



Nombre del docente: **MsC. Guiselle Herrera Zúñiga**

Taller Exploratorio: Oficina Moderna

Guía # 8

Subárea: Digitación Computacional

Unidad de estudio: Técnicas Computacionales

Nivel: **Noveno**

Horario de atención: **Presencial**

Centro educativo: **CTP de la SUIZA**

Escenario: 1 (☒) 2 (☐) 3 (☐) 4 (☐)

Período establecido para el desarrollo de la guía:

Del 01 al 30 de Setiembre del 2021

II Parte. Planificación Pedagógica

Espacio físico, materiales o recursos didácticos que voy a necesitar: (Importante considerar la situación de cada uno de los estudiantes)	Lapiceros, lápiz, computadora, calculadora, audífonos y cuaderno, material de reciclaje, herramientas tecnológicas
Indicaciones generales:	Todo el material se le hace llegar a los estudiantes por medio de teams, whatsapp, físico o correo donde luego es revisado en la clase virtual por medio de Teams, las tareas o trabajos son devueltos por whatsapp, teams o en físico para ser revisados.

Detalle de la planificación de las actividades que realiza el estudiante.

Resultado (s) de aprendizaje/Objetivo (s):

Distinguir la diferencia de Equipo y grupo, relacionados con el servicio al cliente

Examinar que áreas influyen en la cultura de la calidad, con referencia al servicio al cliente

Actividades de aprendizaje para la implementación de la mediación pedagógica en educación combinada	Ambiente de Aprendizaje	Evidencias
Construcción/Aplicación:	Hogar (<input type="checkbox"/>) Centro educativo (<input checked="" type="checkbox"/>)	Tipo:



<p>Distingue los conceptos Equipo y grupo, relacionados con el servicio al cliente</p> <p>Examina las áreas que influyen en la cultura de la calidad, con referencia al servicio al cliente.</p>		<p>() Conocimiento</p> <hr/> <p>() Desempeño</p> <hr/> <p>(X) Producto</p> <hr/>
--	--	--

INSTRUMENTO DE EVALACION DE LAS EVIDENCIAS
Indicadores de criterio de desempeño-competencias del aprendizaje esperado

DIFERENCIA ENTRE GRUPO Y EQUIPO





Grupo:

Es un conjunto de individuos que interactúan unos con otros, generalmente, para alcanzar objetivos en común.



Equipo:

Es un grupo de personas en el cual cada miembro hace uso de sus destrezas, habilidades y conocimientos, para alcanzar las metas deseadas.



¿Por qué es importante el trabajar en equipo?

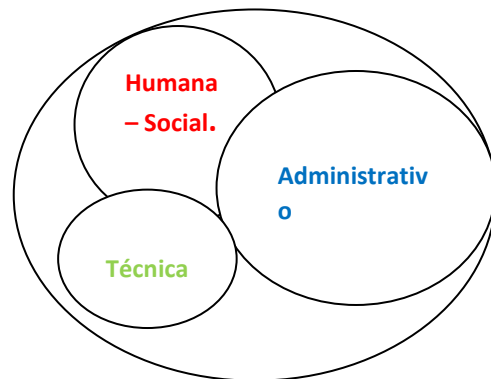
Es un factor clave para el mejoramiento continuo, gracias a él, puede mejorar el medio ambiente humano de una organización.

ÁREAS QUE INFLUYEN EN EL TRABAJO EN EQUIPO.



El trabajo en equipo depende de su correcto funcionamiento en tres áreas:

- 1) **Humana – Social.**
- 2) **Administrativo.**
- 3) **Técnica.**



1. ELEMENTO HUMANO – SOCIAL:

Intervienen los siguientes aspectos: **el individuo, la comunicación, la motivación, colaboración y apoyo, consenso y manejo de conflicto.**

➤ INDIVIDUO:

Es el elemento central de todo equipo.



➤ COMUNICACIÓN:

Este factor es importante aquí pueden conocer las ideas, hechos, pensamientos y valores de los demás.





➤ MOTIVACIÓN:

Es el impulso que hace que un individuo actúe de una u otra manera.



CARACTERÍSTICAS DE UN MIEMBRO MOTIVADO:

Un miembro motivado que forma parte del equipo presenta las siguientes características:

- ✓ Espíritu positivo para lograr resultados concretos.
- ✓ Tiene entusiasmo.
- ✓ Es flexible, responsable y coordinado.
- ✓ Para él o ella la misión y objetivos tienen gran valor.



➤ COLABORACIÓN Y APOYO:

Son importantes en el desarrollo del trabajo en equipo.





➤ CONSENSO:

Es cuando todos los integrantes del equipo llegan a un acuerdo sobre un asunto.



➤ CONFLICTO:

Hay que dejar que los conflictos surjan y si no salen a flote, pero existen, debe incitar a que salgan, porque al dejarlos ocultos, el perjudicado va a ser el equipo, la empresa o la sociedad.



2- ÁREA ADMINISTRATIVA:

Es la creación de condiciones físicas, organizacionales de conformación y documentales, que propician el logro de los mejores resultados, con el aprovechamiento óptimo de los recursos.





Para seleccionar a los integrantes de un equipo de trabajo hay que considerar que cada uno debe:

1. Conocer el problema.
2. Tener interés por el asunto.
3. Estar dispuesto a participar activamente.
4. Estar dispuesto a cumplir las normas que el equipo establece para su interacción y operación.

Facilitador:

No forma parte del equipo, pero promueve y apoya. Entre las funciones del facilitador se encuentran:

1. Aprobar o seleccionar los integrantes de un grupo.
2. Revisar y enfocar los objetivos del equipo.
3. Dar seguimiento y retroalimentación.
4. Promover la comunicación efectiva con el resto de la organización.
5. Evaluar el avance.



Líder:

1. Tiene como función de asegurarse que todos los miembros del equipo identifiquen:
 - ✓ A sus clientes.
 - ✓ Su producto o servicio.
 - ✓ Las expectativas que tienen sobre ellos.





2. Definir la agenda por seguir en las reuniones.
3. Citar y dirigir las reuniones.
4. Asegurar que el proceso quede por escrito.
5. Incentivar y asesorar a los miembros.

Secretario (a):

Tiene a su cargo documentar el proceso y archivar la información, además, se encarga de convocar a las reuniones y llevar la agenda, minutas y actas.

Integrantes:

Tienen como función conocer todos los aspectos relacionados con el cliente, el producto, objetivos, avances, resultados, reglas del equipo, entre otros.



3. ÁREA TÉCNICA:

Se refiere a los métodos y herramientas necesarias para realizar el trabajo con eficiencia. Entre estos, se incluye los siguientes componentes:



1. Métodos para el desarrollo de proyectos.
2. Métodos para el mejoramiento continuo.
3. Herramientas estadísticas de análisis.
4. Técnicas para la solución de problemas.
5. Técnicas para generar ideas.

MÉTODO:

Es una serie de pasos ordenados en secuencia lógica que permiten alcanzar un resultado previamente establecido.

HERRAMIENTAS:

Son instrumentos que permiten extraer y organizar la información de la realidad o actuar sobre ella para modificarla.

I ACTIVIDAD: REALIZAR UN MAPA CONCEPTUAL SOBRE EL TEMA