

LA COMUNICACIÓN EFICAZ EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Comunicación
 ¿Qué es? Es el proceso mediante el cual se transmite, comparte o intercambia información, ideas, sentimientos, pensamientos o señales entre dos o más personas.
 ¿Por qué es importante? La comunicación es fundamental porque es el puente que nos conecta con los demás sin ella nada funciona bien. Aquí sus razones principales:

- Nos entendemos y nos hace entender: Evita malentendidos, confusiones y errores.
- Construye y cuida vínculos: Fortalece la confianza, la amistad, el cariño y la unión en familia, con amigos y compañeros.
- Resuelve problemas: Ayuda a dialogar, llegar a acuerdos y arreglar diferencias sin recurrir innecesariamente a la fuerza.
- Permite aprender y colaborar: Transmite conocimientos, experiencias, habilidades y ayuda a trabajar en equipo para cumplir mejor.
- Permite expresar y clarificar: Saber que pasa, que se espera de nosotros y poder opinar nos hace sentir respetados y tranquilos.

SOCIALIZACIÓN EN CLASE

¿Qué es el concepto principal de su tema?
 Específicamente explicar sobre la comunicación que es un proceso de intercambio de ideas donde se transmite y se comprende información conectando a las personas a través de sus elementos fundamentales.

¿Qué relación existe entre los conceptos?
 La relación entre los conceptos se basa en que todos están conectados y dependen uno de otros para formar una idea completa. En el caso de la comunicación por ejemplo: conceptos como emisor, receptor, mensaje, canal y contexto están relacionados porque cada uno cumple una función específica dentro del proceso comunicativo.

¿Se puede suceder en una empresa cuando existe una mala comunicación?
 Cuando en una empresa existe mala comunicación puede ocurrir varios problemas que afectan tanto el ambiente laboral como los resultados del negocio. Algunos de los más comunes son:

- Confusión y errores
- Bajo rendimiento
- Mal ambiente laboral
- Falta de motivación
- Pérdida de clientes
- Decisiones equivocadas
- Desorganización

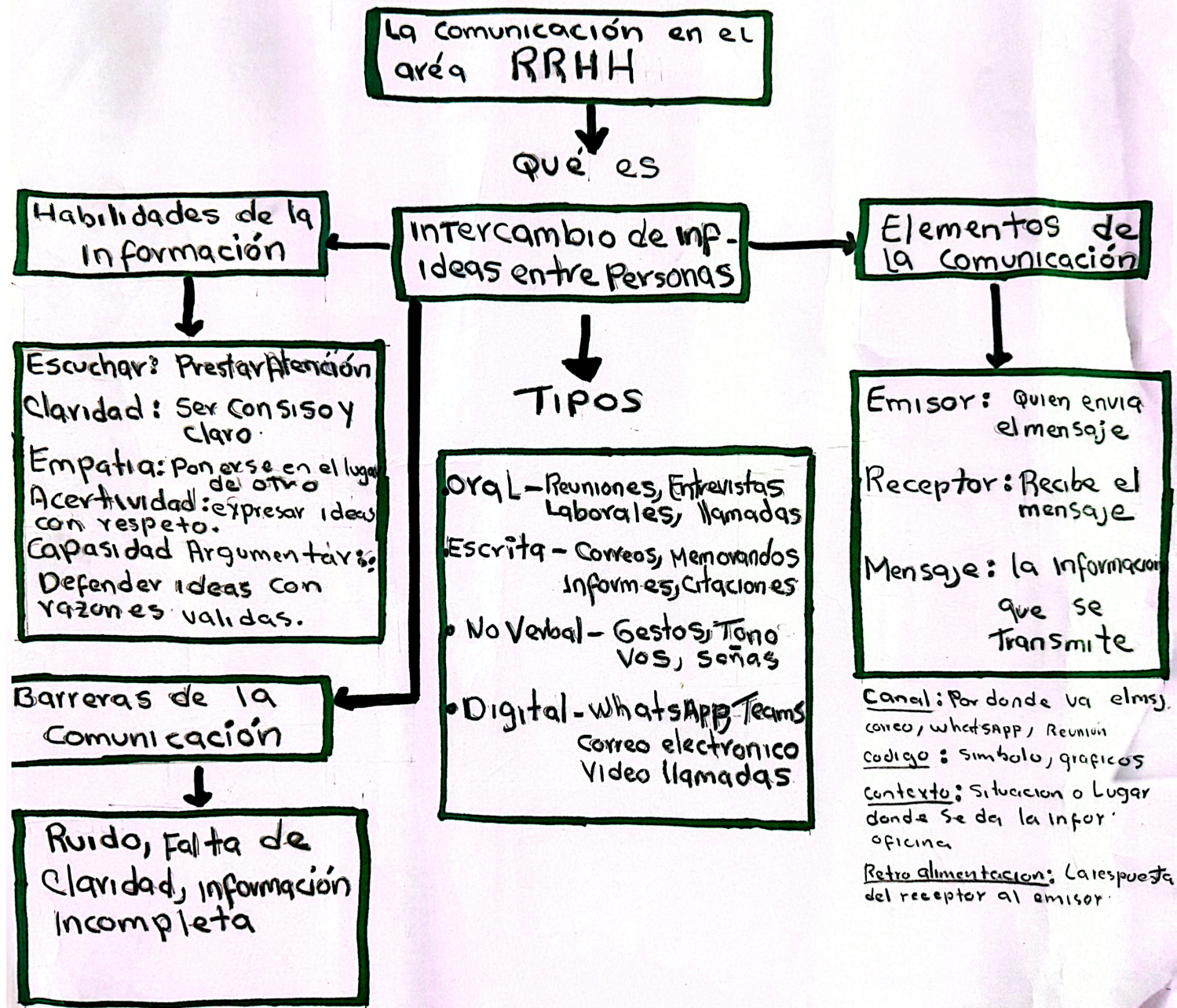
¿Cuál consideran que es la habilidad comunicativa más importante?
 La habilidad más importante suele considerarse la escucha activa. No se trata solo de oír sino también de prestar atención, comprender, interpretar y responder adecuadamente a lo que la otra persona dice.

¿Cómo se aplica la comunicación eficaz en recursos humanos?
 Es clave para las relaciones laborales funcionen bien, se evitan conflictos y se logran los objetivos de la empresa. No es "hablar bien" sino transmitir mensajes claros, escuchar activamente y generar confianza.

- Claridad (mensajes fáciles de entender)
- Escucha (prestar atención real)
- Empatía (comprender al otro)
- Respeto (valorar el lenguaje y tono)

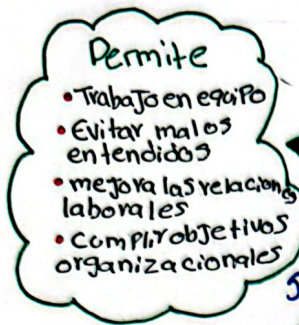
- Tipo de comunicación
 - Oral
 - Escrita
 - Verbal
 - No verbal
- Elementos de la comunicación
 - Emisor
 - Receptor
 - Mensaje
 - Canal
 - Código
 - Contexto
 - Retroalimentación
- Habilidades para una comunicación eficaz
 - Escucha activa
 - Claridad
 - Empatía
 - Respeto
 - Asertividad
- Barreras de la comunicación
 - Ruido
 - Falta de claridad
 - Información incompleta
 - Falta de escucha
 - Uso inadecuado del lenguaje
- Aplicación en recursos humanos
 - Entrevistas laborales
 - Correo electrónico
 - Reuniones
 - Informes
 - Citaciones
 - Comunicaciones internas

Bosa Daihong Jaramillo n

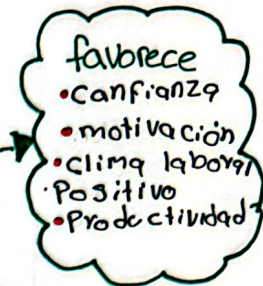


La Comunicación Eficaz en Recursos Humanos

Es



Comunicación
Es el proceso de transmitir información, ideas y sentimientos de manera clara y efectiva



Se divide en

Requiere

Incluye

1. Tipos de Comunicación

- Oral: conversaciones, entrevistas, reuniones 
- Escrita: correos, informes, citaciones, documentos. 
- No verbal: gestos, postura, expresiones, tono de voz 
- Digital: chats, videollamadas, plataformas virtuales. 

3. Habilidades para una Comunicación Eficaz

- Escucha activa
 - Claridad
 - Empatía
 - Respeto
 - Asertividad
 - Capacidad para argumentar
- 

Debe evitar

4. Barreras de la comunicación

- Ruido
- Falta de claridad
- Información incompleta
- Falta de escucha 
- Uso inadecuado del lenguaje
- Interpretaciones erróneas

2. Elementos de la Comunicación

- Emisor: quien transmite el mensaje 
- Receptor: quien recibe el mensaje 
- Mensaje: información que se comunica 
- Canal: medio por el cual se transmite 
- Código: conjunto de signos y reglas 
- Contexto: situación en la que ocurre la comunicación 
- Retroalimentación: Respuesta que permite mejorar la comunicación 

Se utiliza en

5. Aplicación en Recursos Humanos

Entrevistas laborales	Correos electrónicos	Llamadas telefónicas	Reuniones	Informes	Citaciones	Comunicaciones internas
Evaluar y conocer al candidato y comunicar resultados.	Enviar información importante, citaciones y novedades	Contactar candidatos o colaboradores para informar	Tratar temas del equipo, resolver conflictos y tomar decisiones	Elaborar reportes de asistencia, desempeño y novedades	Convocar a entrevistas, capacitaciones o reuniones	Compartir avisos, circulares, políticas, cambios y actividades de bienestar.

Se relaciona con

- Todos los áreas de la empresa y el bienestar de las personas

Evita

- malos entendidos
- conflictos
- pérdida de información

Diana Carolina Castañeda Betancourt

La comunicación Eficaz en el Área de Recursos Humanos

Comunicación

es

Intercambiar información,
Ideas, sentimientos entre
personas

Por que es importante ↓

- Fomenta el Trabajo en equipo
- Mejora las Relaciones laborales
- Aumenta el compromiso y la Productividad.

Que es?

es el intercambio de
Mensajes entre un
emisor y un receptor

Se divide en

Tipos de comunicación

- Oral: Se expresa hablando
- Escrita: Se expresa mediante textos
- No verbales: Se expresa con gestos o posturas
- Digital: Se expresa mediante medios tecnológicos

elementos de la comunicación

- Emisor: Quien envía el mensaje
- Receptor: Quien recibe el mensaje
- Mensaje: la información que se transmite
- Canal: Medio por el que se envía el mensaje
- Código: Conjunto de signos y reglas usadas
- Contexto: Circunstancia en la que se da la comunicación
- Retroalimentación: respuesta del emisor al receptor

Habilidades para una comunicación eficaz

- Escucha Activa
- Claridad
- Respeto
- Asertividad
- Empatía
- Capacidad de argumentar

Barreras de la comunicación

- Ruido
- Falta de claridad
- Uso inadecuado del lenguaje
- Falta de escucha
- Información incompleta.

COMUNICACIÓN

Noemí Gacia Recursos humanos

Es el Proceso mediante el cual dos o mas Personas Intercambian información, ideas, sentimientos y opiniones.

Su importancia radica en Que Permite comprendernos, trabajar en equipo, resolver conflictos y fortalecer las relaciones.

Tipos DE Comunicación

- **Oral**
Se transmite mediante la voz
- **Escrita**
Se expresa por medio de texto
- **No verbal**
Se comunica con gestos, expresiones y posturas.
- **Digital**
Utiliza medios tecnológicos como redes sociales, correo electrónico y mensajería.

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

- **Emisor:** Quien envía el mensaje.
- **Receptor:** Quien recibe e interpreta el mensaje.
- **Mensaje:** información que se transmite
- **Canal:** medio por el que viaja el mensaje.
- **Código:** idioma, símbolos o signos utilizados.

HABILIDADES PARA UNA COMUNICACIÓN EFICAZ

- **Escucha activa:**
Prestar atención y comprender.
- **Claridad:**
Expresar las ideas de forma sencilla.
- **Empatía:**
Comprender los sentimientos de otros.
- **Respeto:**
Valorar las opiniones y diferencias.
- **Asertividad:**
Expresa ideas con firmeza y respeto

- **Capacidad de argumentar:**
defender ideas con razones y evidencias.

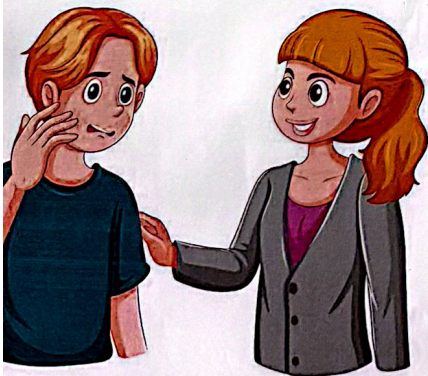
- **Contexto:** Situación donde ocurre la comunicación.
- **Retroalimentación:** respuesta del receptor que confirma la comprensión.

BARRERA DE LA COMUNICACIÓN

- **Ruido:** interferencia que dificultan el mensaje
- **Falta de claridad:** ideas confusas o mal explicadas.
- **Información incompleta:** datos insuficientes.
- **Falta de escucha:** no prestar atención al interlocutor.
- **Uso inadecuado del lenguaje:** Palabras o expresiones que genera confusión o malos entendidos.

RESULTADO DE UNA BUENA COMUNICACIÓN

- **Mejor comprensión**



LA COMUNICACIÓN EFICAZ

en el área de
Recursos Humanos

1 Tipos de Comunicación



ORAL

Se realiza al hablar y escuchar

Ej: entrevistas, reuniones, llamadas.



ESCRITA

Se realiza mediante textos.

Ej: Correos, informes, Citaciones



NOVERBAL

Se expresa sin palabras.

Ej: gestos, Postura, mirada, expresiones

COMUNICACIÓN

Es el intercambio de información, ideas y sentimientos entre personas para lograr comprensión

3 Habilidades de una Comunicación Eficaz

Escucha Activa

Prestar atención y comprender al otro.

Claridad

Transmitir mensajes de forma clara y sencilla

Respeto

Valorar a los demás y sus opiniones

Empatía

Comprender las emociones y perspectivas

2 Elementos de la comunicación

Emisor: quien envía el mensaje.

Receptor: quien recibe el mensaje.

Mensaje: información que se comunica.

Canal: medio por el cual se transmite el mensaje.

Código: lenguaje o signos utilizados

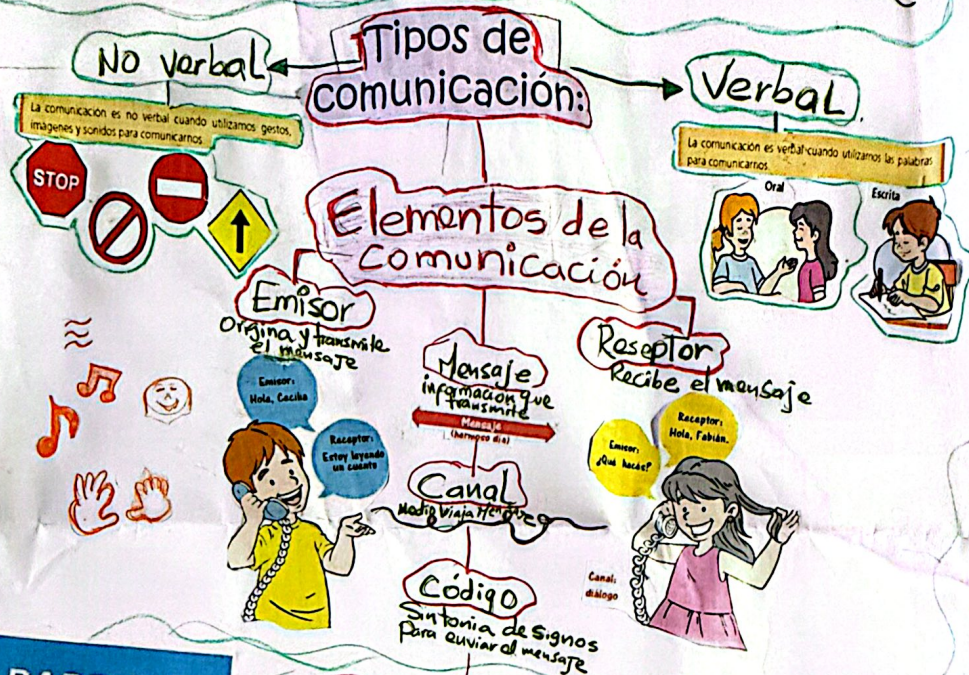
Contexto: Situación en la que ocurre la comunicación

Retroalimentación: respuesta del receptor.

-La Comunicación-

¿Que es? ¿porqué es importante?

Es el proceso de transmitir y Recibir información entre dos o mas Personas Vital para Coordinar, Resolver, establecer Relaciones fuertes Expresar emociones ideas conocimientos etc.



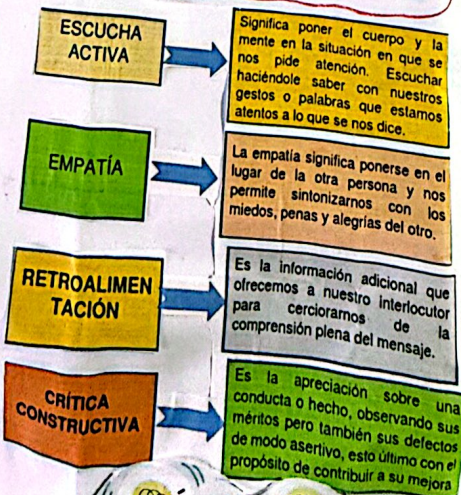
BARRERA



RECEPTOR

- Ruido
- Falta de claridad
- Falta de escucha
- Información incompleta
- uso inapropiado lenguaje

Habilidades para una comunicación eficaz



Ejemplo De Comunicación en el area de RR.HH

Situación: el área de Recursos humanos informa a una vacante Cita para una entrevista laboral Mediante Correo electrónico y llamada T.

Emisor: Área de Recursos humanos

Mensaje: Se informa al vacante cita para la entrevista

Canal: Correo electrónico y llamada

Receptor: Person interesada en el puesto



LA COMUNICACION EFICAZ EN RECURSOS HUMANOS

ES IMPORTANTE

FACILITA EL TRABAJO
EVITA CONFLICTOS
MEJORA RELACIONES

SE DIVIDE EN

- ORAL
- ESCRITA
- NO VERBAL
- DIGITAL

ESTA FORMADA POR

- EMISOR
- RECEPTOR
- MENSAJE
- CANAL
- CÓDIGO
- CONTEXTO
- RETROALIMENTACIÓN

REQUIERE HABILIDADES

ESCUCHA ACTIVA • CLARIDAD • EMPATÍA
RESPECTO • ASERTIVIDAD • CAPACIDAD DE
ARGUMENTAR

EVITA BARRERAS COMO

• FALTA DE CLARIDAD • INTERPRETACIONES
• INFORMACIÓN INCOMPLETA • FALTA DE ESCU
• NEAS

SE APLICA EN RECURSOS HUMANOS

ACTIVIDAD.

ELEGIR UN NEGOCIO.

Paso 1 Acuerdo de servicio.

Deduce un acuerdo de servicio. Que incluya. Nombre del servicio
Descripción, Tiempo de entrega, precio, condiciones y garantías

Paso 2. Cronograma semanal.

Crear un cronograma de gestión para una semana de operación del negocio. Tareas diarias, Responsables y metas.

Paso 3 Presentación

Solución

COMERCIALIZADORA EYS

COMPRA Y ENTREGA.

- Por compras mayores a \$7.000.000 de pesos se le entrega gratis.
- Si compra de contado se le entrega en un lapso de 4-5 días a todo el país.
- Compra de crédito de 8-10 días a todo el país.
- Si compras de \$910 millones tendrás un 10% financiero y si es de contado tendrás un 15%.
- ✓ ^{Condiciones} ~~Se garantiza~~ la entrega en estas fechas siempre y cuando ^{señala} las condiciones climatológicas o factores externos no influyan.
- Se garantiza que todos los productos lleguen en perfecto estado, por el contrario se responde por las averías.
- Se debe revisar la mercancía en un lapso ~~de~~ ^{de} 1-4 días e informar de los productos averiados en un lapso de 1-4 días.
- Organizar las metas mensuales de recaudo y venta.
- Crear un canal de atención x app el cual tendrá que vender y recoger cartera cumpliendo las metas acordadas.
- Compra de mercancía y pago a proveedores.
- Despacho, organización de rutas; y despachos a tiempo.
- Servicio al cliente y respuestas de garantías.
- Vendedor viajero, cumplir metas de recaudo y ventas mensuales.
- Recursos humanos.

John Steven Orozco Lopez
Actividad

① acuerdo de servicio

Restaurante de comida rápida (Hamburguesas, perros calientes, etc.)
Tiempo de entrega estimado de 5 - 15 minutos
Se manejarán precios desde 12.000 hasta 20.000
Se elevarán dependiendo de las adiciones para su comida
Se garantiza un espacio agradable para poder
disfrutar con su familia de nuestros productos

② cronograma semanal

Lunes = inventario de productos (YO)

Martes = Compras de la semana (YO)

Miércoles = Descanso

Jueves = Organizar Nuevos productos (Trabajadores)

Viernes = Reunión para ver que se puede mejorar

Sábado =

Domingo = asco general del establecimiento (Trabajadores)

Metas

Hay que que el establecimiento crezca responsablemente
hasta convertirlo en una cadena

Diego Ramirez
Valerio Quimbayo

Julio
29/22

* Elegir Negocio TAKE

① Acuerdo de Servicio ② Redactor Acuerdo, incluyendo, Nombre, descripción, tiempos Entregas, condiciones, Garantías.

② Cronograma Semanal
Clases, Cronograma de gestión para responsabilidades y metas.

③ Presentación:

DESARROLLO

1. ULTRA LAVADO BROTICO

DESCRIPCIÓN: Servicio de lavado de vehículo "moto" con 3 posibles servicios: Lavado Standard, Lavado Full, Lavado Bricolage.

Lavado Standard Lavado superficial no tan detallado, pero son de menor expectativa del cliente. (30 minutos)
\$ 20.000

Lavado Full: Adicional al Standard sería una brillada donde su vehículo "mot" lucirá como nuevo. (1 hora)
\$ 40.000

Lavado Bricolage: Adicional a los servicios mencionados, se brindará funcionamiento o funcionamiento, desarrollando Coreografía, al ritmo de música escogida por el o la cliente. (1 1/4 hora)
\$ 60.000

29/07/2020

Actividad.

Paso uno.* Acuerdo de servicio.

Redacten un acuerdo de servicio que incluya = Nombre del servicio, descripción, tiempo de entrega, precio, condiciones y garantías.

Paso dos.* Cronograma semanal. Crear un cronograma de gestión para una semana de operación del negocio. Tareas diarias, responsables y metas.

Paso tres.* Presentación.

Solución.

1) El servicio de acuerdo a la presentación de la Barbería referencia en el nombre (~~Barber~~) "Chronology Barber" con sus descripciones caracterizan sus prácticas Cronogramas de gestión preferencial agendando citas previas, siempre evaluando los tiempos que mejor se acondicionen hacia el cliente, esto con fines de dotar una atención preferente y así inmediatizar la atención que se le otorga al público y el tiempo que se condiciona.

Precios: \$ Barbería	Equivalentes.
Solo Corte de cabello suizo con domicilio.	30.000.
Corte de cabello + servicio de barba a domicilio	40.000
Corte de cabello Sitio comercial	20.000
Corte de cabello + mascarilla extolación Sitio comercial	30.000

2) El cronograma en "Chronology Barber" Agendar citas previas al público Fijo en horarios con determinaciones establecidas en el servicio de cortes de cabello. La operatividad del sitio comercial es alcanzar en los días de apertura un promedio de 5 cortes ya estas

Taller Lúdico: "Mi yo financiero del futuro".

Carta a mi yo del futuro.

* ¿qué meta financiera logré cumplir?

Logré organizar mis finanzas, tener un poco de tranquilidad financiera, sin deudas y también disfrutando

* ¿cuánto dinero logré ahorrar?

\$10.000.000

* ¿qué hábito financiero cambió?

Disminuí gastos hormiga y aumenté el ahorro y el fondo para emergencias.

* Un consejo que me deso.

No mal gastar tanto el dinero en gastos hormiga tener un mejor presupuesto de todos mis gastos esenciales y no mal gastar en cosas que luego se me hacen innecesarias.

Taller Práctico

Caso 1 = Juan gana \$1.300.000 Mensuales
tiene las siguientes obligaciones

- Crédito celular = \$300.000
- Tarjeta de crédito = \$400.000
- Prestamo personal = \$200.000
- \$900.000

Preguntas

- 1) Cuanto dinero le queda disponible a Juan.
- 2) La situación financiera de Juan es saludable.
- 3) Que recomendaciones darías?

Respuestas

- 1) Le quedan \$400.000 disponibles
- 2) NO, porque a parte de esas obligaciones financieras tiene otras que tendría que endeudarse mas para pagarlas.
- 3) Le recomendaría que no gaste mucho con la tarjeta de crédito o no dejar que se acumule y controlar sus deudas para que luego no se vea perjudicada su economía para vivir establemente.

Cristian Garcia

14

③ Puede pedir préstamos para pagar otros préstamos

hallar practica

Caso 4: Juan gana \$1.300.000 mensuales tiene las siguientes obligaciones:

• Crédito Celular: \$300.000

• Tarjeta de crédito \$400.000

• Préstamos personal \$200.000

\$900.000

Preguntas:

1. Cuanto dinero le queda disponible a Juan
2. La situación financiera de Juan es saludable
3. Que recomendaciones damos?

Solución

1. Le quedan \$400.000

2. Por m. mta 20% y 30%, porque le queda

TALLER PRACTICO:

Caso 1 = Juan Gana \$1'300.000^{mens.}

Tiene las siguientes obligaciones

- Credito celular = \$300.000
- Tarjeta de credito = \$400.000
- Préstamo personal = \$200.000

$$\begin{array}{r} 900.000 \\ - 1300.000 \\ \hline \$400.000 \end{array}$$

Preguntas =

- 1) Cuanto dinero le queda disponible a Juan
- 2) La situación financiera de Juan es saludable
- 3) que recomendación le aconsejarías a Juan

1R/ = a Juan le queda \$400.000 mil pesos disponibles

2R/ = No, según Juan debe de pagar obligaciones de alimentación, transporte y demás gastos

3R/ = Le recomiendo a Juan que cuantifique sus gastos y empiece a ajustar más sus obligaciones para que no tenga que acceder a un préstamo obligatorio

D M A Juan Diego elvira P.

Scribe

Endeudamiento Responsable y Patrimonio Personal

Objetivo: comprender la importancia de manejar adecuadamente las deudas, tomar decisiones financieras responsables y reconocer la importancia de construir patrimonio

Deuda buena o mala = la manera en como invierto

Deuda = obligación económica que adquiere una persona cuando recibe dinero, productos o servicios

tipos de deudas = 1) deuda buena o productiva es aquella que ayuda a mejorar mi situación económica

2) Deudas de consumo es la que se adquiere para comprar bienes o servicios

3) Deuda Peligrosa = pedir prestamos para pagar otros prestamos

credito responsable = consiste en utilizar el dinero prestado de manera organizada evaluando la capacidad económica antes de adquirir una obligación, antes de solicitar un credito se debe analizar;

Taller Practico

Caso 1 = Juan gana \$ ~~80~~ 1.300.000 mensuales
tiene las siguiente obligaciones

* credito celular = \$ 300.000

* tarjeta de credito = \$ 400.000

* Prestamo Personal = \$ 200.000
\$ 900.000

Preguntas

1) cuanto dinero le queda disponible a Juan
R// 400.000

2) la Situación financiera de Juan es salvable?

R// tiene que minimizar gastos variables

3) ¿ fue recomendaciones dadas?

R// evitar gastos hormiga

Caso 2) Maria gana 2.000.000 tiene una cuota de vivienda de 500.000 y tiene gastos basicos de 100.000

1) ¿ Puede asimilar la deuda?

... solamente si, si le da un buen uso a

Taller práctico.

Caso 1: Juan gana \$1.300.000 mensuales. Tiene las siguientes obligaciones:

- Crédito celular: \$ 300.000
 - Tarjeta de crédito: \$ 400.000
 - Préstamo personal: \$ 200.000
-
- 900.000

* Preguntas:

1- ¿Cuánto dinero le queda disponible a Juan?
\$ 400.000

2- ¿La situación financiera de Juan es saludable? No, porque le queda muy poco para servicios, transporte, comida y sus otras necesidades o gustos.

3- ¿Qué recomendaciones darías? No endeudarse tanto, podría pagar sus deudas y empezar a ahorrar para gustos, emergencias, entre otros.

Caso 2: María gana \$7.000.000, tiene una cuota de vivienda de \$500.000 y tiene gastos básicos de \$1.000.000

* Preguntas:

1- ¿Puede asumir la deuda?

Si, porque le alcanza el sueldo para la deuda, necesidades básicas y le sobra.

2- ¿Es una deuda positiva?

Si, porque esta adquiriendo bienes raíces, y al pagar de la cuota no va a pagar arriendo y su vivienda se puede valorizar.

Esteban Villegas C.

TALLER PRACTICO

Caso 1: Juan Gana \$ 1.300.000. M/s.
Tiene las siguientes Obligaciones.

Credito Celular \$ 300.000.
Tarjeta Credito \$ 400.000.
Prestamo Personal \$ 200.000.

\$ 900.000.

Preguntas.

1-¿Cuanto dinero le queda disponible Juan?
2-¿La situación financiera de Juan es saludable?
3-¿Que recomendaciones le darías?

R/1-¿ le quedan \$ 400.000.

R/2-¿ no es saludable porque todo se va en deudas

R/3-¿ Debe minimizar las deudas y pensar mejor antes de adquirirlas para que pueda cumplir con todas sus responsabilidades.

Caso 2.
Maria Gana \$ 2000.000 Tiene una cuota de vivienda de \$ 500.000. y tiene gastos basicos de \$ 900.000.

1-¿Puede asimilar la deuda?

R/ si porque tiene un buen ingreso.

2-¿Deuda positiva?

R// Es positiva ya que es una inversión correcta, para mejorar su estatus y su salud financiera.

Mi Yo financiero del futuro

Actividad 1: Crea tu frase financiera con rima
Cada aprendiz debe crear una frase corta
tipo rima relacionada con el ahorro, las
metas y el buen manejo del dinero. Debe
incluir una enseñanza financiera, su nombre
y lo que usted considere importante

R/K Ahorra primero, basta después, mete
a tus metas no te retrases si cuidas el
peso, el peso te cuida, y el dinero bien
puesto, metas construye

Actividad 2: Carta a mi Yo del futuro

Mensaje para mi futuro financiero

Instrucciones: Escribe una carta imaginando
que la lees en 1 año

Querido Yo del futuro

1) ¿fue meta financiera la que cumpliste?

R/K llenar mi nevera de alimentos y
logre ayudar a mamá

2) ¿cuanto dinero logre ahorrar?

R No lo sé Dios me tiene grandes cosas
(En Dios confío que pronto se da lo que se
pedido)

Cristian Goveas

Taller muy financiero del futuro

1. frase con rimas

Soy Cristian Goveas, y me pondre en marcha
dono me pondre fuertes metas sin gastar
entonces cosas que al final me cuestan
mi futuro financiero combiera mis hábitos
para mejorar mis ingresos, y me llagan buenos,
precio proyecto mi emprendimiento para estar
en el camino correcto.

2. el Carter personal

Mi Carter es para mejorar es mi
compromiso para mejorar mis finanzas,
porque no he hecho un buen trabajo
manejando dinero y quiero mejorar al maximo
este aspecto de mi vida.

Talle "Mi Yo financiero del futuro"

Actividad

1-7 Mi frase financiera con Lima.

Soy, Esteban Villegas. y dejare mis gastos en tanto pasto, me pondre en modo ahorro ahora no gastare en porro me pondre fuertes metas sin golosinas en todas cuentas, que al final me cuantan, mi futuro financiero por crecer el mesonero.

Cambiare mis habitos para mejorar mis ingresos y me lleguen muy buenos pesos. por eso proyecto mi emprendimiento para estar en el camino correcto pero siempre de la mano de Jesus que me muestra el camino de ~~fe~~ y luz.

Actividad 4º2

2-7 Carta a mi yo del futuro

Querido yo del futuro hoy doy gracias a Dios por haber logrado mi nuevo local comercial, este gran negocio mayorista. que logre obtener, con buenos habitos logre ahorrar 20 millones, disminuyendo los habitos compulsivos, los gastos hormiga y las compras innecesarias, cambie el habito de la pereza, el habito del mal ahorro y deudas innecesarias.

La enseñanza que me deje es que instruyendonos educandonos financieramente y teniendo autocontrol y ahora podemos lograr lo que nos proponemos.

1- Cazadores de gastos.

Gasto realizado Valor ¿Necesario o gusto?

2- La cuenta misteriosa.

Alimentación	\$ 300.000
Transporte	\$ 100.000
servicios	\$ 200.000
Ahorro	\$ 200.000
Diversión	\$ 100.000
compras	\$ 100.000
Emergencias	\$ 100.000

Lo más difícil al organizarlo fue el ahorro y el fondo de emergencias, aunque son muy importantes al guardar este dinero queda muy poco para diversión y compras.

3- Semáforo financiero.

- * Ahorrar una parte del dinero recibido. Buena decisión.
- * Comprar algo solo porque está de moda. Debo pensarlo.
- * Hacer una lista antes de comprar. Buena decisión.
- * Gastar todo el salario el primer día. Mala decisión.
- * Comparar precios antes de comprar. Buena decisión.
- * Pedir dinero prestado para gastos. Mala decisión.

Actividad

Identifica 3 servicios que utilizas frecuentemente en tu vida cotidiana y realiza el siguiente análisis

- Describe la cultura del servicio.
- Como es la atención al cliente.
- Que valores o principios se perciben en la forma en que atienden?

Propón mejoras: Que cambiarías para mejorar la experiencia del cliente?

- Cómo aplicarías estos cambios en tu futura propuesta de negocio?

Solución

Lavandería de
Servicios: 1-Limpieza general 2-Transporte 3-~~(Gasolina)~~
vehículo

Cultura: 1- Es buena porque existe su guía pero no se lleva mucho a la práctica. 2- Es excelente porque siempre te instruyen y hacen seguir sus pasos. 3- creo que es buena en la parte del cumplimiento laboral pero carece de otros aspectos importantes

Atención: 1- Es muy buena 2- No siempre es muy buena pero normalmente lo es 3- Excelente

En general se percibe el respeto, la honradez y honestidad en todos los servicios.

Otros: En los últimos 2 servicios mencionados bien

Actividad.

1) Utilizó en las actividades diarias y cuando lo requiero en mi necesidad el uso adecuado en la utilización de los drenajes, ~~o~~ cisternas de los baños estos ya sean públicos, sociales o privados. La cultura del servicio es de cultura en general (tangible)

2) Servicios de Postelefonia: De aquellos servicios nos abastecemos de la energía que se inyecta a las iluminarias, integrados en electrodomésticos, calefacciones, refrigeradores. (etc.)

3) Servicios de Señales Telecommunicativas de Red = Integrar en la cotidianidad un valor que se adecua a las T.I.C. y sus objetivos obtienen máximos estándares a nivel global. En la modernidad actual es de uso excesivo.

La cultura del servicio se idealiza en integrar con valores predeterminados la base a la cual el servicio

Taller 5. Verdadero falso.

1 (F)

5 (F)

2 (V)

6 (V)

3 (V)

7 (V)

4 (V)

8 (V)

Taller 6 Caso Practico

Caso Trigul.

1 ¿Que error observa en la atención?

R- se observa una mala atención, mala actitud apática y demora en el servicio

2 ¿Que buenas practicas faltaron?

R- faltaron todos las buenas practicas, empatia, Responsabilidad Buena atención, Atención a tiempo.

3 ¿Que haria usted para mejorar el servicio?

R- Haria al trabajador, haria capacitación para tener buen servicio al cliente, Motivara a los trabajadores con incentivos por la buena Atención y ventas, estaria tambien atento de ellos y preguntaria a los clientes como les parecio el servicio.

Taller 7 Buenas Practicas.

Acciones de buena cultura de servicio.

1 Tener empatia y a la hora de atender al cliente Honestedad y a la hora de prestar el servicio.

2 Buena presentación Simabilidad y servicio a tiempo.

3 Preguntarle al cliente que tal el servicio.

Taller 8. Analice la situación

SITUACIÓN

¿fue buen servicio? ¿Porque?

1 → Cliente esperando Mucho tiempo. No la Espera Estresa y cancela clientes.

2 → Empleado sonriente. si da buena actitud y alegria al servicio.

3 → Cajero utilizando el celular. no desatiende al cliente, no le da prioridad.

4 → Recepcion saludando cordialmente si porque hace sentir importante al cliente y satisfecho.

Taller 9 Diseño de un servicio.

negocio: todos famili;

servicio: Baile danza motricidad.

Quienes seran cliente: niños, jóvenes, adultos mayores.

Que hara para brindar el servicio: Buena actitud, Buenas Herramientas, Empatía y cariño.

Que valores tendra su empresa: Respeto, Atención diferenciada, Honestedad, Amor, Educación, con los clientes.

Taller 1

1) R/= Un servicio es una función que entrega un ente para satisfacer la necesidad de una persona o comunidad.

2) R/= Para mí es brindar la posibilidad de satisfacer a la gente según su necesidad, o carencia de algo.

3) R/= a) Servicio de transporte. b) Servicio de Luz. c) Servicio de Agua.

Taller 2

Tipo de servicio	Ejemplo
Servicios Públicos <u>B</u>	A. Restaurante
Servicios Privados <u>D</u>	B. Hospital público
Servicios Profesionales <u>C</u>	C. Abogado
Servicios Comerciales <u>A</u>	D. Empresa de mantenimiento

Taller 3

Intangibilidad: No se puede percibir de ninguna forma - Servicio del gas

Inseparabilidad: Que se produce y se consume al mismo tiempo - Consulta médica

Variabilidad: Se hace lo mismo pero no sale igual siempre - Servicio de Alimentos

Perecibilidad: No se puede guardar, almacenar, etc - Servicio al transporte

Taller 4

Consulta médica	<u>S</u>	Asesoría jurídica	<u>S</u>
Computador	<u>P</u>		
Corte de cabello	<u>S</u>		
Celular	<u>P</u>		
Servicio de internet	<u>S</u>		
Zapatos	<u>P</u>		
Transporte (humano) urbano	<u>S</u>		
Libro	<u>P</u>		
Libro de la biblioteca	<u>S</u>		

ANÁLISIS DE SERVICIO SENA

Actividad: Identificar 3 servicios y
hacerle las siguientes preguntas.

Servicios:

1. Plan de celular.
2. Servicio de Energía.
3. Servicio de Rehabilitación
(Fundación Armenia).

①

Cultura del
servicio de:

- P. de celular: Su sistema de comunicación es muy efectivo.
- EDEQ: Siempre hay servicio es muy bueno tengo una buena experiencia con su servicio.
- FUNDACION ARMENIA: su cultura se da desde el servicio.

②