



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Código: **Competencias Ciudadanas en Seguridad Vial**
- Código del Programa de Formación: 84720108
- Competencia: orientar procesos formativos en educación vial según el contexto educativo y la normatividad vigente
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Fomentar Cultura De Uso De La Vía Pública Para Conductores. De Acuerdo Con Las Normas De Transito Y Respeto A Los Derechos Humanos.
- Duración de la Guía: 60 Horas

2. PRESENTACIÓN

La seguridad vial y el plan estratégico de seguridad vial 2015, son el marco general para el comportamiento del conductor desde un análisis del comportamiento técnico, económico, y social en los diferentes medios y modos de transporte para lograr una mejor comprensión de la importancia de la seguridad en esta actividad económica. Se suma la problemática propia del sector en relación con movilidad, infraestructura, tecnologías de la información, la responsabilidad social la normatividad nacional y variables asociadas a los procesos de operación del vehículo. Como también, la siniestralidad, accidentalidad, la cultura ciudadana y la inteligencia vial, entre otros.

En esta fase de su proceso formativo consultaran documentos tales como Ley 769 de 2002 “Código Nacional De Tránsito”, Norma ISO 39001, Plan Estratégico De Seguridad Vial.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Descripción de la(s) Actividad(es):

3.1.1. Actividades de Reflexión Inicial

- Preguntas sobre seguridad vial por parte del instructor.
- Dinámica grupal sobre el acceso como conductores al tránsito.
- Lectura y análisis de valores e importancia de la seguridad en el sector del transporte frente a los estándares de calidad.



3.1 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.)

- Talleres relacionados con la actividad del transporte.
- Debates / contrastes al interior de los equipos de trabajo.
- Respuestas a procesos evaluativos propuestos.
- Comentarios, síntesis y conclusiones.

3.2 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

- Practica en vehículos automotores dentro de la estrategia de aprendizaje colaborativo.
- Investigación
- Lectura critica
- Ambiente Requerido: Aula externa
- Materiales: Computador, Video beam, tablero, marcadores

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos deEvaluación
Evidencias de Conocimiento :	Respuesta a preguntas sobre normatividad en tránsito y transporte, la caracterización de los vehículos, y las normas de comportamiento en el tránsito.	Cuestionario
Evidencias de Desempeño:	Operar El Vehículo Aplicando Técnicas De Manejo Defensivo, Según Procedimientos Técnicos Del Fabricante Y La Normatividad Vigente.	Práctica asistida
Evidencias de Producto:	Enunciar Los Diferentes Tipos De Distractores Y Argumentar Como Conductor El Comportamiento Adecuado Para Evitarlos.	Ensayo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS



Acera o andén: Franja longitudinal de la vía urbana, destinada exclusivamente a la circulación de peatones, ubicada a los costados de ésta.

Accesibilidad: Condición esencial de los servicios públicos que permite en cualquier espacio o ambiente exterior o interior el fácil disfrute de dicho servicio por parte de toda la población.

Accidente de tránsito: Evento generalmente involuntario, generado al menos por un vehículo en movimiento, que causa daños a personas y bienes involucrados en él e igualmente afecta la normal circulación de los vehículos que se movilizan por la vía o vías comprendidas en el lugar o dentro de la zona de influencia del hecho.

Acompañante: Persona que viaja con el conductor de un vehículo automotor.

Adelantamiento: Maniobra mediante la cual un vehículo se pone delante de otro vehículo que lo antecede en el mismo carril de una calzada.

Agente de tránsito: Todo funcionario o persona civil identificada que está investida de autoridad para regular la circulación vehicular y peatonal y vigilar, controlar e intervenir en el cumplimiento de las normas de tránsito y transporte en cada uno de los entes territoriales.

Alcoholemia: Cantidad de alcohol que tiene una persona en determinado momento en su sangre.

Alcoholometría: Examen o prueba de laboratorio, o por medio técnico que determina el nivel de alcohol etílico en la sangre.

Alcoholuria: Examen o prueba de laboratorio, o por otro medio técnico que determina el nivel de alcohol etílico en la orina.

Alcohosensor: Sistema para determinar alcohol en aire exhalado.

Año del modelo: Año que asigna el fabricante o ensamblador al modelo del vehículo, de acuerdo con la declaración de despacho para consumo.

Aprendiz: Persona que recibe de un instructor, técnicas de conducción de vehículos automotores y motocicletas.

Automóvil antiguo: Automotor que haya cumplido 35 años y que conserve sus especificaciones y características originales de fábrica, presentación y funcionamiento.

Autopista: Vía de calzadas separadas, cada una con dos (2) o más carriles, control total de acceso y salida, con intersecciones en desnivel o mediante entradas y salidas directas a otras carreteras y con control de velocidades mínimas y máximas por carril.

Bahía de estacionamiento: Parte complementaria de la estructura de la vía utilizada como zona de transición entre la calzada y el andén, destinada al estacionamiento de vehículos.

Barrera para control vehicular: Dispositivo dotado de punzones pinchallantas para uso en retenes y puesto de control de las fuerzas militares, la Policía Nacional, las autoridades de tránsito y transporte.

Berma: Parte de la estructura de la vía, destinada al soporte lateral de la calzada para el tránsito de



peatones, semovientes y ocasionalmente al estacionamiento de vehículos y tránsito de vehículos de emergencia.

Bicicleta: Vehículo no motorizado de dos (2) o más ruedas en línea, el cual se desplaza por el esfuerzo de su conductor accionando por medio de pedales.

Bocacalle: Embocadura de una calle en una intersección.

Bus: Vehículo automotor destinado al transporte colectivo de personas y sus equipajes, debidamente registrado conforme a las normas y características especiales vigentes.

Buseta: Vehículo destinado al transporte de personas con capacidad de 20 a 30 pasajeros y distancia entre ejes inferiores a 4 metros.

Cabina: Recinto separado de la carrocería de un vehículo destinado al conductor.

Calzada: Zona de la vía destinada a la circulación de vehículos.

Carreteable: Vía sin pavimentar destinada a la circulación de vehículos.

Camión: Vehículo automotor que por su tamaño y destinación se usa para transportar carga.

Camioneta picó: Vehículo automotor destinado al transporte de personas en la cabina y de carga en el platón.

Camión tractor: Vehículo automotor destinado a arrastrar uno o varios semirremolques o remolques, equipado con acople adecuado para tal fin.

Capacidad de pasajeros: Es el número de personas autorizado para ser transportados en un vehículo.

Capacidad de carga: Es el máximo tonelaje autorizado en un vehículo, de tal forma que el peso bruto vehicular no exceda los límites establecidos.

Carretera: vía cuya finalidad es permitir la circulación de vehículos, con niveles adecuados de seguridad y comodidad.

Carril: Parte de la calzada destinada al tránsito de una sola fila de vehículos.

Carrocería: Estructura del vehículo instalada sobre un chasis, destinada al transporte de personas o de carga.

Casco: Pieza que cubre la cabeza, especialmente diseñada para proteger contra golpes, sin impedir la visión periférica adecuada que cumpla con las especificaciones de las normas Icontec 4533 "Casco Protectores para Usuarios de Vehículos", o la norma que la modifique o sustituya.

Centro de diagnóstico automotor: Ente estatal o privado destinado al examen técnico-mecánico de vehículos automotores y a la revisión del control ecológico conforme a las normas ambientales.

Centro de enseñanza para conductores: Establecimiento docente de naturaleza pública, privada o mixtos que tenga como actividad permanente la capacitación de personas que aspiran a conducir vehículos automotores y motocicletas.



Centro de enseñanza para formación de instructores: Establecimiento docente de naturaleza pública, privada o mixta, que tenga como actividad permanente la formación de instructores en técnicas de conducción de vehículos automotores y motocicletas.

Centro integral de atención: Establecimiento donde se prestará el servicio de escuela y c a sa cárcel para la rehabilitación de los infractores a las normas del Código de Tránsito. Podrá ser operado por el Estado o por entes privados que a través del cobro de las tarifas por los servicios allí prestados, garantizarán su autosostenibilidad.

Chasis: Conjunto de elementos que proporcionan soporte a todas las partes del vehículo mediante un bastidor.

Chatarrización: Desintegración total de un vehículo automotor.

Choque o colisión: Encuentro violento entre dos (2) o más vehículos, o entre un vehículo y un objeto fijo.

Ciclista: Conductor de bicicleta o triciclo.

Ciclovía: Vía o sección de calzada destinada ocasionalmente para el tránsito de bicicletas, triciclos y peatones.

Ciclorruta: Vía o sección de la calzada destinada al tránsito de bicicletas en forma exclusiva.

Cilindrada: Capacidad volumétrica total de los cilindros de un motor.

Cinturón de seguridad: Conjunto de tiras, provisto de hebilla de cierre, dispositivos de ajuste y de unión, cuyo fin es sujetar a los ocupantes al asiento del vehículo, para prevenir que se golpeen cuando suceda una aceleración, desaceleración súbita o volcamiento.

Clase de vehículo: Denominación dada a un automotor de conformidad con su destinación, configuración y especificaciones técnicas.

Columna motorizada: Son todos los vehículos autopropulsados o tractados que hacen parte de un mismo grupo de desplazamiento militar, bajo el mando de un comandante que los dirige o coordina.

Combinación de vehículos: Conjunto acoplado de dos (2) o más unidades vehiculares.

Comparendo: Orden formal de notificación para que el presunto contraventor o implicado se presente ante la autoridad de tránsito por la comisión de una infracción.

Conductor: Es la persona habilitada y capacitada técnica y teóricamente para operar un vehículo.

Conjunto óptico: Grupo de luces de servicio, delimitadoras, direccionales, pilotos de freno y reverso.

Croquis: Plano descriptivo de los pormenores de un accidente de tránsito donde resulten daños a personas, vehículos, inmuebles, muebles o animales, levantado en el sitio de los hechos por el agente, la policía de tránsito o por la autoridad competente.

Cruce e intersección: Punto en el cual dos (2) o más vías se encuentran.



Cuatrimoto: Vehículo automotor de cuatro (4) ruedas con componentes mecánicos de motocicleta, para el transporte de personas o mercancías con capacidad de carga de hasta setecientos setenta (770) kilogramos.

Cuneta: Zanja o conducto construido al borde de una vía para recoger y evacuar las aguas superficiales.

Discapacitado: Persona que tiene disminuida alguna de sus capacidades físicas o mentales.

Embriaguez: Estado de alteración transitoria de las condiciones físicas y mentales, causada por intoxicación aguda que no permite una adecuada realización de actividades de riesgo.

Equipo de prevención y seguridad: Conjunto de elementos necesarios para la atención inicial de emergencia que debe poseer un vehículo.

Espaciamento: Distancia entre dos (2) vehículos consecutivos que se mide del extremo trasero de un vehículo al delantero del otro. **Estacionamiento:** Sitio de parqueo autorizado por la autoridad de tránsito.

Glorieta: Intersección donde no hay cruces directos sino maniobras de entrecruzamientos y movimientos alrededor de una isleta o plazoleta central.

Grúa: Automotor especialmente diseñado con sistema de enganche para levantar y remolcar otro vehículo.

Homologación: Es la confrontación de las especificaciones técnico-mecánicas, ambientales, de pesos, dimensiones, comodidad y seguridad con las normas legales vigentes para su respectiva aprobación.

Infracción: Transgresión o violación de una norma de tránsito. Habrá dos tipos de infracciones: simple y compleja. Será simple cuando se trate de violación a la mera norma. Será compleja si se produce un daño material.

Instructor: Persona que imparte enseñanza teórica o práctica para la conducción de vehículos.

Inmovilización: Suspensión temporal de la circulación de un vehículo. **Licencia de conducción:** Documento público de carácter personal e intransferible expedido por autoridad competente, el cual autoriza a una persona para la conducción de vehículos con validez en todo el territorio nacional.

Licencia de tránsito: Es el documento público que identifica un vehículo automotor, acredita su propiedad e identifica a su propietario y autoriza a dicho vehículo para circular por las vías públicas y por las privadas abiertas al público.

Línea de vehículo: Referencia que le da el fabricante a una clase de vehículo de acuerdo con las características específicas técnico-mecánicas.

Luces de emergencia: Dispositivos de alumbrado que utilizan los vehículos en actos propios de su servicio, o vehículos para atención de emergencia.

Luces de estacionamiento: Luces del vehículo que corresponden a las señales direccionales, pero en un modo de operación tal que prenden y apagan en forma simultánea.

Luces exploradoras o antiniebla: Dispositivos de alumbrado especial que facilitan la visibilidad en zonas de niebla densa o en condiciones adversas de visibilidad.

Maquinaria rodante de construcción o minería: Vehículo automotor destinado exclusivamente a obras



industriales, incluidas las de minería, construcción y conservación de obras, que por sus características técnicas y físicas no pueden transitar por las vías de uso público o privadas abiertas al público.

Marcas viales: Señales escritas adheridas o grabadas en la vía o con elementos adyacentes a ella, para indicar, advertir o guiar el tránsito.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Código Nacional De Tránsito

Ley 769 de 2002

Ley de seguridad vial

Ley 1503 de 2015

Caracterización De Los Vehículos

Decreto 7126 de 1995

Plan Estratégico De Seguridad Vial

Decreto 1079 de 2015

Fichas Técnicas De Diferente Vehículos

Manuales Técnicos De Diferentes Vehículos

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Fernando Aldana Rojas	Instructor		01-07-2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Código: **Atención Al Usuario En El Servicio Urbano**
- Código del Programa de Formación: 84720013
- Competencia: coordinar la atención de pasajeros en el transporte urbano de acuerdo a normas de la empresa y de convivencia
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales
- Duración de la Guía: 20 Horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado Aprendiz, Bienvenido(a) al programa de formación atención al “usuario en el diferenciadores, que aportan al desarrollo y crecimiento de las empresas en la actualidad; en donde el cliente se convierte en el agente activo y razón de ser de las organizaciones, posicionando a cada empresa en el mercado laboral. Por lo anterior y por la gran demanda en los diferentes sectores productivos del país, se hace necesario disponer de un talento humano integral, que adopte estrategias acordes con las tendencias nacionales e internacionales que permitan ofrecer un trato diferencial al cliente de hoy.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **3.1 Actividades de Reflexión Inicial.**

Antes de iniciar el desarrollo de las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, es importante que reflexione sobre el siguiente contexto: ¿Para usted que es la Atención y El Servicio Al cliente?

Nota: la presente actividad es de conocimiento personal, por el cual usted deberá participar y debatir mediante una socialización en el ambiente de formación con la orientación de su tutor a cargo y el apoyo de sus compañeros.



- **3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos.**

Investigación: Mediante este método el aprendiz deberá reconocer la definición de conceptos tales como:

Servicio, clientes, ciclo de servicio, evaluación de servicio, comunicación, libreta de calificaciones, concepto y manejo de información, políticas de la organización, etiqueta y protocolo, normas de calidad de servicio, protocolo empresaria, protocolo internacional, normas de cortesía, visión, misión y normas internas de la organización, portafolio de servicios, tecnologías de la información y comunicación, manual de funciones y procedimientos, expresión oral y escrita, administración del tiempo, normas de calidad, trazabilidad del servicio.

Evidencia No. 1 “Ofrecer atención personalizada a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.”

Desarrollo de la Actividad: Con la ayuda de herramientas didácticas Videos de “YouTube” y la orientación de su tutor a cargo; Elabore un mapa conceptual en el cual plasme la ruta de atención de acuerdo a las necesidades de los clientes, tenga en cuenta y tome como ejemplo una empresa en particular que sea de su gusto.

Material de Apoyo: <https://www.youtube.com/watch?v=NThnF9AL14A>

Método de entrega: Presencial

Objeto de Entrega: Mapa conceptual

- **3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).**

Evidencia No. 3 “Atender a los clientes utilizando las tecnologías de acuerdo con el protocolo de la organización”.

Técnica pedagógica: Taller teórico-práctico y estudio de casos

Propósito: Aprender sobre la base de experiencias y situaciones de la vida real, permitiéndoles así, construir su propio aprendizaje en un contexto que los aproxima a su entorno.

Material: suministrado por el Instructor.

Ambiente de formación: Convencional.

Descripción de la actividad: teniendo en cuenta los conceptos aprendidos anteriormente desarrolle los siguientes puntos;

Tema No. 1 Elabore un cuadro donde relacione las clases de clientes, sus características y modo de tratarlos.

Tema No. 2 Elabore el triángulo del servicio utilizando dibujos para cada componente y explique cada uno de ellos.

Tema No. 3 Determine cuáles son los elementos de atención y servicio al cliente.



Material de Apoyo: Para desarrollar los principales punto encuentre la información requerida en los siguientes link de consulta;

Tipos de clientes <https://www.youtube.com/watch?v=8sxeRFsWzWE>,

Triangulo del servicio <http://www.todomktblog.com/2013/09/triangulo-servicio.html>,

Elementos de atención <https://www.gestiopolis.com/elementos-del-servicio-al-cliente>,

Objeto de entrega: Tenga en cuenta la descripción de cada uno de los entregables.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Solución de problemas: Con relación a cada uno de los puntos antes vistos en las actividades desarrolladas, compruebe ¿Cómo puede usted aportar estos saberes adquiridos en una empresa?

En su capacidad para tomar decisiones debe plantear y proponer las alternativas necesarias para solucionar esta situación. (Por favor explicar las implicaciones de cada una)

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Cuestionario y/o análisis de casos.	Reconoce los factores que intervienen en la atención y servicio al cliente personalizado según tipo de servicio.	Taller de Investigación
Evidencias de Desempeño: Observación de la actitud de servicio frente a cinco clientes diferentes.	Aplica el protocolo, de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella.	-Taller teórico/practico
	Aplica estrategias de atención y servicio al cliente a través de medios tecnológicos y aplicativos disponibles de acuerdo con las políticas de la organización.	-Debates
Evidencias de Producto: Un informe corto sobre los resultados de la evaluación de servicio	Aplica las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de comunicación, atención y servicio al cliente según protocolos	-Mesas redondas
		-Foro



5. GLOSARIO DE TERMINOS

ACTIVIDAD CULTURAL: Propuestas ofrecidas al público para ponerlo en contacto con los espacios de divulgación y difusión de actos y acciones culturales, o con el patrimonio arquitectónico, histórico, intelectual y artístico.

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.

AUDITORIA: es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requerimiento legal e interno según su reglamento interno, para brindar un buen servicio.

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

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.

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.

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.

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.

ENCUESTA: son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre un tema específico para investigación, cuando es de forma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de cuestionario.

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.

ÉTICA: ser correcto y actuar bajo una normas o principios individuales y sociales que cada uno



de nosotros vamos creando por que en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.

GARANTÍA DE LA CALIDAD: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.

GESTIÓN: es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

INSATISFACION: Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.

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

MOMENTO DE VERDAD: es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes.

MOMENTO ESTELAR: esto se lleva a cabo cuando el cliente ya tiene lo que estaba buscando, llevándose una buena imagen de la empresa y del servicio que se prestó.

MOMENTO CRÍTICO: se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que esta acudiendo llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.

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.

REINGENIERÍA: se utiliza cuando los procesos no funcionan bien y necesitan comenzar de nuevo planteando nuevas alternativas. Es hacer lo que se está haciendo pero hacerlo bien.

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.

SERVUCCION: la unión de servicio al cliente, calidad y satisfacción es lo que nos conlleva a un cliente satisfecho.

SISTEMA: es la forma de manejar 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 BIBLIOGRAFICOS

1. Ortega, L., "Imagen de artesanía canaria", El País-Aguilar, Madrid, 1993.
2. Desatnick, Robert L. (1991). Como conservar su Clientela. El secreto del servicio. Colombia-Bogota. Ed. Legis - Serie Empresarial.
3. Rodriguez A., Jose Luis. (2006, agosto). Seminario La importancia del servicio al Cliente. Guatemarmol.
4. GIL SAURA, Irene, SÁNCHEZ PÉREZ, Manuel. (2005, Julio). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. Cuadernos de Estudios Empresariales. núm. 15 47-72. ISSN: 1131-6985.
5. ISMI – International Service Marketing Institute.(2001, octubre). ¿Sabe lo que sus clientes esperan de usted? Mk Marketing + Ventas. Nro 162. Pag 28. Marketing de Servicios
6. ALBRECHT, KARL y LAWRENCE J. BRADFORD. LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO. ¡Conozca y comprenda a sus clientes!. - Diseño del Servicio al cliente. 3R EDITORES LTDA, 1998, Colombia.
7. Pérez Sánchez, Fernando A. Conferencia Internacional de Ciencias Empresariales - La filosofía del servicio al cliente orientada a Latinoamérica. Colombia: INPEFRA Ingenieros.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Fernando Aldana Rojas	Instructor		01-07-2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					