PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

GT16. Optimizar, los procedimientos para la solicitud.

1. IDENTIFICACION DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en sistemas
- **Código del Programa de Formación:** 233101 Versión: 1
- **Nombre del Proyecto** : SOLUCIONES INFORMATICAS DE SOPORTE TECNICO PARA LAS ORGANIZACIONES
- **Fase del Proyecto:** Ejecución
- **Actividad de Proyecto:** Proponer alternativas de solución a la organización.
- **Competencia**:
  - Atención a requerimientos de servicios de soporte técnico.
  - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.
  - **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Optimizar, los procedimientos para la solicitud y trámite de servicios.
  - Alistar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdo con las necesidades de procesamiento de información y comunicación.
  - Evaluar los resultados, de acuerdo con los requerimientos.

- **Duración de la Guía:** 50 Horas

2. PRESENTACIÓN

Queridos Aprendices

La finalidad de optimizar procesos no es más que reducir o eliminar la pérdida de tiempo y recursos de una empresa, logrando así la meta del objetivo propuesto. Durante el desarrollo de un proceso, siempre intervienen personas, recursos tecnológicos y tiempo entre otros, el grado de satisfacción del cliente final depende del buen manejo que se le dé a dichos recursos y al tiempo utilizado para entregar una respuesta.



La presente guía pretende que mediante actividades propuestas y ejericios prácticos usted identifique propuestas que logren optimizar los recursos con los que cuenta una empresa para la ejecución del proceso y procedimientos para la solicitud y trámite de servicios de soporte técnico.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión inicial.

¿Tienes una empresa que medio funciona pero que podría ir mejor? Pocas empresas analizan con lupa las actividades que desempeñan (desde la compra de materia prima hasta por ejemplo la selección de personal). Y eso es motivo de que sean poco eficientes y no sean rentables 100 %.

Todas las empresas para alcanzar sus objetivos, desarrollan **una serie de procesos** orientados, cada uno de ellos a determinados fines, además con una serie de recursos que apoyan la consecución del mismo. Por lo que resulta importante **optimizar los procesos realizados** y, de la misma manera, los recursos utilizados; todas las actividades desempeñadas dentro de la empresa, desde la compra de materia prima, la producción, el mantenimiento de equipos, la administración, la selección de personal y hasta la atención al cliente se consideran como procesos y como tal merecen ser atendidos, estudiados y controlados para lograr una eficiencia del 100%. https://gananci.org/como-optimizar-los-procesos/

Evidencia requerida
Modalidad de trabajo: Individual - ¿Qué interpreta de la Imagen? - ¿Qué relación encuentra entre la imagen y el texto presentado?

3.2. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Con sus palabras y teniendo como soporte el material adjunto defina los siguientes términos.

- Soporte Técnico.
- Optimización de Recursos
- Eficiencia
- Eficacia
- Procesos
- Encuestas
- Satisfacción
- Servicios



Evidencia requerida
Modalidad de trabajo: Individual Realizar la actividad propuesta y entregar según indicaciones del instructor o docente.

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

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: Plantear situaciones problema, en el proceso de enseñanza-aprendizaje, para desarrollar la formación por competencias mediante la construcción de la solución a problemas, para evitar contenidos disciplinares descontextualizados.

Actividad Cognitiva: **(saber): 1.** Identifica normas y estandares para realizar una encuesta de satisfacción según procedimiento técnico y normativa de procesos de negocio. **2.** Reconoce los procedimientos para la solicitud y trámite de servicios.

Actividad Procedimental: **(hacer)** Elabora encuestas de satisfacción en linea de acuerdo a lineamientos y protocolos establecidos para servicio al cliente.

Actividad Actitudinal: **(Saber Ser)** Maneja la información con honestidad de acuerdo con lineamientos y protocolos establecidos para servicio al cliente.

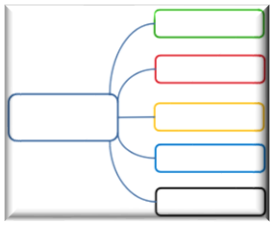
SUBACTIVIDADES

Actividad individual

1. Apoyado en el material de estudio anexo encuestas de satisfacción, desarrolle las siguientes actividades:

Evidencia requerida
Modalidad de trabajo: Individual ☺ Mediante una infografía explique el significado de encuesta de satisfacción  ☺ Enumere los pasos para la creación de una encuesta. ☺ Cuales son los objetivos que se persiguen al crear una encuesta.

2. Mediante un cuadro sinóptico por favor identifique las ventajas y desventajas de realizar encuestas de satisfacción de acuerdo al material de apoyo propuesto

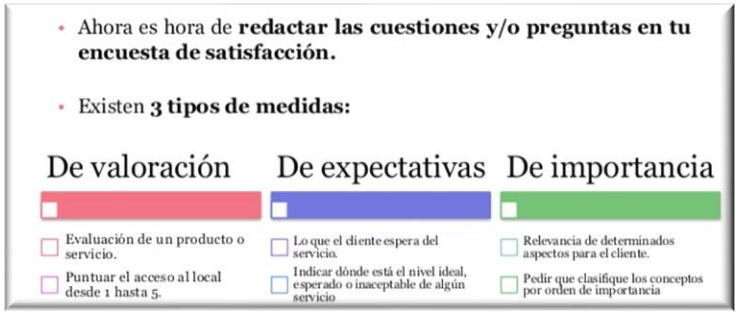


3. Observe la siguiente imagen



De acuerdo con la imagen presentada, y teniendo en cuenta que se desea realizar una encuesta de satisfacción por un servicio prestado, ¿cree usted que este ciclo sería útil al momento de diseñar su propia encuesta de satisfación para clientes? Por favor justifique su respuesta.

1. Por favor deténgase un momento y analice la siguiente imagen



Usted como técnico en sistemas hace parte de la empresa SoportePlus, que ofrece sus servicios de soporte técnico para empresas de su región, usted hace parte del departamento de servicio al cliente, y la situación que se le presenta es la siguiente: hace una semana el Sr. Federico Peña solcitó los servicios de la empresa para realizar un mantenimiento completo a su equipo de cómputo, el proceso se realizó con éxito y el computador fue entregado al Sr Peña, sin embargo la empresa tiene como objetivo

conocer el grado de satisfacción que tienen los clientes con el servicio que la empresa presta, por lo tanto se le solicita que diseñe dos preguntas de cada categoría (según imagen analizada) para dar paso al diseño de la encuesta de satisfacción que manejará la empresa para sus clientes.

Evidencia requerida
Modalidad de trabajo: individual Participe en el conversatorio organizado por el instructor para socializar sus respuestas. Envíe la respuesta de esta actividad a su instructor por el medio concertado.

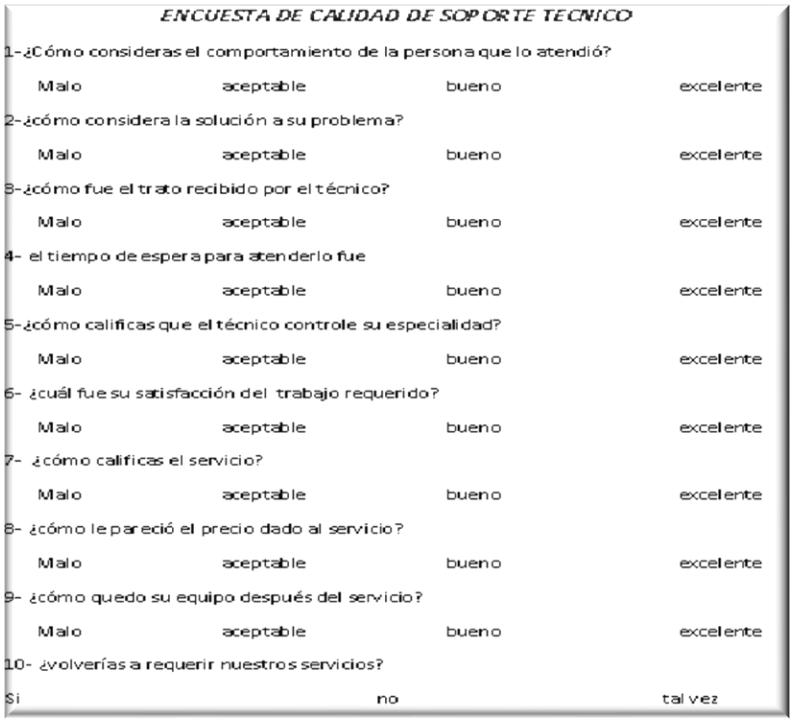
3.1 Actividades de transferencia del conocimiento.

1. Hay algo que toda empresa y negocio tiene claro y es que ninguno de ellos existia sin sus clientes lo que los convierte en lo mas importante para ellos, esto hace que muchas empresas desen mejorar cada vez más y optimizar sus recursos tanto humanos como técnicos, pero para ello es necesario conocer la opinión del cliente y más cuando se trata de una empresa prestadora de servicios, pues es necesario crear rutas de mejora para cumplir con las expectativas de sus clientes. En los últimos años esta necesidad se ha vuelto primordial para las empresas, por lo tanto han generado un departamento de atención al cliente que se encarga tanto de recibir, procesar, optimizar y evaluar los requerimientos o solicitudes de los clientes, generando así estrategias como lo son la creación de encuestas de satisfacción para cada vez más optimizar y mejorar sus procesos basados en la opción de sus clientes.

A continuación le presentaré algunas imágenes que servirán de apoyo para la actividad que deberá realizar.







ENCUESTA DE CALIDAD DE SOPORTE TECNICO

1-¿Cómo consideras el comportamiento de la persona que lo atendió?

Malo aceptable bueno excelente

2-¿cómo considera la solución a su problema?

Malo aceptable bueno excelente

3-¿cómo fue el trato recibido por el técnico?

Malo aceptable bueno excelente

4- el tiempo de espera para atenderlo fue

Malo aceptable bueno excelente

5-¿cómo calificas que el técnico controle su especialidad?

Malo aceptable bueno excelente

6- ¿cuál fue su satisfacción del trabajo requerido?

Malo aceptable bueno excelente

7- ¿cómo calificas el servicio?

Malo aceptable bueno excelente

8- ¿cómo le pareció el precio dado al servicio?

Malo aceptable bueno excelente

9- ¿cómo quedo su equipo después del servicio?

Malo aceptable bueno excelente

10- ¿volverías a requerir nuestros servicios?

Si no tal vez

Evidencia requerida
Modalidad de trabajo: Individual 1. Diseñe su propia encuesta de satisfacción utilizando como referente los ejemplos de las imagenes y las recomendaciones allí propuestas. Por favor sea creativo

- **Ambiente Requerido**

Aula convencional el número de sillas y mesas necesarias según el número de aprendices en formación, buena iluminación, computadores con internet, video beam, ambiente limpio para mejorar las condiciones locativas y biomecánicas del lugar de formación.

- **Materiales**

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular

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 Conocimiento : N/A **Evidencias de Desempeño:** N/A **Evidencias de Producto:** Cuadro sinóptico de ventajas y desventajas de realizar encuestas de satisfacción Crea encuestas de satisfacción en línea.	Entrega el servicio atendido según los procedimientos establecidos. Realiza reporte del servicio prestado a través de herramientas tecnológicas de acuerdo a lineamientos establecidos. Realiza encuestas de satisfacción en línea y comparte resultados para la toma decisiones. Realiza los ajustes a los procedimientos de solicitud y trámite de servicios, de acuerdo al proceso de evaluación.	**Técnica:**Valoración de Producto **Instrumento de Evaluación:** Cuadro sinóptico de ventajas y desventajas de realizar encuestas de satisfacción Crea encuestas de satisfacción en línea.

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Eficiencia: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Encuesta: Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan.

Optimizar: Buscar la mejor manera de realizar una actividad.

Proceso: Acción de seguir una serie de cosas

Satisfacción: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

Servicio: Actividad llevada a cabo bajo un cierto control y regulación de esta por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad

Soporte técnico: Es una asistencia que brindan las empresas para que sus clientes puedan hacer uso de sus productos o servicios. La finalidad del soporte técnico es ayudar a los usuarios para que puedan resolver ciertos problemas.

instrumentos de evaluación seleccionados, según sean evidencias de conocimiento, de desempeño (de proceso y producto), permitiendo reconocer los logros obtenidos por el aprendiz en términos del saber, saber hacer y del ser.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

RAE. *Diccionario de la lengua española*, 23.ª ed., [versión 23.3 en línea]. <https://dle.rae.es> [junio 16 de 2020].

https://www.elconfidencialdigital.com/articulo/gadgets/es-hace-optimizacion-procesos-companias/20181122191851118468.html

https://www.marketing-analitico.com/pln/tipos-de-encuestas-y-cuestionarios/

https://es.workmeter.com/blog/bid/346697/6-trucos-para-optimizar-la-mejora-de-procesos

https://www.questionpro.com/es/tipos-de-encuestas.html

https://gananci.org/como-optimizar-los-procesos/

INFOGRAFÍA

Biblioteca virtual SENA Ingrese a la base de datos SENA. Puede acceder a colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA. http://biblioteca.sena.edu.co/ dar clic en bases de datos y puede acceder a: e-brary, Gale, GaléCengageLearning, Océano para administración, Knovel, Océano universitasP&M, Proquest

CIBERGRAFIA

Biblioteca virtual SENA Ingrese a la base de datos SENA. Puede acceder a colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA.

http://biblioteca.sena.edu.co/ dar clic en bases de datos y puede acceder a: e-brary, Gale, Galé Cengage Learning, Océano para administración, Knovel, Océano universitas P&M, Proquest.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Grupo articulación**	**Instructores**	**Articulación CIMM**	**23/04/2021**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					