va a seleccionar una noticia del periódico local para leer con sentido adecuado por la emoción seleccionada con anterioridad por el aprendiz.

Objetivo: identificar las emociones frente a una situación simulada.



Mediante foro y con el acompañamiento del Instructor, cada aprendiz manifiesta como se sintió haciendo la representación de la emoción o sentimiento correspondiente.

- Técnica didáctica activa: Foro sismo de emociones
- Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje convencional
- Materiales; Tablero acrílico; televisor o proyector, borrador para tablero acrílico, marcadores recargables colores surtidos, mesas colaborativas, pliegos de papel periódico.
- Duración: 4 horas

Actividad de Aprendizaje 3 EV03: Demostrar de forma experiencial la aplicación de competencias blandas, en el quehacer diario



Tomado de: [https://www.istockphoto.com/photo/paper-bag-gm171320567-](https://www.istockphoto.com/photo/paper-bag-gm171320567-21301676?utm_campaign=srp_photos_10&utm_content=https%3A%2F%2Fwww.pexels.com%2Fbuscar%2Fidentificar%2520emociones%2F&utm_medium=affiliate&utm_source=pexels&utm_term=identificar%20emociones)

[21301676?utm_campaign=srp_photos_10&utm_content=https%3A%2F%2Fwww.pexels.com%2Fbuscar%2Fidentificar%2520emociones%2F&utm_medium=affiliate&utm_source=pexels&utm_term=identificar%20emociones](https://www.istockphoto.com/photo/paper-bag-gm171320567-21301676?utm_campaign=srp_photos_10&utm_content=https%3A%2F%2Fwww.pexels.com%2Fbuscar%2Fidentificar%2520emociones%2F&utm_medium=affiliate&utm_source=pexels&utm_term=identificar%20emociones)

Descripción de la actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Dinámica La Gallina ciega: el grupo en coordinación con el instructor, los aprendices en grupos de a dos (2) armaran un rompecabeza en 3D entregado por el instructor, uno de ellos con los ojos vendados, quien arma el rompecabeza, mientras su compañero con las manos atrás le dará las instrucciones de como armarlo. Y luego se hace el cambio de roles y así de esta manera, todos los aprendices harán la actividad.

Mientras tanto el instructor está supervisando que las reglas del juego se cumplan y además tomará nota de las observaciones de todas y cada una de las reacciones de los aprendices. Una vez



finalizada la actividad se da la apertura para que cada uno de los aprendices relate brevemente su experiencia.

- Técnica didáctica activa: Rompecabezas
- Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje convencional
- Materiales; Tablero acrílico; televisor o proyector, borrador para tablero acrílico, marcadores recargables colores surtidos, mesas colaborativas, pliegos de papel periódico.
- Duración: 4 horas

Actividad de Aprendizaje 4 EV04 Conceptualizar la comunicación asertiva y su utilidad como herramienta de la comunicación y como elemento integrador.



Tomado de: <https://www.pexels.com/es-es/foto/hombre-vestido-con-chaqueta-de-traje-marron-3184339/>

Descripción de la actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Dinámica Presentación de la comunicación asertiva: por parte del instructor y desarrollo de taller sobre control de las emociones.

Una vez finalizada la presentación sobre la comunicación asertiva por parte del instructor, los aprendices deberán desarrollar el taller adjunto sobre manejo de emociones.

- Técnica didáctica activa: Taller de relaciones interpersonales
- Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje convencional
- Materiales; Tablero acrílico; televisor o proyector, borrador para tablero acrílico, marcadores recargables colores surtidos, mesas colaborativas, pliegos de papel periódico.
- Duración: 4 horas



3.3 Actividades de apropiación:

AP1. EV01: Identificar las maneras de ser, en las relaciones interpersonales y el impacto en el equipo de trabajo



<https://www.pexels.com/es-es/foto/edificio-sentado-jugando-joven-7417121/>

Descripción de la actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Los objetivos que se pretenden alcanzar con esta actividad son: Identificar las relaciones interpersonales, trabajo en equipo, adaptabilidad al cambio, iniciativa, creatividad, puntualidad, empatía, toma de decisiones, manejo de conflictos, empoderamiento, entre otros.

Dinámica: “Prueba Nasa Aprendices Sena, para diseñar el prototipo “torre de papel para dar luz solar”

Se trata de armar una torre de papel que tenga la medida de un metro, se sostenga sola, elaborar el prototipo del panel de solar, darle un nombre al producto terminado, en un tiempo determinado de 30 minutos con los materiales que les entrega el instructor. (ver instrucciones adjuntas)

Posteriormente y con el acompañamiento del instructor, se aplica la lista de chequeo para verificar el cumplimiento de la actividad y el desempeño de los aprendices.

Y luego el cierre de la actividad dando realimentación mediante la evaluación de la misma.

- Técnica didáctica activa: Taller_ Prueba Nasa
- Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje convencional
- Materiales; Tablero acrílico; televisor o proyector, borrador para tablero acrílico, marcadores recargables colores surtidos, mesas colaborativas, pliegos de papel periódico.
- Duración: 4 horas



AP2 EV02: Reconocer el potencial que se posee en el manejo del lenguaje no verbal en la comunicación



Tomado de: <https://www.pexels.com/es-es/foto/arte-creativo-amigos-nina-6941442/>

Descripción de la actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Dinámica Juego de roles: ver los videos de comunicación asertiva y con la dinámica de juego de roles, interpretarlos y posteriormente explicarlos ante los demás compañeros en compañía del instructor.

Objetivo que se pretende alcanzar con esta actividad: Reconocer el potencial que se posee en el manejo del lenguaje no verbal.

- Técnica didáctica activa: Juego de roles
- Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje convencional
- Materiales; Tablero acrílico; televisor o proyector, borrador para tablero acrílico, marcadores recargables colores surtidos, mesas colaborativas, pliegos de papel periódico.
- Duración: 4 horas



https://content.cuerpomente.com/medio/2023/11/13/37-cada-corazon-canta-una-cancion-incompleta-hasta-que-otro-corazon-le-susurra-platon_c1c6058d_231113093315_510x510.jpg



AP3 EV03: Gestionar las emociones de acuerdo a la situación presentada.



Tomado de: <https://www.pexels.com/es-es/foto/collage-de-fotos-de-mujer-3812743/>

Descripción de la actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Objetivo que se pretende alcanzar con esta actividad: Gestionar las emociones según el estado de ánimo

Estimado aprendiz una vez finalizada la presentación del instructor sobre el tema Comunicación asertiva y manejo de emociones, desarrollar el taller manejo de emociones que se adjuntan y posteriormente se da la realimentación en compañía del instructor.

- Técnica didáctica activa: Taller manejo de emociones
- Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje convencional
- Materiales; Tablero acrílico; televisor o proyector, borrador para tablero acrílico, marcadores recargables colores surtidos, mesas colaborativas, pliegos de papel periódico.
- Duración: 4 horas

Cuando digo controlar las emociones, quiero decir las emociones realmente estresantes e incapacitantes. Sentir emociones es lo que hace a nuestra vida rica (Daniel Goleman)



AP4 EV04: Identificar los actos lingüísticos, como herramientas del proceso comunicativo.



Tomado de: https://media.istockphoto.com/id/1593528547/es/foto/payaso-mimo-y-un-animador-sentado-en-una-pancarta-blanca.jpg?b=1&s=612x612&w=0&k=20&c=a-YR_6HVm2AG1kSVvN-bi4qBpNgJI5osN_3hiVvizlk=

Descripción de la actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Objetivo que se pretende alcanzar con esta actividad: Identificar los actos lingüísticos, como herramientas del proceso comunicativo.

Estimado aprendiz: para esta actividad usted, debe leer el documento: Los 5 actos del habla, en grupos conformados con anterioridad por el instructor, y designar un aprendiz para caracterizar un mimo que interprete los diferentes actos del habla.

Posteriormente y en compañía del instructor desarrolla la realimentación de la actividad.

- Técnica didáctica activa: Juego de roles
- Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje convencional
- Materiales; Tablero acrílico; televisor o proyector, borrador para tablero acrílico, marcadores recargables colores surtidos, mesas colaborativas, pliegos de papel periódico.
- Duración: 4 horas

No olvidemos que las pequeñas emociones son los grandes capitanes de nuestras vidas y las obedecemos sin darnos cuenta (Vincent Van Gogh)



AP5 EV05: Desarrollar la creatividad mientras se fomenta el trabajo en equipo y la resolución de conflictos.



Tomado de: <https://media.istockphoto.com/id/1250056176/es/foto/enfoque-diferente-diferente-direcci%C3%B3n.jpg?b=1&s=612x612&w=0&k=20&c=hNOJLaA99umTBoeIRB0PioeXav3fgs0dXv9wpdbBsw=>

Descripción de la actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Objetivo que se pretende alcanzar con esta actividad: Desarrollar la creatividad mientras se fomenta el trabajo en equipo y la resolución de conflictos.

Estimado aprendiz: Se formarán grupos de 3 a 5 personas y se les entregará los papeles. La idea es que tienen que usar esos papeles para hacer una nave o avión que, al lanzarla, consiga volar hasta atravesar un aro situado a una altura adecuada para la edad de los participantes.

Cada grupo supera la prueba si consigue que su nave atravesase el aro, teniendo tres intentos por cada grupo. Estos intentos no pueden ser consecutivos, es decir, toca un intento por grupo en cada turno, así se consigue que todos lleguen a participar.

- Técnica didáctica activa: El Escuadrón
- Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje convencional
- Materiales; Tablero acrílico; televisor o proyector, borrador para tablero acrílico, marcadores recargables colores surtidos, mesas colaborativas, pliegos de papel periódico.
- Duración: 4 horas

La verdadera compasión no significa solo sentir el dolor de otra persona, sino estar motivado a eliminarlo (Daniel Goleman)



3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento: de

AT1 EV01: Participar en forma activa aplicando los principios de convivencia.



Tomado de: <https://www.pexels.com/es-es/foto/naturaleza-pajaro-rio-animales-18313238/>

Descripción de la actividad de transferencia de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Objetivo que se pretende alcanzar con esta actividad: Reconocer que hay unos principios de convivencia.

Estimado aprendiz: en esta fase de finalización del curso, usted habrá adquirido los conocimientos sobre las habilidades blandas para la vida y la productividad y estará en capacidad de hacer un breve manual de convivencia, si este no existe, o hacer las sugerencias de ampliación si este ya existiere, y presentarlo como informe final del curso.

El instructor se encarga de recolectar y unificar la información de todos los grupos y hacer la presentación.

- Técnica didáctica activa: Informe final
- Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje convencional
- Materiales; Tablero acrílico; televisor o proyector, borrador para tablero acrílico, marcadores recargables colores surtidos, mesas colaborativas, pliegos de papel periódico.
- Duración: 4 horas

***Plantamos semillas que florecen en nuestras vidas, por tanto,
elimina las del odio, avaricia, envidia y duda (Dorothy Day)***



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
NA	NA	<p>Evidencias de Conocimiento: Foro temático: conocimientos previos</p> <p>Actividad de Aprendizaje 1 EV01: Diagnosticar el estado de las competencias blandas consigo mismo teniendo en cuenta su entorno.</p> <p>Actividad de Aprendizaje 2 EV02: Identificar las emociones, frente a situaciones expuestas, simuladas o reales.</p> <p>Actividad de Aprendizaje 3 EV03: Demostrar de forma experiencial la aplicación de competencias blandas, en el quehacer diario</p> <p>Actividad de Aprendizaje 4 EV04 Conceptualizar la comunicación asertiva y su utilidad como herramienta de</p>	<p>. Foro temático</p> <p>.</p> <p>Matriz Foda</p> <p>Foro Dinámica Sismo de emociones</p> <p>Dinámica La Gallina ciega – rompecabezas</p> <p>Taller de relaciones interpersonales</p> <p>Taller_ Prueba Nasa</p> <p>Dinamica Juego de roles</p> <p>El Escuadrón</p> <p>Taller manejo de emociones</p> <p>: Informe final</p>	<p>- Utiliza las estructuras lingüísticas de acuerdo con los nuevos modelos de comunicación.</p> <p>- Genera realidades en donde evidencie los tipos de comunicación intra-inter y transpersonal.</p> <p>- Utiliza la comunicación asertiva con su equipo de trabajo.</p> <p>- Lidera procesos transformacionales que impacten positivamente a la sociedad.</p> <p>- Demuestra habilidad en la gestión de las emociones en entornos reales.</p> <p>- Identifica los tipos de relaciones interpersonales en su equipo de trabajo.</p> <p>- Apropia las habilidades blandas de acuerdo a las situaciones reales o simuladas.</p> <p>- Identifica el modelo e.r.e.s y o.s.a.r en el</p>	<p>Técnica didáctica activa: Foro temático Instrumento: Guía para elaborar y valorar informe</p> <p>Técnica didáctica activa: Matriz Foda Instrumento: Lista de verificación para valorar producto</p> <p>Técnica didáctica activa: Foro sismo de emociones Instrumento: Guía para elaborar y valorar informe</p> <p>Técnica didáctica activa: Rompecabezas Instrumento: Lista de cotejo</p> <p>Técnica didáctica activa: Taller de relaciones interpersonales. Instrumento: Lista Verificación para evaluar productos</p> <p>Técnica didáctica activa: Taller_ Prueba Nasa Instrumento:</p>



		<p>la comunicación y como elemento integrador</p> <p>Evidencias de Desempeño</p> <p>AP1 EV01: identificar las maneras de ser, en las relaciones interpersonales y el impacto en el equipo de trabajo</p> <p>AP2 EV02: Reconocer el potencial que se posee en el manejo del lenguaje no verbal en la comunicación</p> <p>AP3 EV03: Gestionar las emociones de acuerdo a la situación presentada.</p> <p>AP4 EV04: Identificar los actos lingüísticos, como herramientas del proceso comunicativo.</p> <p>AP5 EV05: Desarrollar la creatividad mientras se fomenta el trabajo en equipo y la resolución de conflictos</p>		<p>proceso de crecimiento personal.</p>	<p>Lista Verificación para evaluar productos</p> <p>Técnica didáctica activa: Juego de roles Instrumento: Lista de chequeo para observar desempeños</p> <p>Técnica didáctica activa: Taller manejo de emociones Instrumento: Lista Verificación para evaluar productos</p> <p>Técnica didáctica activa: Juego de roles Instrumento: Lista de chequeo para observar desempeños</p> <p>Técnica didáctica activa: El Escuadrón Instrumento: Lista de chequeo para observar desempeños</p> <p>Técnica didáctica activa: Informe final Instrumento: Guía para elaborar y valorar informe</p>
--	--	---	--	---	---



		Evidencias de Producto: AT1 EV01: Participar en forma activa aplicando los principios de convivencia			
--	--	--	--	--	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Las habilidades blandas, también conocidas como habilidades sociales o competencias interpersonales, se refieren a un conjunto de atributos personales y sociales que influyen en la forma en que interactuamos y nos relacionamos con los demás, así como en nuestra capacidad para trabajar y adaptarnos eficazmente en diversos entornos laborales y sociales

Adaptabilidad Capacidad para adaptarse a los cambios, de modificarla propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos retos o cambios en el medio.

Asertividad Capacidad de expresar conceptos e ideas de forma efectiva, respetuosa, directa y tranquila, transmitiendo pensamientos y sentimientos, sin agredir a las personas en el entorno.

Adhesión a normas Estructuración clara de normas y valores, tanto sociales como legales e institucionales. Aplicación correcta en el trabajo de las políticas de la empresa, respeto a superiores y seguimiento de instrucciones.

Auto control: Capacidad para ejercer dominio sobre sí mismo, mantener controladas las emociones propias, evitando reaccionar de manera negativa ante provocaciones u hostilidad por parte de otras personas o cuando se trabaja en condiciones de estrés.

Autonomía Supone responder de manera proactiva a las dificultades, sin esperar a efectuar todas las consultas en la línea jerárquica, evitando así el agravamiento de problemas de menor importancia; además, implica proponer mejoras sin que haya un problema concreto que deba ser solucionado.

Autoridad: Capacidad para asumir el rol de mando en relación a otras personas, influir, impactar y generar acatamiento de las instrucciones impartidas.

Autodesarrollo Búsqueda de crecimiento personal, fortalecimiento de las capacidades propias y actualización de conocimientos.

Comunicación Capacidad para plasmar ideas de manera escrita con rapidez, claridad y fluidez. Conocimiento y aplicación de las normas ortográficas y gramaticales, para generar textos bien redactados en diferentes contextos y de manera comprensible, agradable y completa.



Comunicación verbal Habilidad para expresarse verbalmente de manera fluida, clara, concreta y coherente, controlando el volumen, tono, velocidad y pronunciación de las palabras.

Empatía Capacidad para escuchar adecuadamente y comprender, respondiendo a pensamientos, sentimientos o intereses de los demás, sin que estos los hayan expresado o los expresen solo parcialmente.

Empoderamiento Capacidad para asumir una responsabilidad con compromiso y autonomía, aprovechando la diversidad del equipo de trabajo para definir responsabilidades, tiempos y estrategias que promuevan el alcance de logros y la mejora de las capacidades de los diferentes miembros del equipo.

Iniciativa Disposición para actuar de forma proactiva, poniendo en marcha acciones por cuenta propia, detectando y aprovechando oportunidades para mejorar los resultados. Supone marcar el rumbo de aquello que se va a realizar, siendo capaz de imaginar, emprender, desarrollar y evaluar planteamientos, acciones o proyectos individuales o colectivos con confianza.

Innovación y creatividad Capacidad para proponer ideas y métodos novedosos y originales con el fin de buscar diferentes alternativas para solucionar, con facilidad y prontitud, los inconvenientes que se presentan, agregando, a su vez, valor a la organización. Se trata de salirse de lo convencional y no apegarse a los estereotipos y convencionalismos.

Liderazgo Habilidad para coordinar personal, generando adhesión, motivación y compromiso en el equipo de trabajo. Capacidad para valorar los aportes de los demás y procurar su desarrollo personal y profesional, transmitiendo seguridad y estableciendo límites adecuados en las relaciones interpersonales.

Negociación Capacidad de lograr acuerdos con facilidad, argumentando y convenciendo a la otra parte. Habilidad para generar confianza y demostrar los beneficios de un producto o servicio.

Orden Capacidad para trabajar de manera ordenada, ubicando los implementos de trabajo debidamente en su lugar; identificar y establecer una secuencia lógica para el desarrollo de sus funciones en tiempo, metodología y detalle.

Orientación a la calidad Búsqueda de la excelencia en cada uno de los procesos y actividades, preocupación por superar los estándares previos hacia la perfección.

Orientación al cliente Habilidad de ayudar a los clientes sean internos o externos, detectando, comprendiendo y entendiendo sus necesidades con el fin de satisfacerlas. Implica esforzarse por conocer y resolver las dificultades del cliente.

Orientación al logro Preocupación y esfuerzo por finalizar el trabajo pese a las dificultades que se presenten.

Planeación Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de sus tareas, área de trabajo y proyectos, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos; incluye la



Proactividad Puede definirse como la predisposición a actuar con el fin de alcanzar logros de manera inmediata, pero sin descuidar las metas y objetivos futuros.

Prudencia manejar la información de forma discreta y comportarse de manera respetuosa atendiendo las políticas institucionales, las normas legales y los convencionalismos sociales.

Relaciones interpersonales Se interesa por conocer otras personas y disfruta de establecer relaciones interpersonales. Toma la iniciativa en las interacciones sociales y genera empatía, demostrando interés y respeto por los otros.

Resolución de problemas Reconocimiento de las señales que identifican la presencia de una dificultad, anomalía o entorpecimiento del desarrollo normal de una tarea, recolectando información necesaria para resolver los problemas detectados y para escoger e implementar las mejores alternativas de solución.

Toma de decisiones Capacidad para elegir de entre varias alternativas, aquellas que son más viables para la consecución de los objetivos, basándose en un análisis exhaustivo de los posibles efectos y riesgos, costos y beneficios, así como posibilidades de implementación.

Trabajo bajo presión Se trata de mantener estable el estado anímico frente a situaciones de presión externa y tensión en el trabajo, conservando el nivel de productividad y calidad.

Trabajo en equipo Capacidad de colaborar y cooperar con los demás, aportar y recibir ideas a un grupo de trabajo, buscando siempre el bien común y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Martínez del Castillo, J. G. Acto Lingüístico, significado e intención significativa, Universidad de Almería

Tarcica y Masis, 10 competencias integrales, materiales de alta calidad en recursos humanos

www.alfapsicologia.com Glosario competencias laborales.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Jairo Fernandez Molano	Instructor de mercadeo y ventas	Comercio y Servicios Regional Tolima	Octubre - noviembre y diciembre 2024



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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

<https://www.youtube.com/watch?v=E82GupnPrq4>