PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
- Código del Programa de Formación: 135319
- Nombre del Proyecto: Asistencia para el desarrollo de la operación de los agentes teleoperadores de Majorel, a través de la prestación de los servicios especializados en BPO y atención al cliente.
- Fase del Proyecto: Planeación
- Actividad de Proyecto: Proponer acciones de mejora en la prestación del servicio bpo de acuerdo a los requerimientos del cliente y la normativa de la empresa
- Competencia:
  Evaluar los niveles de satisfacción de clientes y usuarios en el contact center, según estándares establecidos.

  Interactuar con clientes de acuerdo con sus necesidades y con las políticas y estrategia de servicio de la organización.

  Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.

  Proveer servicios especializados de contact center bpo o inhouse, según solicitudes y procedimientos.

  Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva

  Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

  Proponer acciones de mejora a la evaluación de niveles de satisfacción de clientes, de acuerdo con los resultados obtenidos en la verificación.

  Planear la ejecución de las acciones para la interacción con clientes, teniendo en cuenta la estrategia de marketing y las políticas de servicio de la organización.

Proponer acciones de mejora, según los procedimientos de la organización.

Planear la prestación del servicio BPO o Inhouse, según las necesidades específicas de cada cliente.

Proponer acciones de mejora para la prestación del servicio, según la verificación realizada al cliente.

Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico.

Comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.

Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.

Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.

Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales.

- Duración de la Guía: 352 h

2. PRESENTACIÓN

Las empresas de hoy buscan a los clientes con el objetivo de conocer sus necesidades y requerimientos, establecer una relación y ofrecerle los productos (Bienes o Servicios) que satisfagan esas necesidades. A raíz de este análisis, la estructura de un buen servicio se complementa desde tres enfoques: partiendo de lo que quiere la empresa con sus productos, seguido de las necesidades junto con los requerimientos del cliente y posteriormente con la interacción y relación que se pueda desarrollar en la negociación. Estos tres aspectos hacen de un entorno de negociación propicio para establecer una relación duradera, con propuestas de valor atractivas y mejoradas para el éxito en un buen servicio.

Es importante conocer el entorno en el que se desarrolla esta estrategia desde los enfoques antes definidos, debido a los cambios que este puede generar en las propuestas de valor, sus beneficios e incidencia en la gestión comercial de las organizaciones. Una estructura de servicios sólida, hará crecer a la empresa direccionada hacia un fin común, captar y fidelizar al cliente.

Las organizaciones son estructuras administrativas y sistemas administrativos creadas para lograr metas u objetivos con el apoyo de las propias personas, y/o del talento humano o de otras características similares; entre ellas, la comunicación, ya que, al ser ésta eficaz, nos sirve para controlar la conducta de los miembros al fomentar la motivación. Ésta misma, nos proporciona un escape para la expresión emocional de sentimientos y de satisfacción de necesidades sociales que facilita la toma de decisiones.

Una buena comunicación es esencial para la eficacia de cualquier grupo u organización, en cambio la mala comunicación es probablemente la causa más citada de conflictos entre personas. Stephen P. Robbins define la comunicación como la transferencia y comprensión de significados. Cualquier idea, por buena que sea, no es comprendida hasta que se transmite y los demás la comprenden. La comunicación perfecta, se daría cuando un concepto o idea se transmitiera en forma tal que la imagen mental del receptor fuese exactamente la misma que concibió el emisor.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de reflexión inicial.

Con el propósito de tener claridad sobre lo concerniente al conocimiento de sí mismo, participe de una escucha activa de los videos sobre la reflexión de "¿Quién soy yo?", seguidamente participe de la retroalimentación de esta reflexión.
https://www.youtube.com/watch?v=DC9pAFnmiWY (M)

https://www.youtube.com/watch?v=9l0lJ_7N_Vc (H)

Responda individualmente a las siguientes preguntas:
1. ¿Por qué son importantes las relaciones interpersonales para ustedes como aprendices y también en su vida personal?
2. ¿Por qué para poder tener una buena relación con la sociedad, es importante aplicar nuestros valores, como el respeto, la solidaridad, la honestidad, etc.?
Reúnanse en grupo discutan sus respuestas y socialicen en grupo la siguiente respuesta:
¿Cuál considera que es la importancia de los temas tratados para la construcción de su perfil técnico de egreso?

3.2 Actividad de Contextualización

Le invitamos en este proceso de aprendizaje a realizar un reconocimiento de conceptos, lo que le permitirá comparar el antes y el después a través del diligenciamiento del siguiente cuadro:

Fundamentos sobre la estructura y entorno del servico		
Concepto	**"Lo que conozco"**	**"lo consultado"**
Cadena de valor		
Ventaja competitiva		
Beneficio		
Cliente		
Gestión de la producción		
Gestión comercial		

Negociación		
Ventas		
B2C		
Investigación y desarrollo		

- Columna que se denomina “lo que conozco”, que debe diligenciar con el conocimiento personal que hasta el momento usted tiene del concepto presentado.
- Y una columna final, “lo consultado”, la cual debe diligenciar consultando los recursos para el aprendizaje que hacen parte de este programa u otras fuentes de información.
- Para identificar sus conocimientos previos del tema compare sus definiciones frente a las consultadas.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento

Actividad de Aprendizaje No.3.3.1 Análisis de Megatendencias

El análisis de Megatendencias permite prospectar cómo estas orientaciones afectan el entorno de negocios. A continuación, solicite a su instructor la herramienta de apoyo para la consulta y análisis de diferentes tendencias y mega tendencias. Con el fin de iniciar el análisis de su empresa, los invitamos a que defina en cada punto si éste es una AMENAZA U OPORTUNIDAD, manifestando además si es de carácter alto (A), medio (M) o bajo (B). Posterior a señalar si cada elemento es una OPORTUNIDAD O AMENAZA y su grado de calificación. Para calificar se debe colocar una "X" en las columnas de AMENAZAS Y OPORTUNIDADES y solo en una de ellas. Complemente la plantilla con imágenes o videos que ilustren su interpretación, realice una exposición a sus compañeros y cargue la evidencia el es espacio indicado por su instructor.


ANÁLISIS PROSPECTIVO

Ilustración: Elaboración propia

Una vez realizado el análisis de Mega tendencias. Seleccione o construya un proyecto de negocio y realice el planteamiento básico de un modelo CANVAS para la idea acordada.

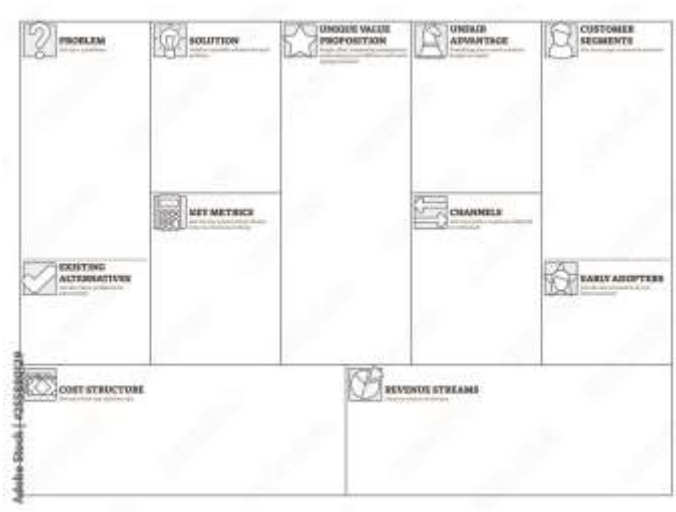


Ilustración: Freepik.es

Actividad de Aprendizaje No.3.3.2
CALL CENTER, CONTACT CENTER, BPO, KPO, ITO.



Ilustración: www.freepik.es

Estimado aprendiz, para el desarrollo de esta actividad, conformaremos 5 grupos de trabajo, los cuales realizaran la consulta de los siguientes conceptos:

- Call center
- Contact Center
- BPO
- KPO
- ITO

Cada grupo seleccionará uno de los conceptos y realizará una presentación sobre la definición, características, servicios, garantías y clientes para los que se oferta el servicio. Una ves consultados estos elementos, el grupo debe realizar la investigación sobre una empresa real que preste el tipo de servicio consultado. Realizaran una exposición sobre la empresa, el portafolio de servicios ofrecido, políticas, normas, procedimientos de la organización, indicadores de calidad, identidad corporativa y los clientes de la empresa.

Elementos para tener presentes: La presentación no debe contener párrafos de más de 2 renglones, utilice imágenes, exponga en un lenguaje fluido y claro.

Actividad de Aprendizaje No.3.3.3 Actividad ESTUDIOS DE CASO.



Ilustración: www.freepik.es

Teniendo en cuenta las habilidades adquiridas en el análisis y estudio de la información, usted acaba de ser contratado por una empresa inmobiliaria, la cual requiere de un análisis de sus ventas para el año 2004 a 2007. En este sentido, para realizar esta tarea, usted cuenta con una base de datos con los siguientes campos:

- Referencia: Dato interno de la venta.
- Fecha Alta: Fecha en la que el inmueble esta disponible para negociación de la empresa.
- Tipo: Característica del inmueble.
- Operación: Alquiler o venta
- Provincia: Ciudad.
- Superficie: Metros cuadrados.
- Precio Venta/Alquiler.
- Fecha Venta.
- Vendedor.

Para realizar esta actividad debe poner en práctica lo trabajado durante la fase de análisis relacionado con bases de datos. Elabore una presentación con tablas y gráficos en Power Point explicando los resultados obtenidos. Deben tener presente cálculos como:

- Participación porcentual.
- Media.
- Mediana.
- Moda.
- Tabla de frecuencia relativa.
- Tabla de frecuencia absoluta.
- Crecimiento porcentual.

Actividad de Aprendizaje No.3.3.4 Identifiquemos las mejores posturas y el Riesgo Biomecánico



Una buena postura de trabajo es un requisito fundamental para evitar los trastornos musculoesqueléticos (TME) de origen laboral. Estos trastornos son afecciones de las estructuras corporales, como los músculos, articulaciones, tendones, ligamentos, nervios,
o el sistema de circulación sanguínea localizado, que están causadas o agravadas básicamente por el trabajo y por los efectos del entorno inmediato en el que se realiza el trabajo. Una buena postura será aquella que es cómoda y en la que las articulaciones están alineadas de forma natural — la postura corporal neutra. Trabajar con el cuerpo en una posición neutra reduce la tensión de los músculos, tendones y estructura ósea, reduciendo, por tanto, el riesgo de que los trabajadores desarrollen TME.
Aprendiz, formen grupos de trabajo teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por su instructora y elabore en forma didáctica donde plasme 10 tips sobre cómo mantener una buena postura en el medio laboral, luego socialice a sus compañeros e instructora, posterior a esto cada grupo debe encargarse que los tips de buena postura se apliquen en el ambiente de estudio. Suba sus evidencias al portafolio del aprendiz o al drive.

4. Actividad de Transferencia



Estimado aprendiz, exponga los resultados obtenidos del análisis de la información junto con las propuestas planteadas a las empresas objeto de estudio.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Desempeño: *Actividad ESTUDIOS DE CASO **Evidencias de Producto:** Actividad CALL CENTER, CONTACT CENTER, BPO, KPO, ITO *Actividad Análisis Prospectivo y modelo CANVAS	Presenta informe, según los hallazgos encontrados en la campaña Determinar muestra de clientes evaluados, según procedimientos establecidos por la organización Aplica instrumentos de medición, según el procedimiento establecido por la organización Interpreta resultados, de acuerdo con el instrumento aplicado Consolida los resultados de la evaluación, teniendo en cuenta verificaciones realizadas Presenta acciones de mejora, según procedimientos establecidos por la organización Interpreta los flujos de Información, según los procedimientos de la organización. Recolecta la información, teniendo en cuenta los diferentes canales de comunicación de la organización. Ingresa datos, según los sistemas de información y procedimientos organizacionales. Tabula la información, de acuerdo con las necesidades de la organización.	Técnica de Evaluación: Observacion directa Instrumento: Lista de chequeo desempeño Técnica de Evaluación: Valoración de producto Instrumento de evaluación: Lista de Chequeo Observación / Lista de chequeo

	Comprueba que la información es diligenciada, según los protocolos de servicio al cliente y fuentes de información la organización. Identifica las necesidades del cliente, de acuerdo con el tipo de solicitud del servicio. Alista elementos, de acuerdo con las campañas y procedimientos de la organización Recolecta información, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y el tipo de campaña Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos. Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo según normas de convivencia. Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Alimentación: Llevar una dieta sana a lo largo de la vida ayuda a prevenir la malnutrición en todas sus formas, así como distintas enfermedades no transmisibles y diferentes afecciones

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.

Cadena de satisfacción: es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.

Ciclo de servicio: es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

Customer insights: investigación de mercados que analiza todo el proceso de compra (desde la posible captación del cliente, hasta lograr su satisfacción y lealtad. engagement-), a través de diversas técnicas de investigación y análisis de consumo.

ECNT: las ECNT, también conocidas como enfermedades crónicas, tienden a ser de larga duración y resultan de la combinación de factores genéticos, fisiológicos, ambientales y conductuales.

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.

Hábitos de vida saludable: un estado de completo bienestar físico, mental y social", lo que supone que este concepto va más allá de la existencia o no de una u otra enfermedad. En consecuencia, más que de una vida sana hay que hablar de un estilo de vida saludable del que forman parte la alimentación, el ejercicio físico, la prevención de la salud, el trabajo, la relación con el medio ambiente y la actividad social.

Investigación: se refiere al acto de llevar a cabo estrategias para descubrir algo. También permite hacer mención al conjunto de actividades de índole intelectual y experimental de carácter sistemático, con la intención de incrementar los conocimientos sobre un determinado asunto.

Metodología: hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen en una investigación científica.

Muestreo: técnica para la selección de una muestra a partir de una población, este proceso Permite ahorrar recursos, y a la vez obtener resultados parecidos a los que se alcanzarían si se realizase un estudio de toda.

Sedentarismo: modo de vida de las personas que apenas hacen ejercicio físico, al menos un 60% de la población mundial no realiza la actividad física necesaria para obtener beneficios para la salud.

Sondeo: medición estadística tomada a partir de encuestas destinadas a conocer la opinión pública.

Target group: en el ámbito de la publicidad, los términos mercado objetivo, público objetivo, grupo objetivo y mercado meta, así como los anglicismos target, target group y target market, se utilizan como sinónimos para designar al destinatario ideal de una determinada campaña, producto o servicio.

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.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción de mejora: Acción de optimización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), para lograr mejoras en el desempeño de la organización en la seguridad y la salud en el trabajo de forma coherente con su política.

Acción preventiva: Acción para eliminar o mitigar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Actividad no rutinaria: Actividad que no forma parte, de la operación normal de la organización o actividad que la organización ha determinado como no rutinaria por su baja frecuencia de ejecución.

Actividad rutinaria: Actividad que forma parte de la operación normal de la organización, se ha planificado y es estandarizable.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una empresa.

Amenaza: Peligro latente de que un evento físico de origen natural, o causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como también daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medíos de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales.

Autorreporte (sic) de condiciones de trabajo y salud: Proceso mediante el cual el trabajador o contratista reporta por escrito al empleador o contratante las condiciones adversas de seguridad y salud que identifica en su lugar de trabajo.

Centro de trabajo: Se entiende por Centro de Trabajo a toda edificación o área a cielo abierto destinada a una actividad económica en una empresa determinada.

Ciclo PHVA: Procedimiento lógico y por etapas que permite el mejoramiento continuo a través de los siguientes pasos:

Planificar: Se debe planificar la forma de mejorar la seguridad y salud de los trabajadores, encontrando qué cosas se están haciendo incorrectamente o se pueden mejorar y determinando ideas para solucionar esos problemas.

Hacer: Implementación de las medidas planificadas.

Verificar: Revisar que los procedimientos y acciones implementados están consiguiendo los resultados deseados.

Actuar: Realizar acciones de mejora para obtener los mayores beneficios en la seguridad y salud de los trabajadores.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Fuente: Alvira Martín, F. (2011). La encuesta: una perspectiva general metodológica (2a. ed.). Madrid, Spain: CIS - Centro de Investigaciones Sociológicas. Recuperado de https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/52043?page=31.

Peralta, S. W. M. (2009). Estrategia de servicio al cliente. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Publicaciones, V. (2008). Aspectos prácticos de la calidad en el servicio. Málaga, ES: Editorial Publicaciones Vértice. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Cortés Padilla, María Teresa. (2012). *Metodología de la investigación.* México: Trillas

Méndez Álvarez, Carlos Eduardo. (2012). *Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales.* México: Limusa

OMS (2017). **Enfermedades no transmisibles. http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs355/es/**

OMS (2015). Alimentación sana. http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs394/es/

Cuevas, A (2015). Aptitudes físicas. http://materiasconjabes.blogspot.com.co/2015/08/aptitud-fisica-y-sus-tipos.html

Coldeportes (2013). Tomo uno del módulo hábitos de vida saludable. file:///C:/Users/FERCHO/Downloads/TOMO%201%20HEVS%20MODULOS%20(1).pdf

Pancorbo, A y pancorbo, E. (2011). Actividad física en la prevención y tratamiento de la enfermedad cardiometabólica. http://www.csd.gob.es/csd/estaticos/dep-salud/actividad-fisica-en-la-prevencion-y-tratamiento-de-la-enfermedad-cardiometabolica.pdf

Giraldo García, A. (2008). Seguridad Industrial. Bogotá: Ecoe Ediciones.

ICONTEC, (1997). Norma Técnica Colombiana Seguridad Industrial NTC4114. Bogotá.

Henao Robledo, F. (2013). Seguridad y Salud en el Trabajo. Conceptos Básicos. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Rojas, S. (2012). *Sana Mente*. Bogotá: Aguilar

Elizondo Montemayor, Luz Leticia. (2012). *Cuidemos Nuestra Salud.* México: LIMUSA NORIEGA EDICIONES

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Paola Velasquez Rivera**	**Instructor**		
	Carlos Eduardo Duque Valderruten			

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					