



Grupos de interés y relacionamiento

Nuestros grupos de interés

CHEC reconoce como partes interesadas o grupos de interés a las personas o grupos de personas que generan impactos en la organización o se ven impactados por las diferentes decisiones, actividades, productos o servicios que brinda como empresa prestadora del servicio público de energía.



Cientes y Usuarios: Entregar a nuestros clientes productos y servicios con calidad que satisfagan sus necesidades y contribuyan a su crecimiento y desarrollo.

Comunidad: Contribuir al desarrollo económico, social y ambiental de las comunidades, en un marco de corresponsabilidad.



Criterios para la elección de los grupos de interés de CHEC

CHEC identifica y prioriza sus grupos de interés bajo los criterios de:

- **Poder:** Personas o grupos de personas que tienen o tendrán posibilidad de influenciar la capacidad de la organización para alcanzar sus metas, ya sea que sus acciones puedan impulsar o impedir su desempeño. Se trata de personas con influencia informal o con poder de decisión formal.
- **Legitimidad:** personas o grupos de personas con las que tiene o tendrá responsabilidades legales, financieras y operativas según reglamentaciones, contratos, políticas o prácticas vigentes; o que por sus estructuras regulatorias o culturales/tradicionales, representan a otras personas.
- **Urgencia:** Personas o grupos de personas que en el desarrollo de las operaciones empresariales y en la prestación de sus servicios, dependen directamente de la organización.

Formas de relacionarnos

La generación de capacidades humanas y organizacionales: La gestión del conocimiento en las personas y la buena administración de los recursos como evidencia del compromiso.

La implementación de mecanismos de relacionamiento: Como garantes de la transparencia y facilitadores de la inclusión, apertura, diálogo, consenso y respuesta a los grupos de interés.



Aprendizaje Experiencial

El ser humano se encuentra en un constante cambio, debido a los procesos de socialización, interacción, comunicación y relación que se tejen a lo largo de la vida. En dichos procesos tienen lugar un sinnúmero de experiencias que se convierten en potencial para la construcción de nuevos aprendizajes, lo cual el autor David Kolb define como la “Teoría del Aprendizaje Experiencial”.

El aprendizaje experiencial, según Gómez, tomando como referencia el planteamiento de Kolb “es el proceso por medio del cual construimos conocimiento mediante un proceso de reflexión y de “dar sentido” a las experiencias” (P. 2). El ser humano otorga “significado” a las experiencias y reconoce su “utilidad” para el presente o para el futuro de su existencia. Al respecto Kolb centra su planteamiento en “explorar los procesos cognitivos asociados al abordaje y procesamiento de experiencias, y en identificar y describir los diferentes modos... y estilos individuales de aprendizaje”. (Gómez. P. 1). Con base en este planteamiento es importante precisar que las personas tienen diferentes preferencias para generar conocimiento lo cual está directamente relacionado con los estilos de aprendizaje de cada sujeto.

En este sentido, las experiencias se convierten en el punto de partida para generar nuevos conocimientos, los cuales, mediados por el aprendizaje experiencial llegan a su máxima potencia, en tanto las personas reconocen sus vivencias cotidianas, a partir de las cuales, generan una observación reflexiva, identificando los resultados o conclusiones de la experiencia y con base en este análisis generar nuevos conocimientos sobre los cuales se construyen nuevas experiencias.



Kolb dentro de la teoría del Aprendizaje Experiencial define el proceso de aprendizaje en las siguientes etapas:



La grafica anterior describe la primera etapa **“Experiencia concreta”**, como las actuaciones o acciones desarrolladas; La segunda etapa **“Observación reflexiva”**, corresponde al análisis que se hace sobre la acción desarrollada con el fin de identificar resultados de la misma; La tercera etapa, se basa en la configuración de conceptos que hacen referencia a las circunstancias que rodean dicha actuación y el autor la denomina **“Conceptualización abstracta”**; y La cuarta etapa **“Experimentación activa”**, consiste en poner en práctica lo aprendido durante el proceso y tomarlo como guía para futuras situaciones.

El orden de las etapas puede variar entre sí, por lo tanto, es importante precisar que “el aprendizaje es un complejo proceso que a veces requiere de varias experiencias, observaciones y conceptualizaciones para poder orientar la acción” (Gómez. P. 5). En este sentido, es fundamental reconocer al sujeto como un actor activo para la construcción de



UNIVERSIDAD DE
MANIZALES



aprendizaje colectivo, el cual, a la luz de la cultura ciudadana tiene especial incidencia en la oportunidad de cambiar hábitos y comportamientos con el fin de obtener un mayor bienestar para la sociedad.

Es importante precisar, que las experiencias tienen diversos sentidos y significados para las personas que las viven y dependiendo del contexto en el cual se generan. Por tanto, los aportes que hace cada persona para la construcción de la cultura ciudadana son diferentes, sin embargo todos son representativos para la construcción del bienestar colectivo.

Reconociendo que todas las personas somos diferentes y el desarrollo de habilidades cognitivas es distinto en cada uno, Kolb también plantea dos modos de aprendizaje (preferencias):

“Modo Percepción”: Asociada al modo de capturar información nueva. Personas a las cuales se les facilita la interacción con las experiencias a partir de las sensaciones y los sentidos (Sentir - Pensar)

“Modo Procesamiento”: Hace referencia al modo de procesar y transformar la información de una experiencia en algo significativo y utilizable para la vida (Hacer - Observar)”

Estos modos se relacionan con los estilos de aprendizaje, los cuales dan cuenta de la forma como las personas logran desarrollar su aprendizaje, tomando características cognitivas específicas, que al relacionarlas con una experiencia y modo de aprendizaje (preferencia), permiten que nos identifiquemos con un estilo en particular.



Estilo de Aprendizaje	Cómo percibimos y procesamos la información de una experiencia	
	Experiencia concreta	+ Observación reflexiva
	<i>Preferencia: Sentir</i>	y <i>Observar</i>
	Conceptualización abstracta	+ Observación reflexiva
	<i>Preferencia: Pensar</i>	y <i>Observar</i>
	Conceptualización abstracta	+ Experimentación activa
	<i>Preferencia: Pensar</i>	y <i>Hacer</i>
	Experiencia concreta	+ Experimentación activa
	<i>Preferencia: Sentir</i>	y <i>Hacer</i>

Con base en lo anterior, la Teoría del aprendizaje experiencial busca llevar a la práctica un nuevo conocimiento, el cual dotado de sentido y significado tenga utilidad para la vida de las personas.

Para el caso de la Gestión Educativa, se basa en el planteamiento de Kolb, en tanto permite retomar las experiencias de las personas, para observarlas, reflexionar, abstraer y conceptualizar sobre ellas, con el fin de generar nuevas experiencias, en este sentido, para el desarrollo del acompañamiento educativo que se hace a los grupos de interés Clientes y



Comunidad, se desarrolla la siguiente planeación estratégica, que da cuenta del aprendizaje experiencial en las sesiones formativas:

Momento de la sesión	Descripción
Experimentar: Conectarse con una experiencia y reflexionar acerca de ella.	Reconocimiento del grupo: Espacio que permite conocer las características de los integrantes del grupo y socializar la finalidad del encuentro. Esta primera parte se apoya con actividades lúdicas para la activación del grupo. Identificación de saberes previos: Identificación de experiencias previas relacionadas con el contenido temático relacionadas con los comportamientos deseables a abordar.
Conceptualizar: Establecer conexión entre las experiencias y los conceptos.	En este momento de la actividad, se realizan ejercicios enfocados al desarrollo conceptual desde el tema planteado para el grupo, a través de estrategias como La Deliberación, El Debate, La Exposición y Juego de Roles, entre otros. Además el facilitador (Gestor educativo) brinda claridades conceptuales sobre el contenido abordado, con el fin de despejar dudas, desmitificar preconceptos y motivar la construcción de nuevos conocimientos en los participantes.



UNIVERSIDAD DE
MANIZALES



Aplicación y creación: Identificar los saberes y conceptos aprendidos y ponerlos en práctica	En este momento, se busca que los participantes identifiquen la forma como pueden poner en práctica lo aprendido generando conexión con la vida real. Con base en el ejercicio práctico, el Gestor realizará procesos de evaluación con el fin de identificar la comprensión de los conceptos y como los aplica en la vida diaria.
--	---