PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. Identificación de la guía de aprendizaje

- **Denominación del programa de formación**: Técnico en operación de servicios en *contact center* y BPO
- **Código del programa de formación**: 631124
- **Nombre del proyecto**: Gestión de campañas para clientes a través de canales *contact center* y BPO.
- **Fase del proyecto:** Ejecución.
- **Actividad de proyecto:** Tramitar requerimientos de clientes de acuerdo con protocolos de servicio.
- **Competencias**:

  Técnica:

  - 260102011 - Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios.

  Claves:

  - 220201501 - Aplicación de conocimientos de las ciencias naturales de acuerdo con situaciones del contexto productivo y social (física).
  - 240201524 - Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.
  - 240202501 - Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita, dentro de contextos sociales y laborales, según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas.
- **Resultados de aprendizaje**:

  Técnica:

  - 260102011-02 Recepcionar las solicitudes del cliente de acuerdo con manual de servicio y normativa vigente.
  - 260102011-03 Procesar las solicitudes del cliente cumpliendo con los protocolos de servicio y requerimientos técnicos.

  Claves:

  - 220201501-01 Aplicar fundamentos de la física en la resolución de problemas, de acuerdo con los requerimientos del contexto productivo.
  - 220201501-02 Interpretar los cambios que se presentan en los cuerpos según los principios y leyes.
  - 220201501-03 Organizar proceso productivo de forma ordenada y sistemática, según los cambios físicos que ocurren en el contexto.

- 220201501-04 Proponer acciones de mejora en su contexto, de acuerdo con principios físicos.
- 240201524-01 Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.
- 240201524-02 Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.
- 240201524-03 Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.
- 240201524-04 Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos, según requerimientos del contexto.
- 240202501-04 Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés sobre sí mismo, otras personas y su contexto inmediato, así como experiencias pasadas.

- **Duración de la Guía**: Técnica 240 horas + Claves 120 horas = 360 horas

2. Presentación

Con esta guía se da inicio a la fase de ejecución del proyecto formativo "Gestión de campañas para clientes a través de canales *contact center* y BPO", donde el aprendiz adquirirá los conocimientos y habilidades necesarias para recibir y tramitar los requerimientos de los clientes como componentes fundamentales del servicio y de la gestión de llamadas bajo el modelo *inbound* (llamadas entrantes). Asimismo, se entregarán herramientas de comunicación que apoyarán el mejor desempeño de las aprendices dentro de las relaciones con los diferentes grupos de interés de una empresa, lo cual lo podrá también aplicar en lengua extranjera debido a que, a través de la competencia de inglés, se tendrá el resultado de aprendizaje asociado al intercambio de información.

La participación constante para el desarrollo de actividades autónomas y de trabajo colaborativo que lleven a un crecimiento integral del grupo, así como tomar acciones hacia el trabajo sistemático y organizado para el logro de los objetivos de la formación virtual, son claves en el éxito de este proceso.

3. Formulación de las actividades de aprendizaje

En este apartado, se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias que plantea la fase de ejecución del proyecto formativo.

3.1 Actividad de reflexión inicial

El servicio al cliente ha pasado de ser un valor agregado a ser un elemento clave dentro del modelo de gestión con los clientes, incluso, como consecuencia del Covid-19, las empresas que ya tenían canales de atención de voz y no voz, se vieron obligados a mejorarlos, y las que no tenían, a implementarlos. Es por ello que, antes de entrar en las actividades, es importante generar algunas reflexiones. Para ello, se propone realizar las siguientes actividades:

1. Dar lectura a la siguiente frase sobre servicio al cliente de Nelson Boswell.



2. Vea el siguiente video sobre atención al cliente: https://www.youtube.com/watch?v=J7QRduVQg-k

Con base en el significado que usted encuentre en la frase y lo visto en el video, analice y responda las siguientes preguntas en el foro temático destinado para tal fin:

- ¿Qué interpreta de la frase de Nelson Boswell?
- Socialice su punto de vista frente al desarrollo de la llamada presentada en el video, identificando tanto los aspectos positivos como los aspectos de mejora del servicio (referenciar al menos dos puntos positivos y dos negativos).

3.2 Actividades de la competencia: Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocio (260102011)

3.2.1 Actividad de aprendizaje GA3-260102011-AA1: Canalizar los requerimientos de los clientes a partir de lineamientos corporativos y técnicos.

El servicio al cliente es uno de los temas más trabajados dentro de las áreas de *contact center*; por eso, se hace necesario que los agentes adquieran las competencias necesarias para realizar una muy buena recepción de los requerimientos de los clientes.

Duración: 96 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**La comunicación en BPO**" y el documento anexo **Canales-Servicio-Cliente-260102011-AA1-EV01.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-260102011-AA1-EV01. Cuestionario servicio al cliente.**

Para el desarrollo de esta actividad, debe acceder al espacio en la plataforma indicado por el instructor y, luego, responder la evaluación.

Antes de responder las preguntas, es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Revisar el material de formación *(La comunicación en BPO),* el cual le permitirá comprender con detalle los conceptos.
- Debe responder la totalidad de las preguntas formuladas en la evaluación en línea.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** evaluación.
- **Formato:** LMS.
- **Duración:** 120 minutos (2 horas).
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario servicio al cliente. GA3-260102011-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA3-260102011-AA1-EV02. Informe de recepción de solicitudes de clientes.**

En equipos colaborativos, los aprendices deberán dar respuesta a cada uno de los ítems solicitados, para, posteriormente, consolidarlos en un informe, a partir de la siguiente situación:

La empresa Facrecer es una tienda por departamentos que, a través del crédito, facilita a sus clientes la adquisición de electrodomésticos, muebles y tecnología. Dicha empresa contrata al Contact Center Milenio S.A.S. para que gestione su línea *inbound* de servicio al cliente, la cual tiene en su menú las siguientes opciones:

1. Información sobre puntos de venta y horarios.
2. Gestión de PQR.
3. Información sobre el estado de entregas de productos pendientes.

Se le solicita a su equipo colaborativo que elabore un protocolo de servicio para alguna de las tres (3) tipologías de gestión sobre la línea.

El informe debe contener:

- Introducción.
- Protocolo de servicio al cliente para una de las tres opciones del menú.

Como herramienta de apoyo, puede utilizar el documento anexo **Ejemplo-Protocolo-Atencion-Cliente-260102011-AA1-EV02**

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe de recepción de solicitudes del cliente
- **Formato:** LMS.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe de recepción de solicitudes de clientes. GA3-260102011-AA1-EV02.**

3.2.2 Actividad de aprendizaje GA3-260102011-AA2: Contextualizar los procesos inherentes a las áreas de *contact center* y BPO de acuerdo con las necesidades del servicio.

Los procesos son una variable clave dentro de la gestión diaria de un agente de *contact center*, especialmente porque ellos representan una marca frente al cliente. Es por esto que se deben adquirir muy buenas prácticas para la atención de requerimientos.

Duración: 144 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**Servicio al cliente**".

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-260102011-AA2-EV01. Taller de procesamiento de solicitudes.**

Lea con detenimiento cada una de las siguientes situaciones:

A. En una central de citas, usted recibe una llamada de un cliente que informa que lleva un mes esperando que le asignen una cita para su mamá y a la fecha no se han contactado con él, como se le indicó que se haría.

B. En una línea de servicio al cliente de una empresa de telecomunicaciones, el cliente informa que lleva dos días sin Internet y que aún no le restablecen el servicio.

C. En la línea de servicio al cliente de un banco, un cliente llama preguntando cuál es la sucursal que le queda más cerca de su domicilio.

Con base en lo anterior, dé respuesta, en un informe, a los siguientes puntos:

1. ¿Qué preguntas le haría al cliente en cada situación? (Al menos tres preguntas.)
2. Plantee un guion para cada situación (central de citas, PQRS e información general).

El informe debe dar respuesta a los dos ítems solicitados, debe contener portada, introducción, conclusiones y ceñirse a las normas APA.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Taller de procesamiento de solicitud.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller de procesamiento de solicitudes. GA3-260102011-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA3-260102011-AA2-EV02. Caso práctico en juego de roles.**

En parejas de trabajo, visualice los protocolos de Servicio al Cliente (S.A.C.) de cada campaña; PQRS – Domicilios – encuestas y entrevistas – Soporte técnico - Agendamiento de cita. El material para esta actividad se encuentra en Anexos, como:

- **Ejemplo-Protocolo-Atencion-Cliente-260102011-AA2-EV02**
- **Guion-Agendamiento-Citas-260102011-AA2-EV02**
- **Guion-Encuestas-Entrevistas-260102011-AA2-EV02**
- **Guion-PQRS-260102011-AA2-EV02**
- **Guion-telefonico-domicilios-260102011-AA2-EV02**

A continuación, utilizando la estrategia de juego de roles, realizar una simulación (clínica de llamada), aplicando alguno de los protocolos o guiones telefónicos. Graben dicha simulación, utilizando el celular, un aplicativo de *contact center* o una herramienta colaborativa (Meet o Teams); descarguen su evidencia en formato de video, y súbanla individualmente al enlace disponible para ello.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Video con la aplicación de la simulación.
- **Formato:** MP4.
- **Extensión:** La duración de la llamada simulada debe estar entre 5 minutos cómo mínimo y 10 minutos como máximo.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Caso práctico en juego de roles. GA3-260102011-AA2-EV02.**

3.3 Actividades de la competencia: Aplicación de conocimientos de las ciencias naturales de acuerdo con situaciones del contexto productivo y social (física) (220201501)

Para esta competencia, es importante dar una respuesta planeada y organizada a los cambios, es decir, encaminar actuaciones y adaptarse a los retos en la creación de una estrategia que posibilite establecer

las medidas necesarias para el análisis de problemas que bien podrían solucionarse a través de modelos matemáticos presentados con su respectiva aplicación en el entorno productivo y social.

De esta manera es como se han logrado desarrollar elementos o equipos que fortalecen la tecnificación del sector productivo y social, con aparatos y aplicaciones que permiten disminuir tiempos de producción, realizar medidas con muy buena precisión, controlar los diferentes subsistemas (motores, válvulas, sistemas neumáticos, sistemas hidráulicos, entre otros) de una manera segura.

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA3-220201501-AA1: Reconocer los principios y leyes físicas aplicados al contexto productivo.

Esta actividad se centra en el reconocimiento de conceptos, principios y leyes fundamentales de la física aplicados al contexto productivo.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**La ciencia de las cosas**".

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-220201501-AA1-EV01. Cuestionario.**

Esta evidencia se centra en consolidar los conceptos, principios y leyes fundamentales de la física que permitan contextualizar la importancia del conocimiento de las ciencias naturales y sus aportes aplicados al contexto productivo y social.

Para su desarrollo, es importante la lectura del componente formativo. Se resolverá un cuestionario que se emplea como técnica de evaluación. Dichas preguntas pueden ser:

- De carácter formativo, las cuales permiten determinar el nivel alcanzado de desarrollo de la competencia durante la formación.
- De carácter evaluativo, que determinan el dominio y el nivel máximo alcanzado en la competencia.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** Evaluación tipo cuestionario.
- **Formato:** LMS**.**
- **Duración:** 60 minutos.
- Para responder el cuestionario, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario. GA3-220201501-AA1-EV01.**

3.3.2 Actividad de aprendizaje GA3-220201501-AA2: Interpretar y explicar los cambios físicos de los cuerpos según las teorías, leyes y principios.

Esta actividad se centra en interpretar y explicar las diferentes clases de medidas, gráficas y ecuaciones que describen los cambios físicos recurrentes en los cuerpos según las teorías, leyes y principios.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**La ciencia de las cosas**".

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-220201501-AA2-EV01. Video expositivo sobre experimento de aplicación.**

Esta evidencia se centra en interpretar y explicar de manera clara las diferentes clases de medidas, gráficas y ecuaciones que describen los cambios físicos recurrentes en los cuerpos, según las teorías, leyes y principios. Para su desarrollo, es importante la lectura y el análisis del componente formativo: "La ciencia de las cosas". Con ello, se espera evidenciar la importancia del conocimiento de las ciencias naturales y sus aportes, aplicados al contexto productivo y social.

En cuanto a la estrategia didáctica de aprendizaje a través de la experimentación, deberá presentar un video donde demostrará una de las tres leyes de Newton con un experimento donde presente la ley, su aplicación en el contexto productivo o social y su influencia en los procesos tecnológicos, avances actuales o próximos. En los documentos del programa, se encuentra el "**Anexo_Video_expositivo_220601501-AA2- EV01**", donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** URL del video expositivo cargado en YouTube.
- **Forma de presentación:**
  - ✔ El video expositivo debe ser creativo, dinámico e innovador.
  - ✔ El tiempo del video - exposición estará enmarcado entre los 3 y los 7 minutos.
  - ✔ Se debe acompañar de imágenes reales.
  - ✔ El video-exposición se debe cargar en el canal de YouTube del aprendiz y compartir en la evidencia mediante la URL del sitio donde se subió.
  - ✔ El video debe ser presentado por el aprendiz.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video expositivo sobre experimento de aplicación. GA3-220201501-AA2-EV01.**

3.3.3 Actividad de aprendizaje GA3-220201501-AA3: Describir las manifestaciones de energía explicando las variables que intervienen según el contexto social y productivo.

Esta actividad se centra en describir y explicar las manifestaciones de la energía, según el comportamiento de las variables que intervienen en los fenómenos físicos en un contexto social y productivo.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**La ciencia de las cosas**".

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-220201501-AA3-EV01. Informe de laboratorio.**

La importancia de la conservación de la energía de un sistema permite hacer de manera eficiente el uso y aprovechamiento de esta, acudiendo a soluciones y alternativas creativas que ayudan a reducir el impacto en el medio ambiente, contando con recursos energéticos por mayor tiempo.

La energía de un sistema puede cambiar de forma, pero si la energía se conserva, debe seguir siendo la misma. Es probable que se encuentren sistemas que contienen energía cinética, energía potencial gravitacional, energía potencial elástica y energía térmica (calor). En los documentos del programa, se encuentra el "**Anexo_Guía_práctica_Informe de _Laboratorio_220201501_AA3-EV01**", donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

En esta evidencia, debe efectuar los cálculos y análisis físicos de la conservación de la energía, y al finalizar deberá presentar un informe (de laboratorio) donde se evidencie la preparación de materiales, equipos, sistemas, inconvenientes, soluciones, procedimientos y materiales que fueron usados para los análisis.

Para ello, se le recomienda tener en cuenta los siguientes elementos:

- Investigue los tipos de energía, los parámetros y sus variables.
- Realice un cuadro comparativo entre las energías cinética, potencial, eléctrica, térmica, eólica, solar, entre otras, que conozca.
- Mencione cómo se transforman las energías de una a otra.
- Haga un listado de parámetros físicos.
- Seleccione 3 parámetros del listado anterior para realizar análisis.
- Seleccione materiales, elementos o aparatos, de acuerdo con el análisis que va a realizar.
- Registre en un diagrama las recomendaciones para el análisis a realizar (alistamiento para experimento, elementos, observaciones antes del experimento, observaciones al final, conclusiones).
- Seleccione los materiales, insumos e instrumentos, de acuerdo con el procedimiento de análisis de los parámetros seleccionados.
- Realice, mediante lista de chequeo, el alistamiento de los materiales necesarios para el experimento.
- Realice el ajuste de los instrumentos y/o equipos a utilizar o el desarrollo del laboratorio de manera virtual.
- Realice al menos 3 pruebas, tome fotos como evidencia y tome nota de las observaciones.

- Desarrolle los procedimientos de análisis de acuerdo con el parámetro.
- Haga un formato para registrar la información de los análisis y registre los resultados con sus respectivas gráficas y datos.
- Conclusiones, observaciones, y describa la relación con situaciones del contexto productivo y social.

Lineamientos generales para la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe de laboratorio con la información y elementos anteriormente mencionados (no olvide anexar las fotos de evidencia).
- **Formato:** Documento digital o físico.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe de laboratorio. GA3-220201501-AA3-EV01.**

3.3.4 Actividad de aprendizaje GA3-220201501-AA4: Realizar experimentos que permitan interpretar y argumentar fenómenos de acuerdo con los principios y leyes de la física conforme con el contexto productivo.

Esta actividad experimental se centra en interpretar y argumentar fenómenos de acuerdo con los principios y leyes de la física, de acuerdo con el contexto productivo.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo "**La ciencia de las cosas**".

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-220201501-AA4-EV01. Video expositivo sobre experimento de aplicación.**

Esta evidencia experimental se centra en interpretar y explicar de manera clara las diferentes clases de medidas, gráficas y ecuaciones que describen los cambios físicos recurrentes en los cuerpos, según las teorías, leyes y principios.

En cuanto a la estrategia didáctica de aprendizaje a través de la experimentación por medio de la pregunta y argumentación, deberá presentar un video expositivo fundamentado en las temáticas de conservación de la energía, termodinámica, electromagnetismo, oscilaciones y ondas, interpretación de planos, datos y gráficas. A su vez, relacionar 10 avances tecnológicos que involucren dichos temas.

En los documentos del programa, se encuentra el "**Anexo_Video_expositivo_220601501-AA4-EV01**", donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** video expositivo.

- **Forma de presentación:**
  - ✓ El video-exposición debe ser creativo, dinámico e innovador.
  - ✓ El tiempo del video-exposición estará enmarcado entre los 3 y los 7 minutos.
  - ✓ Se sugiere acompañarlo de imágenes reales.
  - ✓ La video-exposición se debe cargar en el canal de YouTube del aprendiz y compartir en la evidencia la URL del sitio donde se subió.
- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video expositivo sobre experimento de aplicación. GA3-220201501-AA4-EV01.**

- **Evidencia GA3-220201501-AA4-EV02. Bitácora de procesos desarrollados en la competencia.**

La bitácora es un proceso documental que permite la recopilación de un aprendizaje, que para este caso ha sido desarrollado a través de la guía, con la estrategia didáctica de experimentación. En los documentos del programa, se encuentra el "**Anexo_Bitacora_220201501-AA4-EV02**". Por favor, haga una lectura detallada del mismo. La bitácora a entregar debe tener los siguientes elementos:

- Portada.
- Introducción
- Objetivos
- Justificación
- Antecedentes
- Desarrollo
  - ✓ Ubique la definición personal del concepto de física, principios y sus leyes fundamentales aplicadas al contexto productivo y social.
  - ✓ La URL de los dos videos expositivos.
  - ✓ El informe de laboratorio.
  - ✓ Registro fotográfico de los experimentos realizados.
  - ✓ Realizar una infografía donde resuma el contenido del componente formativo: "La ciencia de las cosas".
- Conclusiones.
- Bibliografía.

Lineamientos generales para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** bitácora.
- **Formato:** documento en formato PDF.
- **Extensión:** máximo 30 hojas.

- Para hacer el envío del producto, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Bitácora de procesos desarrollados en la competencia. GA3-220201501-AA4-EV02.**

3.4 Actividades de la competencia: **Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo (240201524)**

3.4.1 Actividad de aprendizaje GA3-240201524-AA1: Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo con las diferentes situaciones comunicativas.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos de los componentes formativos "**Comunicándonos**" y "**Argumentación**".

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-240201524-AA1-EV01. Video. La comunicación como expresión humana.**

El proceso de comunicación se centra en generar una articulación entre cómo y para qué nos comunicamos. Por ello, esta actividad de aprendizaje busca que, a través de la realización de un escrito y la posterior grabación de un video, se exprese una situación problémica de su entorno profesional (o área de formación) y que conlleve a la resolución de esta. Un ejemplo de ello sería algún problema comunicativo en el entorno laboral que requiera solución: flujos de información inadecuados entre diferentes áreas, poca asertividad en la comunicación entre líderes y colaboradores, lenguaje técnico y de poca comprensión para todos. Por favor tenga en cuenta la siguiente estructura:

1. Piense en una situación problémica como tema central para ser tratado en el video y busque la manera de cómo darla a conocer de forma que impacte al receptor desde el componente comunicacional.
2. Elabore un escrito donde se plasmen todas las ideas frente a la situación problémica. Puede seleccionar el tipo de texto: científico-técnico o narrativo, a partir de los conocimientos adquiridos en los componentes formativos "Comunicándonos" y "Argumentación".
3. Luego, mediante un video, exponga el tema tratado en el escrito, y, al finalizar, justifique el tipo de texto que eligió (el porqué). Para la realización del video, puede utilizar la cámara del computador o celular, incluso, herramientas en línea que le permitan animar, editar, musicalizar y demás, como Powtoon, Loom, entre otros.
4. Para finalizar, elabore una síntesis del video, en la cual relacione los aspectos más importantes de la situación problémica seleccionada.

Lineamientos generales para la entrega del producto:

- **Productos a entregar:** escrito tipo síntesis y video sobre la situación problémica de su entorno profesional (o área de formación).

- **Extensión:** escrito tipo síntesis de máximo 2 páginas y video de máximo de 3 minutos.
- **Formato:** 1. Documento en PDF y 2. Video en formato MOV, MP4, AVI.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. La comunicación como expresión humana. GA3-240201524-AA1-EV01.**

3.4.2 Actividad de aprendizaje GA3-240201524-AA2: Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia lexical, basado en los procesos comunicativos que se dan en el contexto del desempeño laboral.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos de los componentes formativos "**Relacionando**" y "**Escribiendo**".

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia Informe. Creación de contenidos comunicativos. GA3-240201524-AA2-EV01.**

La comunicación asertiva se constituye en la habilidad que tienen los seres humanos para comunicar, transmitir y recibir mensajes, ideas, sentimientos, creencias, posturas u opiniones, propios o ajenos, de manera honesta, clara, oportuna y respetuosa, de un tema o situación en particular que se inscribe en los diferentes contextos a lo largo de la vida. Por lo tanto, el desarrollo de esta actividad de aprendizaje implica un proceso escritural que dará cuenta de su capacidad para comunicarse atendiendo a la estructura gramatical, la semiótica, la cohesión y la coherencia léxica en la producción de texto.

A continuación, se describe la secuencia de acciones que debe tener presente para realizar esta actividad:

1. Retome la situación problema que eligió para el desarrollo de la actividad 1. "**La comunicación como expresión humana**".
2. Realice un ejercicio investigativo que le permita profundizar en el estudio de la situación problema. Para ello, haga uso de algunas de las técnicas de registro de información (previamente estudiadas en el componente formativo "Relacionando"), de esta manera, podrá organizar la información y tener un panorama más amplio y claro de la situación que deberá desarrollar en la siguiente orientación.
3. Elabore un informe donde dé cuenta de los elementos y procesos propios de la situación problema y que deberá estar en estrecha relación con la profesión que usted desempeñará al finalizar este proceso formativo y en el contexto en el que se desenvolverá. Para su elaboración, elija el tipo de texto que desea escribir: científico-técnico o narrativo, basado en lo descrito en el componente formativo "Escribiendo".
4. El informe deberá contener los siguiente:
    a. **Encabezado**: título del informe, autor (nombre y apellidos completos), nombre del programa y fecha de realización.

b. **Palabras claves:** señale por lo menos 5 palabras claves que utilizará en el contexto del informe.

c. **Introducción:** describa el tipo de texto, el tema abordado y su importancia.

d. **Desarrollo:** corresponde al cuerpo del trabajo, donde explica detalladamente el desarrollo de los aspectos que enunció en la introducción. En él deberá:

   i. Exponer la problemática haciendo referencia a los aspectos más relevantes.

   ii. Presentar argumentos que complementen los aspectos relevantes que señale. Para ello, puede hacer uso de la información que recolectó en el proceso investigativo previo a la escritura del informe, haciendo uso de las referencias bibliográficas en normas APA, gráficos y demás elementos que considere necesarios.

   iii. Presentar su postura frente a la problemática.

   iv. Existir cohesión y coherencia léxica. Para ello, haga uso de los conectores.

   v. Utilizar adecuadamente los signos de puntuación, interrogación y admiración, y la acentuación.

e. **Conclusiones:** presente las conclusiones a las que llegó luego de haber realizado la investigación y escrito el informe.

f. **Bibliografía:** presente las referencias bibliográficas utilizadas para la elaboración del informe. Recuerde que lo debe hacer siguiendo la normativa APA (componente formativo “Escribiendo").

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** Informe. La escritura como forma de comunicación asertiva, con la siguiente estructura: encabezado, palabras claves, introducción, desarrollo, conclusiones y bibliografía.
- **Formato:** .pdf
- **Extensión:** tres páginas, arial 11, espacio sencillo.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe. Creación de contenidos comunicativos. GA3-240201524-AA2-EV01.**

3.5 Actividades de la competencia: **Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales, según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas (240202501)**

3.5.1 Actividad de aprendizaje GA3-240202501-AA1: Presentar funciones de su ocupación laboral.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo “**Level 3 - MCE A2.1**”.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-240202501-AA1-EV01. Documento escrito.**

Elabora un documento escrito a modo de correo electrónico, donde se realiza la postulación a un puesto de trabajo, incluyendo datos relevantes de la hoja de vida y haciendo uso efectivo de la netiqueta.

La estructura general del documento escrito debe ser la siguiente:

Título (asunto): debe enmarcar la idea general del mensaje y describir brevemente la temática de este. No limitarse a una sola palabra.

Saludo: redacte un saludo que exprese un grado de cordialidad que debe ser coherente y mantenerse a lo largo del mensaje.

Cuerpo del mensaje: incluya la palabra "solicitud" y el cargo al cual se postula. El objetivo principal de escribir el correo electrónico para la solicitud de empleo es que la entidad que puede contratarlo conozca algunas de las posesiones imperativas que deben formar parte de su saber profesional:

- ✔ El propósito de la solicitud de empleo.
- ✔ Qué trabajo está solicitando.
- ✔ Habilidades para desempeñar el trabajo al cual se postula.
- ✔ Qué tiene que ofrecer a la empresa.
- ✔ Datos básicos para que el destinatario pueda ponerse en contacto.

Despedida: cierre el mensaje en el que se reafirme el grado de formalidad utilizado en el saludo y en el cuerpo de la carta.

Dato remitente: ubique los datos conformados como nombres, lugar de origen, profesión.

La **extensión** del mensaje escrito en un documento será de 1 a 3 páginas, con tipo de letra Arial, tamaño 12 e interlineado 1,5.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Extensión:** el mensaje de correo escrito a modo de correo electrónico será de entre 1 página y 3 páginas y una extensión de entre 200 y 400 palabras, con tipo de letra Arial, tamaño 12 e interlineado 1,5. Es ideal tener cuidado con la redacción, y las estructuras gramaticales utilizadas deben ser coherentes con las temáticas estudiadas en el material de estudio.
- **Formato:** documento escrito en Word y se deberá exportar a PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Documento escrito. GA3-240202501-AA1-EV01.**

4. Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Cuestionario servicio al cliente. GA3-260102011-AA1-EV01.	Interactúa asertivamente con el usuario de acuerdo con los protocolos de la organización.	**Cuestionario:** IE-GA3-260102011-AA1-EV01
Evidencia de producto: Informe de recepción de solicitudes de clientes. GA3-260102011-AA1-EV02.	• Aplica técnicas de comunicación oral y escrita según procedimientos establecidos por la operación. • Utiliza herramientas y equipos de Contact Center de acuerdo con protocolos de operación.	**Lista de verificación:** IE-GA3-260102011-AA1-EV02
Evidencia de producto: Taller de procesamiento de solicitudes. GA3-260102011-AA2-EV01.	• Atiende el requerimiento del usuario teniendo en cuenta el manual de servicio y normativa vigente. • Soluciona el requerimiento al cliente en el primer contacto según protocolos. • Escala la solicitud del cliente de acuerdo con el tipo de requerimiento.	**Lista de verificación:** IE-GA3-260102011-AA2-EV01
Evidencia de desempeño: Caso práctico en juego de roles. GA3-260102011-AA2-EV02.	• Registra la información del cliente en el sistema según normas de calidad y procedimientos técnicos. • Valida la satisfacción del cliente de acuerdo con la prestación del servicio. • Orienta al cliente de acuerdo con requerimientos.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-260102011-AA2-EV02
Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA3-220201501-AA1-EV01.	Identifica los principios y leyes físicas de acuerdo con el contexto productivo.	**Cuestionario:** IE-GA3-220201501-AA1-EV01
Evidencia de producto:	Interpreta cambios físicos de los cuerpos de acuerdo con teorías, leyes y principios.	**Rúbrica:** IE-GA3-220201501-AA2-EV01

Video expositivo sobre experimento de aplicación. GA3-220201501-AA2-EV01.		
Evidencia de producto: Informe de laboratorio. GA3-220201501-AA3-EV01.	Describe las manifestaciones de la energía según el contexto social y productivo.	**Rúbrica:** IE-GA3-220201501-AA3-EV01
Evidencia de producto: Video expositivo sobre experimento de aplicación. GA3-220201501-AA4-EV01.	Explica el comportamiento de fenómenos físicos según el contexto productivo.	**Rúbrica:** IE-GA3-220201501-AA4-EV01
Evidencia de producto: Bitácora de procesos desarrollados en la competencia. GA3-220201501-AA4-EV02.		**Rúbrica:** IE-GA3-220201501-AA4-EV02
Evidencia de desempeño: Video. La comunicación como expresión humana. GA3-240201524-AA1-EV01.	• Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. • Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante-oyente para retroalimentar el proceso. • Aplica técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos. • Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. • Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento. • Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. • Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-240201524-AA1-EV01

	• Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos según especificaciones.	
Evidencia de producto: Informe. Creación de contenidos comunicativos. GA3-240201524-AA2-EV01.	• Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral. • Grafica la información con contenidos semánticos. • Utiliza la información según el propósito establecido. • Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática. • Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos. • Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones. • Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. • Utiliza íconos, símbolos, señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento. • Emplea en la elaboración de textos las estructuras textuales básicas.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-240201524-AA2-EV01
Evidencia de producto: Documento escrito. GA3-240202501-AA1-EV01.	• Contesta una llamada o e-mail usando fórmulas de cortesía en el contexto laboral.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-240202501-AA1-EV01

5. Glosario de términos

ACD (*Automatic Call Distribution*): Distribuidor Automático de Llamada, dispositivo que tiene como función distribuir o enrutar las llamadas entrantes en centro de contacto para nivelar las cargas de trabajo de los asesores.

Acentuación: se refiere a la distribución de los acentos ortográficos.

Aparato: objeto formado por una combinación de piezas y elementos que sirve para desarrollar un trabajo o función determinados y que generalmente funciona mediante energía eléctrica, en especial cuando se especifica su función.

Auditoría: 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.

Bélico: hace referencia a la guerra o relacionado con la lucha armada, perteneciente a la guerra.

BPO (*Business Process Outsourcing*): tercerización de procesos de negocios.

Buzón de sugerencias: está diseñado para que los consumidores, sin necesidad de escribir su nombre o dar a conocer quién es, da la opinión de cómo le parece el servicio o la atención prestada en el establecimiento.

Cadena de satisfacción: es utilizada en las empresas como medio para medir las capacidades de sus colaboradores y 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 vivir; esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

CRM (*Customer Relationship Management*): se refiere al conjunto de estrategias de negocio y tecnologías enfocadas a la relación con los clientes. En algunas empresas, denominan, a nivel genérico, CRM al *software* donde se encuentra alojada la información de los clientes para gestión en el *contact center*.

Diadema: dispositivo para escuchar y hablar por teléfono desde una PC, también se conoce como dispositivo manos libres.

Empoderamiento: es 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.

Entonación: rasgo lingüístico suprasegmental constituido por la secuencia sonora de los tonos con que se emite el discurso oral; constituye una línea melódica y contribuye al significado del discurso.

Fonética: parte de la lingüística que estudia los sonidos de las lenguas.

Garantía de la calidad: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.

***Hardware*:** conjunto de elementos físicos que conforman una computadora.

Humanidad: capacidad para sentir afecto, comprensión o solidaridad hacia las demás personas; conjunto de todos los seres humanos.

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

Interdisciplinarias: que se compone de varias disciplinas científicas o culturales, o está relacionado con ellas. Suele aplicarse a actividades, investigaciones y estudios donde cooperan expertos en distintas temáticas.

Mecánica cuántica: ciencia que estudia las características y el comportamiento de las partículas atómicas y subatómicas. La física moderna se compone por la mecánica cuántica y la teoría de la relatividad.

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.

Momento crítico: se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que está acudiendo, llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.

Momento de verdad: es cualquier tipo de contacto que tiene el cliente con la organización.

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.

Netiqueta: reglas básicas de comunicación que se deben poner en práctica al usar Internet.

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

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

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 haciéndolo bien.

Salud ocupacional: actividad que promueve la salud de personas laboralmente activas.

Servucción: la unión de servicio al cliente, calidad y satisfacción es lo que nos lleva 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.

***Software*:** conjunto de programas que permiten a la computadora realizar algunas tareas.

Valor agregado: son las características que se le dan a un producto o servicio y lo hacen ser diferente a la competencia, le permiten a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

Verbos modales: los verbos modales son auxiliares que se combinan con otros verbos para expresar el "modo" del verbo, principalmente su posibilidad o necesidad. Son: *can, could, may, might, shall, should, will, would, must* y *ought to*.

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

ABA English. (s. f.). *Cómo pronunciar th en inglés*. https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/

Cortés, M. (2019, noviembre 22). Desafíos de la estrategia omnicanal. *Cinco Dias*. https://login.bdigital.sena.edu.co/login?url=https://www-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/newspapers/desafíos-de-la-estrategia-omnicanal/docview/2316915901/se-2?accountid=31491

Fernández, L. (2011). *Historia viva de Internet. Volumen I. Los años de en.red.ando* (1996-1998). Editorial UOC. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/lc/senavirtual/titulos/33490

Moure, O. (s. f.). *El acento en las palabras de dos sílabas*. OM Pronounce. http://www.ompersonal.com.ar/ompronounce/unit11/page1.htm

Sánchez, J. y Sánchez, C. (2011). Sobre la difusión del teléfono de Bell en sus comienzos (1876-1877). *Actes d'Història de la Ciència i de la Tècnica, (4)*, p. 33-53. http://revistes.iec.cat/index.php/AHCT/article/view/54423/pdf_307

Serway, R. y Jewett, J. (1992). *Física*. McGraw-Hill.

Serway, R. y Jewett, J. (2018). *Física para ciencias e ingeniería*. Cengage.

Tipler, P. (1994). *Física*. Editorial Reverté.

Vaughan Systems. (2013). *Inglés. Ciclo Formativo Grado Superior*. McGraw-Hill Education. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50221?page=1

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor(es)	Diana Carolina Jaramillo Rojas	Experta Temática	Centro de Comercio, Regional Antioquia	Septiembre 2021
	Ana Catalina Córdoba Sus	Diseñadora Instruccional - Revisora Metodológica y Pedagógica	Regional Distrito Capital – Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica.	Septiembre 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Septiembre 2021
	Darío González	Corrección de estilo	Regional Tolima – Centro Agropecuario La Granja	Septiembre 2021

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del cambio
Autor(es)					