PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Informaciòn y Servicio al Cliente
- **Código del Programa de Formación:**135319
- **Nombre del Proyecto:** Diseño de estrategias efectivas para la prestación de un servicio al cliente con calidad
- **Fase del Proyecto:** Analisis
- **Actividad de Proyecto:** Proponer formulacion de estrategias para mejorar el servicio al cliente de acuerdo a los protocolos y normatividad vigente
- **Competencia:** Realizar la interacción con los clientes de acuerdo con el servicio, políticas y estrategias de la empresa.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  R2. Monitorear la prestación del servicio, de acuerdo con los procedimientos de la de la organización.
- **Duración de la Guía: 36 Horas**

2. PRESENTACIÓN

Terminado el siglo XX, concluyó también la época en la que muchos comerciantes y directores de cadenas decían: la venta todo tapa y se perdió la oportunidad de ser más eficientes, de medir lo que sucedía detrás de las cajas registradoras, simplemente porque las ventas lo superaban todo y el consumidor compraba por necesidad.

Fue así como muchas tiendas y marcas con las que crecimos, cayeron una tras otra como las hojas de un árbol en otoño. Dados estos antecedentes, actualmente, las empresas Retail, han empezado a asimilar, que es preciso medir sus procesos para obtener información pormenorizada y además el cómo y dónde pueden mejorar en sus técnicas para multiplicar sus ventas. (Orozco, 2013) A propósito, del escenario altamente competido para el sector Retail, dado el desarrollo notable, de las cadenas de supermercados e incorporación de nuevas tecnologías, el SENA, cumpliendo su misión de ..contribuir al desarrollo social, económico y tecnológico del país, oferta el programa: Técnico en Informacion y servicio al Cliente; con la intención de integrar personal, a las empresas del sector Retail, que asimilen su estructura y participen de la dinámica de estos establecimientos y cuenten a la vez, de la competencia para responder, ante los cambios desbocados del mercado, antes de que sea demasiado tarde.

Muchos éxitos querido(a) Aprendiz, durante su proceso de formación.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad 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: ***¿Qué considera usted que es monitorear la prestación de un servicio?***

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 y el apoyo de sus compañeros.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos

3.2.1 Actividad N°1CUESTIONARIO ACADEMICO-PREGUNTAS Y RESPUESTAS (GRUPAL)

En este momento de su aprendizaje se le invita a participar de la actividad denominada contextualización e identificación de conocimientos que tine como finalidad identificar que tanto sabe de los temas que se van a desarrollar durante los resultados de aprendizajes por lo tanto lo invito a que responda el siguente cuestionario académico de manera grupal.

1. ¿Qué es monitorear?
2. ¿Qué es calidad del servicio?
3. ¿Qué es el seguimiento a la calidad del servicio?
4. ¿Que es una encuensta?
5. ¿Que es un indicador?
6. ¿Que es satisfaccion al cliente ?
7. ¿Que es insatisfacción al cliente ?
8. ¿Explique en que consiste la NORMA ISO 9001:2015?
9. ¿Mencione y explique los beneficios de monitoreo de la calidad del servicio?

10. ¿Que instrumento utilizo para medir la calidad de un servicio?
11. ¿Cuales son los indicadores de procesos más importantes en las empresas?

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA le extiende la invitación a realizar las lecturas sugeridas y desarrollar las actividades de afianzamiento, haciendo entrega oportuna de las mismas desde los tiempos trazados por el tutor. Por ello, dentro del desarrollo de las diferentes actividades planteadas para esta actividad, resulta indispensable recordar el uso de fuentes bibliográficas y webgrafía en caso de que sea necesario. Recuerden que tienen acceso a Bliblioteca – Sena (usuario y contraseña su documento de Identidad).

Nota: *Una vez entregado el cuestionario a su instructor de formación este será socializado en el ambiente de formación.*

- **Ambiente requerido:** Ambiente Sena
- **Materiales:** Material Tema N°1 Monitorear la prestación del servicio entregado por el instrutor, Marcador borrable, TICS, borrador, tablero, lápiz, lapicero.
- **Evidencia:** Entrega de cuestionario

3.2.2 Actividad Nº 2 ANALISIS DE VIDEOS (GRUPAL)

Aprendices te invito a analizar los siguientes videos y luego responder:

1. Proceso de atención y servico al cliente – Introduccion / principal estrategia para medir la satisfacción al cliente - clic en el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=MjYTz9vzCFw



2. Indicadores de satisfacción del cliente – niveles de satisfacción como referentes.

   https://www.youtube.com/watch?v=foWz3CqAAgw



INDICACIONES:
1. Elabore un análisis textual del video explicando la idea central.
2. Desarrollar y entregar de manera grupal
3. Si presenta algún inconveniente con el desarrollo de la actividad por favor reportar con el instructor.

- **Ambiente requerido:** Ambiente Sena
- **Materiales:** Video, Marcador borrable, TICS, borrador, tablero, lápiz, lapicero.
- **Evidencia:** Entrega del análisis

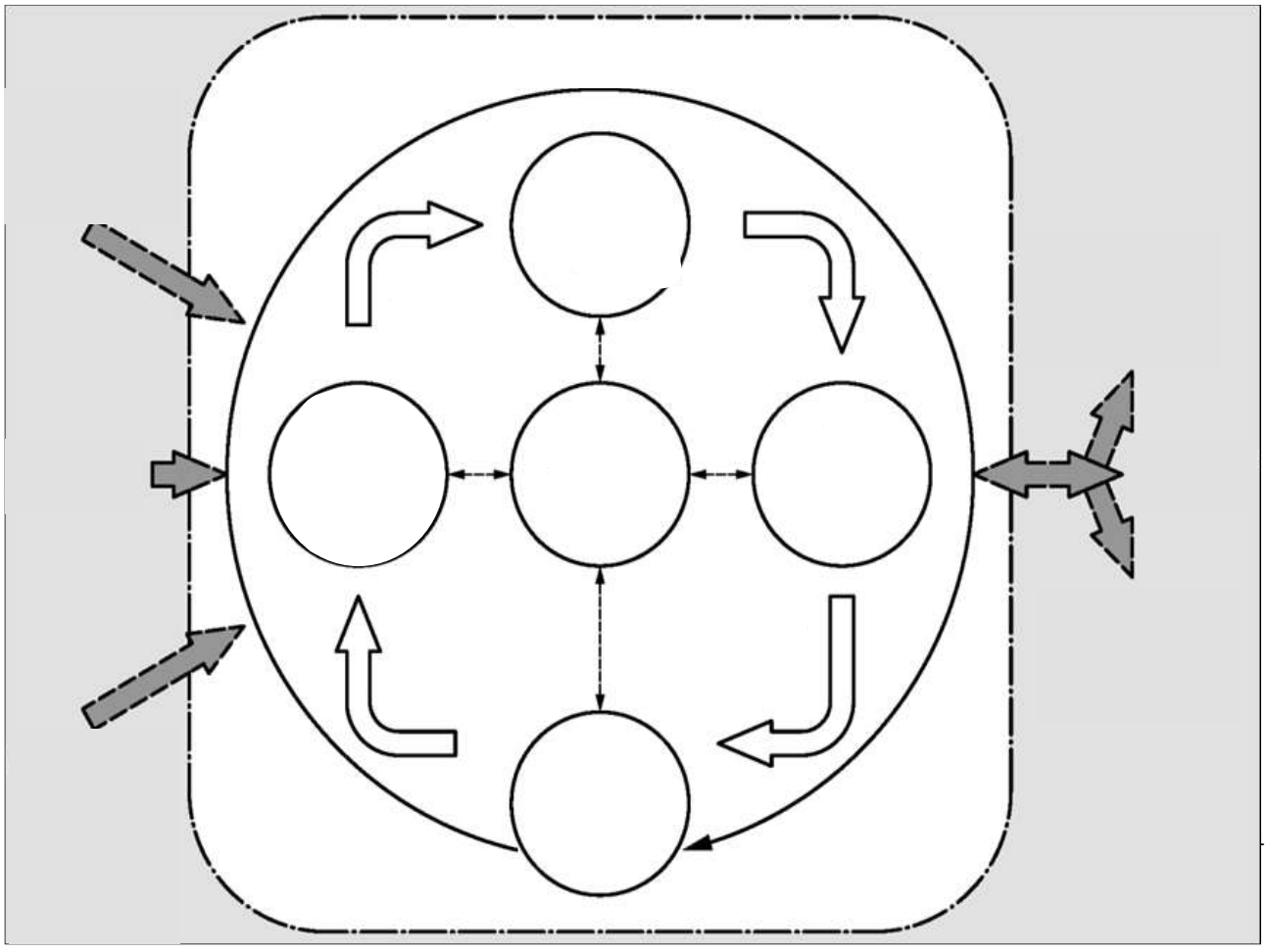
3.2.3 Actividad Nº 3 TALLER ACADEMICO DESCRIPTIVO (GRUPAL)

Aprendices luego de analizar el material TEMA: NORMA ISO 9001:2015 del recurso suministrado responder con su grupo de trabajo el siguiente Taller académico:

1. **Describa lo siguiente:**

Que es la ISO 9001:2015	Cuales son los beneficios de la ISO 9001:2015

2. **Organice el ciclo PVHA de la norma ISO 9001:2015 a través de la siguiente etructura:**



3. **Organice los principios de la norma ISO 9001:2015 mediante el siguiente esquema, colocando el nombre de cada uno segun corresponda en la imagen:**



- **Ambiente requerido:** Ambiente Sena
- **Materiales:** Marcador borrable, TICS, borrador, tablero, lápiz, lapicero.
- **Evidencia:** Entrega de taller academico

3.2.4 Actividad Nº 4 SOPA DE LETRAS (INDIVIDUAL)

Aprendices Las sopas de letras son entretenidos pasatiempos que ayudan a aprender nuevos temas e incluso, ejercitan el cerebro. Son estimuladores mentales que proporcionan un entretenimiento educativo a todos los lectores sin importar la edad o el nivel académico que tengan.

Partiendo de esta premisa aprendiz luego de tener una apropiación del TEMA 2 NORMA ISO 9001:2015 presente de manera individual una sopa de letras en donde integre 20 términos que sean importantes para usted.

Recomendaciones:
1. Elaborar de manera individual.
2. Puede desarrollar la sopa de letras en cualquier herramienta, la que sea de más fácil utilidad.
3. Si presenta algún inconveniente con el envío de la actividad por favor informar al instructor.

- **Ambiente requerido:** Ambiente Sena
- **Materiales:** Marcador borrable, TICS, borrador, tablero, lápiz, lapicero.
- **Evidencia:** Entrega de Sopa de letras

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Conocimiento: Identifica aspectos importantes acerca del monitoreo y la Norma Iso 9001:2015 **Evidencias de Desempeño:** Desarrolla estrategias para la Incorporación de valores dentro de su entorno de tal manera que genere impacto al momento de prestar un servico. **Evidencias de Producto:** Presenta actitudes de servicio conforme a las políticas de la organización.	RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIOAL CLIENTE PERSONALIZADO SEGÚN TIPO DE SERVICIO. IDENTIFICA PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE ACUERDO CON LA NECESIDAD DEL CIUDADANO. CLASIFICA INFORMACIÓN SOBRE EL CASO TENIENDO EN CUENTA PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES. EVALÚA EL PROCESO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES. APLICA ESTÁNDARES EN EL PROCESO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON CRITERIOS TÉCNICOS	Formulacion de preguntas Talleres Análisis de videos Socialización Mesa redonda Debates Foros Listas de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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 importantesde nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

SERVICIO AL CLIENTE: El servicio al cliente se refiere a las acciones y estrategias que una empresa o organización utiliza para brindar un nivel de servicio y satisfacción de alta calidad a sus clientes.

MONITOREO:Observar mediante aparatos especiales el curso de uno o varios parámetros fisiológi cos o de otra naturaleza para detectar posibles anomalías.

INDICADOR: Es un elemento o conjunto de elementos que se utilizan para medir o evaluar algún aspecto o fenómeno de interés. En diferentes ámbitos y disciplinas, el término "indicador" puede tener diferentes significados, pero todos se refieren a elementos que permiten conocer o cuantificar algo.

Norma ISO 9001:2015: es el estándar internacional de carácter certificable que regula los Sistemas de Gestión de la Calidad.

ESTRATEGIA: es un conjunto de acciones planificadas que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo específico a largo plazo. En el ámbito empresarial, la estrategia se refiere a un plan de acción diseñado para alcanzar los objetivos y metas de la empresa en el largo plazo. Las empresas utilizan la estrategia para definir cómo competir en su mercado, cómo diferenciarse de sus competidores, cómo desarrollar nuevas oportunidades de negocio y cómo mejorar su posición en el mercado.

SATISFACCIÓN: es un estado de bienestar producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

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 deforma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de cuestionario.

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

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.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS1.

1. Diego, f.(2005) Fundamentos del servicio al clientede la aviación comercial.valor diferencial del éxito empresarial. Editor Eduardo Norman. – Bogota: politécnico gran colombiano.

2. Santos Jiménez, Néstor. "Indicadores de Gestión Empresarial". *Industrial Data* 3, n.º 2 (2 de abril de 2014): 59. http://dx.doi.org/10.15381/idata.v3i2.6668.

3. NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2015 / https://www.agencomex.com/pdf/ISO-9001-2015.pdf

3. Desatnick, Robert L. (1991). Como conservar su Clientela. El secreto del servicio. Colombia-Bogota. Ed. Legis - Serie Empresarial.

4. videos: https://www.youtube.com/watch?v=MjYTz9vzCFw

   https://www.youtube.com/watch?v=foWz3CqAAgw

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Lila Ballesteros G.	Instructora	**Centro de Comercio, industria y turismo de cordoba**	**2023**

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					