



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Técnico en Recursos Humanos**
- Código del Programa de Formación: **134200 versión 1**
- Nombre del Proyecto: **Protocolo de apoyo para la gestión técnico-operativa en los procesos de selección, vinculación de personal y seguridad en el trabajo para empresas del sector real a partir de la estrategia de empresa**
- Fase del Proyecto: **Evaluación**
- Actividad de Proyecto: **Fortalecimiento de procesos técnicos en empresas reales y simuladas a través de estrategias aplicadas con apoyo del Grupo Empresarial Articulación con la Media "donde el talento se encuentra."**
- Competencia: **Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.**
 1. Resultados de Aprendizaje Alcanzar: **1. proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización de acuerdo con los estándares de calidad. 2 verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.**
- Duración de la Guía: **28 horas**

2. PRESENTACIÓN

En el día de hoy, usted asume un reto en su vida con el cual logrará un objetivo a nivel personal y profesional como corresponde a la formación por competencias; desarrollando conocimientos, habilidades y destrezas que forman parte de su preparación, labor importante en los procesos administrativos y logísticos de las organizaciones de todos los sectores económicos.

En esta guía encontrará la orientación requerida para el proceso de aprendizaje y evaluación del módulo de formación, que tiene como objetivo conocer los aspectos y fórmulas relevantes para alcanzar y mantener el liderazgo en la calidad del servicio o producto que se ofrece.

Para desarrollar su proceso de aprendizaje se ha considerado necesario que usted se apropie de experiencias y conceptos que le llevarán a posicionar una idea clara frente a la atención que se le ofrece a los clientes internos y externos de cualquier organización

Se recomienda que su participación se realice de manera responsable, comprometida y diligente en el desarrollo de la presente guía.

Es importante que el producto de cada una de su evidencia (actividades), se archive en el portafolio de evidencia de aprendizaje.



3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es):

1. El instructor realizara una introducción a los siguientes temas en las diferentes sesiones a través de diferentes herramientas como presentación en prezi, powtoon, videos: Concepto Servicio al cliente, tipos de clientes, momentos, de servicio concepto y características de la personalidad, Call center, Concepto de Empresa, clasificación de empresas, ventaja competitiva, comunicación, elementos, tipos de comunicación

2. Para profundizar en cada uno de los conocimientos teóricos se realizará la Actividad de aprendizaje No. 1 en las diferentes sesiones, ya que esta actividad fortalecerá el aprendizaje colaborativo

3. Juego de roles: Se reunirán por equipos de 4 aprendices, a cada equipo se le entregara un guion para dramatizar tipos de clientes sin mencionar el tipo de cliente, cada uno saldrá frente al resto de aprendices y ellos dirán de qué tipo de cliente se trata el dramatizado.

4. Juego de roles: Un día en la oficina (manejo de la agenda Gerencial, se contabilizara cada actividad para determinar la efectividad en el manejo del tiempo)

5. La evidencia final se desarrollara de la siguiente manera: (Equivale al 40% de la nota)

En equipos de trabajo de cuatro estudiantes se distribuirá los temas para realizar charlas o talleres ante el grupo, las cuales van en función del desarrollo del proyecto formativo del Técnico en Recursos Humanos del Programa de la Articulación del Centro de Comercio y Servicios Regional Risaralda, para las exposiciones tendrán en cuenta el vestuario, manejo del público, manejo corporal, estrategias utilizadas durante el desarrollo de la disertación. A continuación los temas

- ✓ Manejo efectivo del tiempo
- ✓ Liderazgo
- ✓ Comunicación asertiva
- ✓ Habilidades Gerenciales
- ✓ Resolución de conflictos
- ✓

- **1. Ambiente Requerido: (1) Aula de clase**

Materiales:

Computadores (35)

Internet

Silla (35)

Escritorio (35)

Resma de papel tamaño carta (5 unidades)

- **2. Ambiente Requerido: (1) Formación sincronica**

1. Ubique un espacio cómodo con las ayudas técnicas para su aprendizaje.

2. Localice su módem cerca a su espacio de trabajo, así puede garantizar la conectividad permanente del internet.

3. Tener disponible un computador con audio y cámara. **Se recomienda que los encuentros se hagan por computador, ya que las conexiones a través de equipos móviles como teléfono celular o tablets dificulta el desarrollo de las clases.**

4. Instale en su computador las Plataformas Meet y Teams.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Prueba de Conocimiento Evidencias de Desempeño: Exposiciones sobre los temas citados Juego de roles (un día en la oficina manejo de la agenda Gerencial Evidencias de Producto: Actividad de aprendizaje No. 1	- APLICAR LOS PROTOCOLOS E IDENTIDAD CORPORATIVA EN LA PRESENTACIÓN PERSONAL - INTERPRETAR LA IDENTIDAD CORPORATIVA, Y LOS PRINCIPIOS CORPORATIVOS - APLICAR LOS PRINCIPIOS CORPORATIVOS - DESARROLLAR A TRAVÉS DE SU COMPORTAMIENTO ACTITUDES QUE FAVOREZCAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EMPRESARIALES. - SELECCIONAR VESTUARIO, MAQUILLAJE Y ACCESORIOS QUE PROYECTEN APARIENCIA Y ACTITUD PERSONAL ACORDES CON LA IDENTIDAD CORPORATIVA. - IDENTIFICAR LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL - APLICAR LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL - IDENTIFICAR EL PROTOCOLO PARA LA ELABORACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA - APLICAR EL PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA INTERPRETAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, RELACIONADO CON EL PROTOCOLO, IDENTIDAD CORPORATIVA Y PARA DESCRIBIR LA IMAGEN CORPORATIVA. APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, RELACIONADO CON EL PROTOCOLO, IDENTIDAD CORPORATIVA Y PARA DESCRIBIR LA IMAGEN CORPORATIVA. APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO PARA LA ELABORACIÓN DE CORRESPONDENCIA. BRINDAR ATENCIÓN QUE FAVOREZCA LAS RELACIONES EMPRESARIALES CON EL CLIENTE: - IDENTIFICAR LOS TIPOS DE CLIENTES - DIFERENCIAR LOS MOMENTOS DE VERDAD, IDENTIFICA EL CICLO DEL SERVICIO - APLICAR MOMENTOS DE VERDAD ESTELARES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE - APLICAR LAS ESTRATEGIAS QUE GENERAN MOMENTOS DE VERDAD APLICAR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA - INTERPRETAR LAS NORMAS Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD - IDENTIFICAR LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA SELECCIONAR LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PERSONALIZADA, PRESTAR SERVICIO. - APLICAR LAS REGLAMENTACIONES INSTITUCIONALES PARA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO INTERPRETAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, RELACIONADO CON LA ATENCIÓN QUE FAVOREZCA LAS RELACIONES EMPRESARIALES CON EL CLIENTE. APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, RELACIONADO CON LA ATENCIÓN QUE FAVOREZCA LAS RELACIONES EMPRESARIALES CON EL CLIENTE. SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS Y PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN. - IDENTIFICAR EL TIPO DE INFORMACIÓN QUE MANEJA LA ORGANIZACIÓN - INTERPRETAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL CLIENTE - APLICAR LAS NORMAS, PROCESOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	Lista de chequeo Prueba de Conocimiento



	<ul style="list-style-type: none"> - APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE ACUERDO CON EL SCM, CADENA DE SUMINISTRO. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN, APLICANDO EL PROTOCOLO Y LAS REGLAMENTACIONES RESPECTIVAS. - IDENTIFICAR LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN A TRAVÉS DE LOS CUALES SE PRESTA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE. - EMPLEAR LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN A TRAVÉS DE LOS CUALES SE PRESTA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE. COMPRENDER EL VOCABULARIO TÉCNICO, PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN. APLICAR EL VOCABULARIO TÉCNICO, PARA PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN. 	
--	--	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ASERTIVIDAD: es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.

Autoestima: es la expresión sin lástima ni complejos así mismo. Un crecimiento personal sin evaluaciones ni chantajes hacia los que nos rodean.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le para rece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.

CLIENTE: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

COMPETITIVIDAD: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

CULTURA ORGANIZACIONAL: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

DISPOSICIÓN: es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.

EMPATIA: La empatía es la capacidad psicológica o cognitiva de sentir o percibir lo que otra persona sentiría si estuviera en la misma situación vivida por esa persona. Viene de un término griego que significa "emocionado". Consiste en intentar comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.

EMPODERAMIENTO: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

GFPI-F-135 V01

ESTÁNDARÉS: permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades



ESTRATEGIA: es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.

MISIÓN: compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevar a cabo la función o deber moral que una persona o colectividad consideran necesario para cumplir con su compromiso con la sociedad.

ORGANIZACIÓN: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinada para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.

QUEJAS: es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo. También lo toman como modo de protesta

RESARCIMIENTO: se usa cuando al prestar un servicio se incumple con las obligaciones adquiridas ya, las cuales pueden ser penales o contractuales. Brindando seguridad que el compromiso se contraído.

SERVICIO: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

SISTEMA: es la forma de manjar las normas o procedimientos con un orden lógico para la empresa, para ordenar el funcionamiento de una colectividad.

VALOR AGREGADO: son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

VISIÓN: es donde la empresa se ve a corto, mediano y largo plazo haciendo una proyección de su futuro sin dejar de lado las necesidades, expectativas y cambio de los clientes.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

<http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/Boletin%2043%20CRM.pdf>

https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/137126_1_VIRTUAL/contenidos/oas/oaap9/oas/oa_trazabilidad/oc.pdf

<https://www.isotools.org/2015/04/02/que-contenidos-debe-tener-un-manual-de-la-calidad/>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Yuleny Arcila Vasquez	Instructora	Comercio y Servicios Regional Risaralda	GFPI-F-135 V01 Febrero 1/2017



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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Sandra Milena Naranjo Flórez	Instructora	Comercio y Servicios Regional Risaralda	Abril 2020	Adaptación en el nombre del Proyecto, Actividad del proyecto y la Fase del mismo, para la ficha de grado 11.

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Francia Elena Mena Campaña	Instructora	Comercio y Servicios Regional Risaralda	Abril 2021	Actualización contenidos para consultar en internet y direccionamiento a la plataforma virtual.