PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: TÉCNICO LABORAL EN PRESELECCIÓN DE TALENTO HUMANO MEDIADO POR TIC
- Código del Programa de Formación:
- Nombre del Proyecto: PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS PARA LA PRESELECCIÓN DE CANDIDATOS UTILIZANDO HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y DIGITALES.
- Fase del Proyecto: ANÁLISIS
- Actividad de Proyecto: CONTEXTUALIZAR LA ORGANIZACIÓN Y LOS CLIENTES DE LA PYME, SEGÚN SECTOR Y MERCADO LABORAL
- Competencia: ATENCIÓN A CLIENTES
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
- (P)Describir clientes, procedimientos y protocolos, según normas y políticas de la organización y el sector.
- (H)Operar sistemas de información y comunicación, según requerimientos del servicio, la organización y el sector.
- (V)Revisar condiciones de prestación del servicio y nivel de satisfacción de los clientes, según expectativas del mercado
- (A)Plantear mejoras del servicio, en cumplimiento a necesidades de clientes, sistemas de calidad y expectativas del mercado.
- Duración de la Guía: 144 horas (3 créditos)

2. PRESENTACIÓN

Bienvenido al mundo de servicio, una de las actividades del día a día y razón fundamental del ser social, a partir de esta competencia se realizarán atentas observaciones a los diferentes clientes que podemos encontrar en las organizaciones tanto al interior como al exterior de ellas; aprenderemos tácticas para su atención, retención y sobre todo para lograr mantenerlos informados y satisfechos con el servicio. A través de las 144 horas de esta formación trataremos teorías, técnicas y herramientas para apropiar cultura organizacional, servicio, clientes, etiqueta y netiqueta, comunicación, sistemas de información, manejo de habilidades sociales, uso de instrumentos de evaluación y satisfacción de clientes.

El compromiso del aprendiz consiste en la asistencia a las sesiones y desarrollo de actividades de diversas maneras: guiadas, autónomas, en aprendizaje colaborativo y experiencial, apoyados en el material e ilustraciones suministradas por el instructor, la biblioteca física y virtual, los repositorios de información y experiencias organizacionales, los compañeros, las redes y el internet.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión:

Buscar frases célebres acerca de “servicio” que logren un impacto positivo en los aprendices y futuros prestadores de servicio.

Descripción:

- Explore un mínimo de tres frases, dichos populares o refranes relacionados con “servicio”
- Presente su frase o dicho escogido de manera divertida, gráfica o didáctica y argumentada.
- Haga un collage con los aportes del grupo en el tablero físico o virtual
- Registre conclusiones en el portafolio del aprendiz

Tiempo: 4 horas

Ambiente: físico (nn) o virtual, biblioteca, internet, organizaciones empresariales o sociales.

Materiales: Repositorio de material de apoyo, biblioteca, internet, bases de datos

3.2. Actividades de contextualización:

Identificar saberes previos y dos casos de servicio a clientes, donde las experiencias sean totalmente diferentes.



Descripción:

- Haga una revisión minuciosa de los conceptos de saber de la competencia Atención a clientes
- Elabore un paralelo donde registre en una columna los saberes de concepto conocidos por usted, y los asuntos totalmente desconocidos.
- Presente el paralelo al instructor
- Observe y escuche el presente video: https://www.youtube.com/watch?v=iFxlrG2QTU8
- Comente sus conclusiones frente a la actuación del prestador de servicios
- Observe este segundo video: https://www.youtube.com/watch?v=iFxlrG2QTU8
- Compare y comente conclusiones frente a las dos actuaciones de servicio
- Registre conclusiones en el portafolio del aprendiz

Tiempo: 4 horas

Ambiente: físico (nn) o virtual, biblioteca, internet, organizaciones empresariales o sociales.

Materiales: Repositorio de material de apoyo, biblioteca, internet, youtube.

3.3. Actividades de apropiación:

3.3.1. Identificar las características de los clientes según contexto y cultura organizacional

Sub-Actividad

Identificar empresa, tipos de empresa y cultura organizacional de una pyme local

Descripción:

- Atienda la ilustración dada por el instructor acerca de empresa, recursos y actividades de una empresa, tipología de empresas según sector, actividad, tamaño, origen del capital, ámbito geográfico, destino de las utilidades y forma legal. Se sugiere utilizar el siguiente material de ilustración
    - Tipos de sociedades en Colombia: retomado de SENA Virtual, 2017. https://www.mindomo.com/es/mindmap/tipos-de-sociedades-en-colombia-7e341618165d476bb1e49bb58fa76995
    - Tipos de empresas en Colombia: retomado de Escuela Emprendedores, octubre 2017. https://escuela-emprendedores.alegra.com/administracion-finanzas/tipos-de-empresas-en-colombia/

- Busque con su equipo de compañeros(as) una pyme de su localidad, que esté dispuesta a permitirles entrada a sus instalaciones y acceso a información de sus objetivos económicos y sociales, misión, visión, valores, conocimiento de procedimientos, productos y/o servicios.
- En el caso que no se logre tener acceso a una pyme local, los equipos de trabajo pueden trabajar con una pyme simulada.
- Realice un diagnóstico de las condiciones y recursos con los cuales se atienden a los clientes en esta pyme, teniendo en cuenta su contexto y cultura organizacional. Anexo instrumento **diagnóstico.**
- Una vez aplicado el instrumento diagnóstico, identifique la cadena de suministro de la empresa analizada, realizando el **Taller 1**.

Tiempo: 22 horas

Ambiente: físico (convencional o rural) o virtual, biblioteca, internet, organizaciones empresariales o sociales.

Materiales: Repositorio de material de apoyo, Talleres 1 y 2, Instrumento Diagnóstico, biblioteca, internet, you tube.

Sub-Actividad

Reconocer las características del servicio y aplicabilidad de etiqueta y protocolo.

Descripción:

- Consulte la temática asignada por el instructor (imagen personal, etiqueta social, etiqueta empresarial, momentos de verdad, conceptualización y características de servicio, ciclo de servicio, protocolo, portafolio de productos y servicios y canales de atención) .
- Prepare la socialización ante el grupo, según fechas y equipos designados por el instructor.
- Cada uno de los equipos dispondrá de 30 minutos para la socialización de la temática y 15 minutos para atención de inquietudes y evaluación de la audiencia.
- Luego de la intervención de cada equipo de trabajo, el instructor realimenta y complementa los temas tratados.
- Registre notas y conclusiones en el portafolio del aprendiz
- Inicie la estructuración de la propuesta de mejora para la pyme en estudio: con el planteamiento del protocolo de servicio, portafolio de servicio, cartilla de buenas prácticas de cortesía.
- Complemente con el material suministrado por el instructor.

Tiempo: 12 horas

Ambiente: físico (convencional o rural) o virtual, biblioteca, internet, organizaciones empresariales o sociales.

Materiales: Repositorio de material de apoyo, biblioteca, internet.

Cámara de Comercio de Bogotá, Cartilla de Etiqueta Empresarial. Retomado de: https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/1172/4614_cartilla_etiquetaempresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carlzon, Jan. Momentos de verdad. Retomado de: https://www.gestiopolis.com/momento-de-la-verdad-jan-carlzon-organizaciones-contemporaneas/

FNA, Protocolo de servicio. Retomado de: https://xurl.es/0z4ai

3.3.2. Utilizar técnicas, herramientas, sistemas y conductas para la atención, seguimiento y búsqueda de satisfacción de los clientes.

Sub-Actividad

Usar estrategias, recursos y habilidades de comunicación oral, gestual y escrita según características del evento y la audiencia.

Descripción:

- Responda los test y desarrolle los ejercicios planteados por Bert Decker, en la cartilla de “El arte de la comunicación” cómo lograr un impacto interpersonal, luego de la ilustración de las 9 habilidades con la presentación anexa.
- Prepare socialización de las 9 habilidades del comunicador (según Bert Decker, El Arte de la Comunicación)
- Desarrolle el **Taller 2** de comunicación y oratoria con Inteligencia emocional y Programación Neurolingüística.
- Complemente con el material suministrado por el instructor.

Tiempo: 14 horas

Ambiente: físico (convencional o rural) o virtual, biblioteca, internet, organizaciones empresariales o sociales.

Materiales: Repositorio de material de apoyo, Decker, Bert. El arte de comunicar, biblioteca, internet, you tube.

https://www.youtube.com/watch?v=Nvx966xgtrU&t=764s

Sub-Actividad

Elaborar documentos organizacionales aplicando la Guía Técnica Colombiana de documentación organizacional

Descripción:

- Desarrolle el **Taller 3** de documentación organizacional
- Presente al instructor_a los documentos organizacionales elaborados atendiendo la GTC-185
- Realice ajustes, según observaciones del instructor_a
- Complemente con ejercicios de ortografía y redacción

Tiempo: 14 horas

Ambiente: físico (convencional o rural) o virtual, biblioteca, internet, organizaciones empresariales o sociales.

Materiales: Repositorio de material de apoyo, GTC 185, ejercicios de ortografía y redacción, biblioteca, internet, you tube.

Sub-Actividad

Utilizar sistemas de atención y seguimiento a los clientes aplicando protocolos y normas de netiqueta.

Descripción:

- Desarrolle el **Taller 4** de sistemas de comunicación con clientes y netiqueta
- Ejemplifique la aplicabilidad de CRM, ERP, SAP, WhatsApp Business y comercio electrónico en las pymes en acompañamiento o estudio.
- Complemente con el decálogo de Netiqueta

Tiempo: 14 horas

Ambiente: físico (nn) o virtual, biblioteca, internet, organizaciones empresariales o sociales.

Materiales: Repositorio de material de apoyo, biblioteca, internet, you tube.

3.3.3. Adoptar comportamientos éticos y de cortesía en la atención de los contactos de una organización (integrar con actividades de la competencia transversal de Ética)

Sub-Actividad

Desarrollar habilidades sociales que faciliten las inter-relaciones, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos.

Descripción:

- Desarrolle el **Taller 5** de habilidades sociales: trabajo en equipo y resolución de conflictos
- Consulte y socialice las técnicas modernas de negociación: El Desafío del Servicio de René Fischer, Modelo de Negociación de Harvard de William Ury, y modelo de Neuromárketing.
- Lea y presente ensayo de “Los cinco acuerdos de Miguel Angel Ruiz, respondiendo a la pregunta: ¿cómo practico los cinco acuerdos en mis interacciones diarias?
- Complemente con material suministrado por el instructor_a

Tiempo: 20 horas

Ambiente: físico (nn) o virtual, biblioteca, internet, organizaciones empresariales o sociales.

Materiales: Repositorio de material de apoyo, biblioteca, internet, you tube.

https://www.excellentia.com.uy/los-cinco-acuerdos-de-miguel-angel-ruiz/

3.4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA:

Aplicar etiqueta, estrategias de servicio, uso de técnicas y herramientas para mejorar la atención y la satisfacción de los clientes.

Sub-Actividad

Utilizar instrumentos de evaluación de productos/servicios y satisfacción de clientes según prioridades del sector y normatividad vigente

Descripción:

- Desarrolle el **Taller 6** de evaluación del servicio: libreta de calificaciones, encuestas de satisfacción, manejo del sistema PQRS.
- Complemente con material suministrado por el instructor_a

Tiempo: 10 horas

Ambiente: físico (nn) o virtual, biblioteca, internet, organizaciones empresariales o sociales.

Materiales: Repositorio de material de apoyo, biblioteca, internet, you tube.

Sub-Actividad

Aplicar las normas de calidad del servicio según contexto y disposiciones vigentes

Descripción:

- Desarrolle el **Taller 7** de Normas de calidad del servicio a clientes.
- Finalice la elaboración de la propuesta de mejora de la atención y servicio a los clientes
- Sustente la propuesta final
- Complemente con material suministrado por el instructor_a

Tiempo: 10 horas

Ambiente: físico (nn) o virtual, biblioteca, internet, organizaciones empresariales o sociales.

Materiales: Repositorio de material de apoyo, biblioteca, internet, you tube.

Sub-Actividad final

Ajustar la propuesta de mejora para la atención y servicio a los clientes optimizando habilidades, recursos y herramientas necesarias.

Descripción:

- Realice ajustes al protocolo de servicio (este debe contener en lo mínimo: misión, visión, objetivos corporativos, atributos del servicio y diagramación del protocolo de servicio o venta del producto más reprensentativo de la pyme estudiada)
- Complete la propuesta con otras ayudas o herramientas como: buenas prácticas de cortesía, mejoramiento de la imagen organizacional (código de vestimenta, comunicación oral, gestual, paraverbal, escrita y/o virtual, aplicación de técnicas de negociación y solución de conflictos, normatividad de pqrs, métricas de evaluación y satisfacción de clientes).

Tiempo: 20 horas

Ambiente: físico (nn) o virtual, biblioteca, internet, organizaciones empresariales o sociales.

Materiales: Repositorio de material de apoyo, biblioteca, internet, you tube.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Sustentar la propuesta de mejora para la atención y prestación de servicio a los clientes de la pyme estudiada.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Glosario de términos, conceptos y normativa. **Evidencias de Desempeño:** Proyección de Imagen personal, etiqueta y servicio. Manejo de habilidades sociales Caso de resolución de conflictos **Evidencias de Producto:**	Lista políticas y normativa, según sector y organización. Suministra información y servicio a clientes, demostrando cortesía y buenas maneras. Aplica habilidades sociales en las interacciones con clientes y compañeros. Aplica normativa de calidad y de tratamiento de datos, según	Anexo: carpeta de rúbricas Valoraciones/Rúbricas Observaciones/Listas de chequeo Preguntas/Cuestionarios

Protocolos de comunicación y atención a los clientes. Desarrollo y sustentación de talleres y de la propuesta de mejora para atención y servicio a los clientes.	disposiciones de gobierno y mercado. Propone plan de mejoras preventivas y correctivas, de sostenibilidad y competitividad del servicio.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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.

CICLO DE SERVICIO: Es la cadena conformada por 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.

CLIENTE: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e importante 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.

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.

INSATISFACCIÓN: 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.

NEGOCIACIÓN: es un esfuerzo de interacción orientado a generar beneficios. Sus objetivos pueden ser: resolver puntos de diferencia, ganar ventajas para una persona o grupo, diseñar resultados para satisfacer varios intereses, mejorar situaciones actuales, resolver conflictos o llegar a un punto neutral de la información.

ORGANIZACIÓN: Conjunto de personas que realizan una serie de actividades dirigidas a la consecución de un objetivo común por medio de determinados recursos que la organización pone a disposición de los mismos.

POLÍTICAS ORGANIZACIONALES: Reglas y regulaciones, formales o informales, que gobiernan la relación entre empleado y organización.

PQRS: El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

PROCEDIMIENTO: Conjunto de tareas ordenadas que se desarrollan como parte de un proceso.

PROCESO: Conjunto de actividades dirigidas a la transformación de insumos para la obtención de un producto. Es un ordenamiento específico de actividades de trabajo, sobre un horizonte de tiempo.

PRODUCTO: Resultado parcial o total, de bienes y servicios, tangibles o intangibles, a que conduce una actividad realizada.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: se define como "el número de clientes, o el porcentaje del total de clientes, cuyo reporte de su experiencia con una empresa, sus productos, o sus servicios superan los niveles de satisfacción establecida.

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.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Sistema de Bibliotecas SENA, Catálogo público en línea.

Serna Gómez, Humberto	Libro	Servicio al cliente, una nueva visión. Clientes para siempre : metodología y herramientas para	2006
tevens, Debra	Libro	Tips efectivos para el servicio al cliente / Debra Stevens ; traducción de Myrna Leiva Gómez.	2012
Lescano Duncan, Lucio	Libro	La disciplina del servicio : cómo desarrollar una nueva cultura orientada al cliente y enfocada	2014
Cremaschi, Enrique Luis	Libro	Calidad de servicio y atención al cliente : ideas, métodos y técnicas para ganar y conquistar	2014
Martínez Bermúdez, Rigoberto	Libro	Servicio al cliente interno : todos somos clientes y todos tenemos clientes / Rigoberto Martíne	2016

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha

Autor (es)	Ana Mireya Fernández R.	Instructora	Centro de Gestión Administrativa	Julio 30 de 2021

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

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