**Actividad de aprendizaje 2**

**Evidencia: Valores organizacionales**

Para una empresa la imagen corporativa, los valores organizacionales y las estrategias de negociación se convierten en elementos fundamentales que le permiten obtener el posicionamiento deseado dentro de un mercado específico.

Basado en lo anterior y en lo aprendido con el material de formación “Conexión exitosa con el cliente” de esta actividad de aprendizaje desarrolle lo siguiente:

Identifique una empresa (puede ser en la que se encuentre laborando o una que conozca) y complete la siguiente tabla, formulando en la segunda y tercera columna, una situación positiva y una negativa según el valor que aparece en la primera columna.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Valor organizacional** | **Situación que responde al valor** | **Situación que no responde al valor** |
| Honestidad | Devolución de esferos | Robo de esferos o boligrafo |
| Responsabilidad | Llegada temprano al trabajo | Entrar tarde de almuerzo |
| Comunicación | Trasmitir el mensaje que se quiere de los planos | Comunicación cortante por problemas intrapersonales |
| Sinceridad | Entregar al cliente el producto final en buenas condiciones | Entregar un producto defectuoso |
| Respeto | Llevar una buena convivencia entre empleados | No saludar al llegar a la empresa |
| Compañerismo | Colaboración mutua en la labores | Mal trato en la comunicación |
| Solidaridad | Obtener ayuda en la solución de un servicio o producto defectuoso | Dejar que su trabajo se haga solo con posibilidad de lastimarse |
| Amabilidad | Prestar atención a la cuando se tiene algún imperfecto y se diga | Dejar que se haga el regaño, si se pudo haber corregido desde antes |
| Aprendizaje | Compartir el saber si no se sabe manejar alguna herramienta | Dejar que por tiempo y favoritismo no se entregueel trabajo cuando se trabaja en equipo |
| Mejoramiento Continuo | Buscar eficiencia con materiales efectivos | Seguir utilizando los productos defectuosos para completar el producto |
|  |  |  |

Desarrolle esta evidencia con la herramienta ofimática de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

**Nota:** esta evidencia es de carácter individual. Recuerde revisar la guía de aprendizaje con el fin de verificar que ha realizado todas las actividades propuestas, saber cómo desarrollarlas y entregarlas correctamente.

|  |
| --- |
| **Criterios de evaluación** |
| Argumenta la importancia de la etiqueta y protocolo empresarial, según los lineamientos del servicio al cliente. |