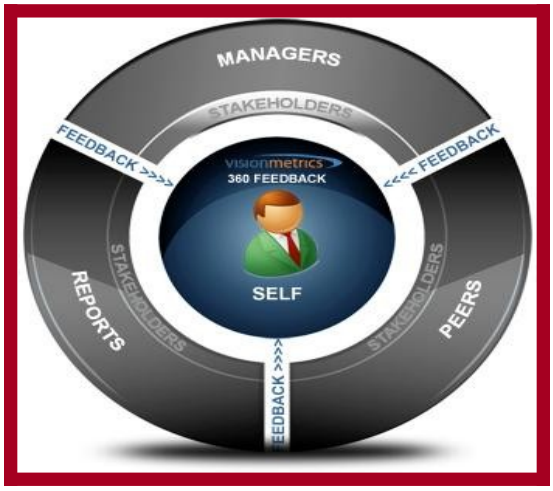
## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **TECNOLOGO EN GESTION DEL TALENTO HUMANO**
- Código del Programa de Formación: 112005
- Nombre del Proyecto: (Si es formación Titulada):
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada):
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada):

- Competencia: **Coordinar el proceso de evaluación del desempeño de los Trabajadores de acuerdo con los procedimientos de la organización y normatividad vigente.**

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  **Suministrar los instrumentos requeridos para la gestión del sistema de evaluación del desempeño laboral de acuerdo con los roles de trabajo, los objetivos concertados, las competencias del trabajador, el direccionamiento estratégico de la organización, los indicadores y la metodología adoptada por la organización**.
- Duración de la Guía: **35 HORAS**

## 2. PRESENTACION




La evaluación de desempeño es uno de los subsistemas para la dirección estratégica de los recursos humanos, la cual debe responder a metas u objetivos altos pero realistas, deben suponer un desafío que pueda alcanzarse. Una buena administración de las evaluaciones de desempeño deberá incluir la revisión de metas u objetivos para evitar efectos negativos; la

evaluación de desempeño por medio de la fijación de objetivos y competencias, pueden constituir a su vez, una formidable herramienta que puede conllevar a un cambio de cultura organizacional.

La evaluación de desempeño se halla integrada a los distintos procesos de Recursos Humanos, fundamentalmente ligada al desarrollo de los empleados; es importante resaltar que evaluación de desempeño es mucho más que una metodología o un informe, esta actividad implica una tarea diaria entre directivos y colaboradores, entre líderes y supervisados es por esto que se este proceso se debe realizar con un análisis objetivo y retroalimentación cotidiana, en donde se vea el proceso de evaluación como una oportunidad de crecimiento y competitividad, permitiendo así a las empresas mejorar en todos los aspectos, desde el clima laboral hasta los índices que miden la rotación y calidad de vida del personal y también contribuyen a optimizar el logro de los objetivos organizacionales.

Con el desarrollo de esta guía, el aprendiz comprenderá la importancia de la aplicación de un sistema de evaluación de desempeño, las ventajas, los diferentes métodos para evaluar el desempeño y la relación de esta con todos los subsistemas de la organización.

## 3.0 FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Luego de la explicación suministrada por el instructor y basado en la bibliografía suministrada, realice de manera proactiva las siguientes actividades, las cuales deben quedar registradas en la plataforma:

**ACTIVIDAD DE IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS PREVIOS**:

**Actividad 1:**




Respetados Aprendices, teniendo en cuenta la temática de la competencia, y de acuerdo con sus conocimientos describa brevemente:

1. Porque se evalúa el desempeño del colaborador en la organización
2. Que le aporta la evaluación de desempeño a los procesos dados en el área de talento humano
3. Qué papel juega el Tecnólogo en gestión del talento humano en el proceso de evaluación: El TRC es el encargado de diseñar la evaluación
4. Cuáles beneficios aporta este proceso (Evaluación de Desempeño) para la organización.
5. Que expectativas e inquietudes tiene frente a la competencia evaluación del desempeño

**ACTIVIDAD 3.1 REFLEXIÓN INICIAL:**

**Actividad 2:**



Respetados Aprendices, después de haber leído el material de apoyo sugerido que se encuentra en la plataforma (Material de Apoyo), capítulo 8 de Chiavenato usted debe realizar una presentación en Power Point, en donde de respuesta a las siguientes preguntas:

a. ¿Qué es Evaluación de Desempeño?
b. Enumere los métodos tradicionales y modernos de evaluación de desempeño.
c. Cuáles son los problemas más frecuentes al realizar la evaluación de desempeño
d. Explique los beneficios que conlleva la realización de la evaluación de desempeño

**ACTIVIDAD 3.2 ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACION DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE.**

**Actividad 3:**




Respetados Aprendices, los invito a realizar la siguiente actividad siguiendo las instrucciones dadas por el instructor.

1. Los siguientes temas deben ser presentados mediante un mapa mental y sustentado en la próxima sesión de clases.
    a. Describa los siguientes métodos de evaluación de desempeño
        i. Método basado en características
        ii. Método basado en el comportamiento
        iii. Método basado en resultados
2. Mediante un cuadro comparativo, describa las ventajas y desventajas de cada uno de los métodos trabajados en el punto 1 de la actividad.
3. Defina Competencias laborales, Comportamentales y Funcionales
4. Explique que es la C.N.O.
5. En Qué consiste un nivel ocupacional
6. Defina evaluación de desempeño por competencias
7. Explique cómo se relaciona la evaluación de desempeño por competencias con la función de desarrollo de personas o desarrollo de los recursos humanos.

**Actividad 4:**



Respetados Aprendices, reciban un cordial saludo, para el desarrollo de esta actividad, usted debe revisar y analizar el video https://www.youtube.com/watch?v=naglyFaGKeY y dar respuesta a las siguientes preguntas, las cuales deben ser desarrolladas en el link "Foro" de la plataforma:

1. De una manera clara y concisa, usted debe explicar:
    a. Cuáles son las etapas de la evaluación de desempeño
    b. Qué se debe evaluar
    c. Quién puede participar evaluando el desempeño
    d. Cuándo evaluar el desempeño

2. Realice un comentario de manera positiva y constructiva a dos aportes realizados por sus compañeros de clase.

**ACTIVIDAD 3.3: ACTIVIDAD APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO:**

**Actividad 5:**



Respetados Aprendices, teniendo en cuenta los aspectos requeridos según el perfil, en el nivel grado B, de la evaluación por competencias "Liderazgo" vistos en clase, analice los siguientes casos informando según su punto de vista como líder de Recursos Humanos:

- Qué grado de calificación daría usted a "*María Celeste*" y a "*José Antonio"*, en sus comportamientos asociados para desarrollar la competencia "Liderazgo".
- Elabore un comparativo de la evaluación de los dos personajes
- Qué plan de desarrollo implementaría para cada caso, con el fin de que cada uno de los personajes mejoren en su proceso y específicamente en lo requerido para el puesto.

Caso 1: *El lanzamiento de los nuevos productos se llevó a cabo en todas las zonas de acuerdo con lo previsto; en el caso de la zona a cargo de María Celeste, ella condujo a su equipo en función de las responsabilidades asignadas comunicando a sus colaboradores sus funciones y responsabilidades de manera ambigua y confusa.*
*La sensación que dejó a todos con su comportamiento fue de despreocupación sobre si sus colaboradores estaban o no informados acerca de los cambios de los procedimientos de la empresa, a tal punto que el resultado fue que estos no conocieran en detalle acerca del lanzamiento de los nuevos productos.*
*Sus colaboradores manifiestan que las opiniones que expresan no son escuchadas y que María Celeste no valora sus propuestas.*

Caso 2: *En la zona de José Antonio el lanzamiento de productos se llevó a cabo de acuerdo con lo preestablecido, sin mayores sobresaltos. Su estilo de conducción del equipo a su cargo hizo que se asumieran las responsabilidades asignadas; para ello comunicó a sus colaboradores las funciones de cada uno y les dio instrucciones claras y concretas para el cumplimiento de las tareas diarias, compartiendo con su equipo la información que consideró pertinente en cada caso.*
*Si bien él está siempre atento a los requerimientos del grupo a su cargo, no les aporta lineamientos especiales para el manejo de sus respectivas áreas.*
*José Antonio realiza el seguimiento respecto de la consecución de los objetivos de sus colaboradores, ante las fechas tope o los vencimientos.*

**ACTIVIDAD 3.4**: **ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO**



1- Diseño de un instrumento de evaluación del desempeño, de acuerdo con los modelos vistos en clase y que se ajuste a las necesidades de la empresa.
2- Propuesta de las acciones a desarrollar en la Pyme
3- Planteamiento de soluciones a los casos estudiados.
4- Socialización en una mesa redonda
5- Evaluación

- Ambiente Requerido: **Escenario Ambiente de Formación**
- Materiales: Computadores, Televisor, Videobeam, Guías, Marcadores, Agendas, Papel, Esferos, Cartulinas, Papel Bond.

| Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|
| **Evidencias de Conocimiento :** | Suministra los recursos para utilizar en los procesos de la evaluación del desempeño laboral, acorde con el cronograma y Procedimientos establecidos.<br><br>Orienta las actividades del sistema de evaluación del desempeño laboral en el contexto del direccionamiento estratégico de la organización y los programas de trabajo.<br>Actividad 1 - Reflexión Inicial | Observación y participación de los aprendices.<br>Cuestionario de evaluación escrito.<br><br>Lista de chequeo<br><br>Lista de Chequeo<br><br>Prueba, evaluación diseñada en la plataforma de Blackboard. |

| | | |
|---|---|---|
| **Evidencias de Desempeño**<br><br>**Evidencias de Producto:** | Aplica la metodología adoptada por la organización y el sistema de evaluación del desempeño laboral.<br>.<br>Recopila las necesidades de formación, resultantes de la evaluación del desempeño acorde con el procedimiento Establecido.<br>Actividad 3 - Contextualización<br><br>Evalúa el mantenimiento de los programas de mejoramiento en la evaluación del desempeño.<br><br>Identifica las no conformidades en el sistema de evaluación del desempeño laboral y propone objetivamente ajustes a los planes de trabajo y de mejoramiento.<br>Actividad 5 – Apropiación del conocimiento. | Lista de Chequeo<br>Evaluación en Plataforma |

**GLOSARIO DE TERMINOS**

APO

Es un enfoque de administración que, tomando como base el modelo de sistemas, se orienta al logro de resultados; en donde cada puesto define sus objetivos en términos de resultados a lograr (y no de actividades), que sean coherentes, específicos, prioritarios, , desafiantes y tendientes al mejoramiento permanente; a través de un estilo de liderazgo que privilegia la

participación y la delegación; de manera que dichos objetivos provoquen la motivación del personal, apuntalen la planificación y el control de gestión y sirvan como marco de referencia para la administración de los recursos humanos.

AUTOEVALUACIÓN
Actividad programada y sistemática de reflexión acerca de la propia acción desarrollada, sobre la base de información confiable, con la finalidad de emitir juicios valorativos fundamentados, consensuados y comunicables.
Esta actividad debe, a su vez, ser efectiva para recomendar acciones orientadas a la mejora.

CAPACIDAD
Habilidad de un individuo, una organización o un sistema para desempeñarse eficazmente, eficientemente y de manera sostenible.

COMPETENCIAS
Características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado en una organización en particular.

COMPORTAMIENTO
Es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, público o privado, según las circunstancias que lo afecten.

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
Estudio de los individuos y de los grupos dentro del ámbito de la organización

DESEMPEÑO
Conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales. El desempeño se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. El desempeño está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados alcanzados.

EFECTIVIDAD

Este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.

EFICACIA
Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.

EFICIENCIA
Es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible. En este caso estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.

EVALUACIÓN
Proceso dinámico a través del cual, e indistintamente, una empresa, organización o institución académica puede conocer sus propios rendimientos, especialmente sus logros y flaquezas y así reorientar propuestas o bien focalizarse en aquellos resultados positivos para hacerlos aún más rendidores.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos ; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

EVALUACIÓN POR OBJETIVOS.
Es un sistema que se caracteriza por un cuerdo periódico entre un subordinado y un superior en cuanto a los objetivos de aquel para un tiempo específico y una revisión periódica de qué tan bien logra esos objetivos el subordinado.

EVALUACIÓN 360°
Es una técnica de evaluación cuya característica es el desarrollo del feedback a partir de varias fuentes de información.

GESTIÓN BASADA EN RESULTADOS
Estrategia de gestión orientada al desempeño, al logro de objetivos, resultados e impactos.

INDICADOR
Medida que permite cuantificar y evaluar el cumplimiento de un objetivo o actividad.

INDICADOR DE DESEMPEÑO
Variable que permite la verificación de cambios en el desempeño de la empresa de servicios o muestra los resultados en relación con lo planeado.

MOTIVACIÓN
Es un proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún deseo o satisfacción.

OBJETIVIDAD
Es la manera de ver los problemas y las situaciones con un enfoque que equilibre adecuadamente emoción y razonamiento.

ORGANIZACIÓN
Es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no.

PRODUCTIVIDAD
Es una actitud que busca el mejoramiento continuo de todo cuanto existe.
Es la convicción de que las cosas se pueden hacer mejor hoy que ayer y mañana, mejor que hoy.
Adicionalmente, significa un esfuerzo continuo para adaptar las actividades económicas y sociales al cambio permanente de las situaciones, con la aplicación de nuevas teorías y nuevos métodos.

RETROALIMENTACIÓN.
Función de informar resultados a partir de evaluación o ejecución de trabajos a los actores en dicha actividad.

SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO
Proceso continuo de recolección y análisis de datos para comparar en qué medida se está ejecutando un proyecto, programa o política en función de los resultados previstos.

TOMA DE DECISIONES
Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial (utilizando metodología, cuantitativas que brinda la administración). La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

TRABAJADOR
Persona que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos. Cuando no tiene la edad suficiente, se considera trabajo infantil. Si no presta los servicios de forma voluntaria, se considera esclavitud o servidumbre.

VISION
La visión de una organización social es un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas, que proveen un marco de referencia de lo que una organización quiere conseguir y espera alcanzar en el futuro. Permite además el trabajo conjunto de todo el equipo de colaboradores y le da el rumbo a la organización.

## REFERENTES BIBIOGRAFICOS

1. Gan, F., & Triginé, J. (2012). Evaluación del desempeño individual. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co
2. Alles, M. A. (2010). Desempeño por competencias: evaluación de 360°. Buenos Aires, AR: Ediciones Granica. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co
3. Saracho, J. M. (2011). Talento organizacional: un modelo para la definición organizacional del talento. Santiago de Chile, CL: RIL editores. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co
4. Las 50 herramientas de Recursos Humanos que todo profesional debe conocer. (2012). Buenos Aires, AR: Ediciones Granica. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co
5. Alles, M. A. (2010). Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias, casos. Buenos Aires, AR: Ediciones Granica. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co
6. Alles, M. (2016). Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias. Vol. 1 (3a. ed.). Buenos Aires, AR: Ediciones Granica. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

## CIBERGRAFIA

1. https://www.gestiopolis.com/evaluacion-del-desempeno/

2. http://gerenciaderecursoshumanosipc.blogspot.com.co/2012/01/evaluacion-de-desempeno.html
3. http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/
4. https://www.gerencie.com/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-su-importancia-en-las-organizaciones.html
5. http://humansmart.com.mx/las-7-etapas-del-proceso-de-evaluacion-de-360-grados-evaluacion-integral-del-desempeno.html
6. https://www.youtube.com/watch?v=nagIyFaGKeY
7. http://www.youtube.com/watch?v=FJ5qjD6JlG4&NR=1

## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | **Gloria Valbuena Cuevas** | **Instructor** | **Académica** | **Octubre 2019** |

## 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: GESTION DEL TALENTO HUMANO
- Código del Programa de Formación: 1479807
- Nombre del Proyecto ( si es formación Titulada): MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO EN LAS PYMES DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA.
- Fase del Proyecto ( si es formación Titulada): PLANEACION
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada): DIAGNOSTICAR NECESIDADES DE ACUERDO A LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN,CARGOS PERFILE Y MANUAL DE FUNCIONES SEGÚN LOS PRINCIPIOS ETICOS Y COMPORTAMENTALES
- Competencia: ESTRUCTURAR CARGOS Y COMPETENCIAS SEGÚN DIRECCIONAMIENTO
- ESTRATÉGICO Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. IDENTIFICAR LOS CARGOS Y ROLES DE TRABAJO DE ACUERDO CON LOS NIVELES OCUPACIONALES Y

NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

2.DETERMINAR LOS CARGOS Y ROLES DE TRABAJO EN LOS NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS COMPETENCIAS LABORALES REQUERIDAS PARA EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

3. DISEÑAR INSTRUMENTOS PARA DETERMINAR COMPETENCIAS LABORALES DE ROLES IDENTIFICADOS EN LOS NIVELES OCUPACIONES DE LA ORGANIZACIÓN

4. AJUSTAR LOS PERFILES, FUNCIONES A LOS ROLES DE TRABAJO, LAS COMPETENCIAS LABORALES RELACIONADAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES ACTUALES DE LA ORGANIZACIÓN.

5. PROPONER PLANES DE MEJORAMIENTO EN LAS ACTIVIDADES DE LA ESTRUCTURACIÓN DE LOS ROLES Y COMPETENCIAS LABORALES, DE ACUERDO CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE

Duración de la Guía: 110 HORAS

## 2. PRESENTACIÓN

Es relevante destacar la capacitación y desarrollo del Talento Humano, en cualquier empresa, ya que este siempre será la base o motor, en donde las habilidades y destrezas de los colaboradores, serán el eje principal para el desarrollo y crecimiento organizacional, así mismo es fundamental la permanente capacitación y desarrollo del Talento Humano mediante la evaluación del desempeño de los colaboradores, en el puesto de trabajo; generando de igual manera lo que se denomina clima y cultura organizacional

El evaluar el desempeño, no implica un despido de personal, antes por el contrario, ayuda a determinar los puntos críticos y fuertes de la organización, para así proceder a realizar ya sea un mejoramiento, capacitación o entrenamiento, de acuerdo a los resultados de la evaluación ejecutada.

## 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

### 3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Al reiniciar la presente competencia, es oportuno, recordar ciertos aspectos que se analizaron y concluyeron del anterior resultado de la competencia, que vamos a trabajar.Por lo tanto, le invito a que vea, analice y construya un mapa conceptual, que debe subir a la plataforma por el enlace respectivo, dispuesto para tal fin, del video, "pasa esto en su empresa. Empleados disconformes". A partir de este momento, estaremos inmersosen el proceso formativo integral. (PFI)., relacionada con el Talento Humano.

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

1. ¿Cómo debe de estructurarse la empresa?

### 3.3 Actividades de apropiación del conocimiento Actividad No. 1:

Ubicación dentro del contexto empresarial Objetivo: Determinar el tipo de empresa que se desea trabajar.

**Procedimiento**

- Realizar el Brainstorming, para determinar el tipo de empresa que se desea tener.
- Analizar el video y proceder de acuerdo a los lineamientos presentados en elvideo.
- Presentar las ideas utilizando el material dispuesto para tal fin, como rollo de papelperiódico, marcadores de diferentes colores, cinta pegante, papel bond.

**Actividad No. 2:** En busca de las necesidades.

**Objetivo:** Pronosticar las necesidades empresariales, para conformar el programa deentrenamiento.

**Procedimiento**

- Plantear la estructura organizacional, apoyándose en la instrucción dada para tal fin
- Plantee, mediante la lectura de los artículos facilitados por la instructora, como se determinan las necesidades al interior de una empresa. Analizar las necesidades de Maslow, observando el video)
- Conforme un debate (si no recuerda, que es un debate, investigue y socialice con su equipo de trabajo), en donde el tema a tratar, será las necesidades empresariales.
- Elabore un resumen, en donde consigne las conclusiones a que llegaron en el debate y suba el documento a la plataforma, por medio del link dispuesto para tal fin.

**Actividad No. 3: trabajo autónomo** .

Determine los niveles requeridos en la organización de su negocio.

**Objetivo**: Diseñar los niveles, necesarios para la organización empresarial. **Procedimiento**: De acuerdo a la instrucción recibida, realice un estudio sobre los cargosrequeridos para el buen funcionamiento de la empresa.

**Actividad No. 4:** Describir los perfiles necesarios.

**Objetivo:** Elaborar los perfiles. Tanto de cargos, como profesionales.

**Procedimiento:** Una vez, determinadas las necesidades, se procede a determinar los perfiles profesionales y de cargos requeridos, para el funcionamiento de cada una de las unidades administrativas de la empresa.

**Actividad No. 5:** Determinar el monto económico para cada cargo..

**Objetivo :** Establecer el monto salarial de cada cargo..

**Procedimiento**

- De acuerdo a la instrucción dada y al video, realice un mapa conceptual, y determine por medio de un cuadro, los montos salariales correspondientes a cada cargo.

**Actividad No. 7:** Preservar el medio ambiente..

**Objetivo: Determinar** los impactos ambientales de la organización en el ambiente**. Procedimiento**

- De acuerdo a la información recogida, clasificar y determinar los impactos existentes en elmedio ambiente, por parte de la organización.

**Actividad No. 8:** Analizar la normatividad existente, para el tipo de empresa que se está trabajando.

**Objetivo:** Identificar y establecer la normatividad existente para las organizaciones.

**Procedimiento**

- Investigar, analizar la información y aplicar los resultados a la organización que se viene trabajando.

**Actividad No. 10:** Analizar los resultados obtenidos.

**Objetivo:** Diseñar estrategias, mediante el trabajo en equipo, de acuerdo a los resultados obtenidos.

**Procedimiento:** Luego de haber estudiado, clasificado y analizado los resultados, realice con su equipo de trabajo, el diseño de estrategias las estrategias, para implementar la normatividad vigente.

### 3.3. Actividades de transferencia del conocimiento.

Participe en las actividades que se ejecutaran de acuerdo a cada uno de los temas al interior del ambiente de formación. Recuerde que se ejecutaran dos actividades relevantes como son:

- Actividad Intergrupal: Socialice con los compañeros de su grupo, cada uno de los temas tratados,considere sus opiniones y llegue a un común acuerdo.

Actividad Intragrupal: Exponga ante los demás grupos el trabajo desarrollado, tome en cuenta las opinionesy elabore el documento respectivo.

**4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

| Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| **Evidencia de Conocimiento:**<br>De acuerdo a los temas vistos, usted, dará respuesta a una serie de preguntas, en donde demostrara el conocimiento adquirido, identificando lasvariables correspondientes acada uno de los temas<br><br>**Evidencias de Desempeño:**<br>Participe en las actividadesque se programan en cada sesión, de cada tema, dentro del PFI, ya que seráevaluado su desempeño, por medio de la observación directa.<br><br>**Evidencias del Producto :** | Reconoce en detalle las necesidades de recursos humanos requeridas en los procesos empresariales a partir de las funciones de los procesos de la cadena de abastecimiento,teniendo en cuenta las capacidades cognitivas, procedimentales y actitudinales necesarias, para cada cargo y función.<br><br>Interpreta cuidadosamente las políticas de contratación de personal según las características principales de los diferentes enfoques en la administración de personal.<br><br>Planifica adecuadamente las actividades inherentes a los cargos, durante un periodo de tiempo dado, de | **TECNICA:**<br>Respuesta a preguntas formuladas.<br><br>**INSTRUMENTO:**<br>Cuestionario.<br><br>**TECNICA:**<br>Observación Sistemática<br><br>**INSTRUMENTO:**<br>Guía de Observación dedesempeño<br><br>**TECNICA:**<br>Observación Sistemática |

| | | |
|---|---|---|
| Elabore los Documentos requeridos, de acuerdo a cada uno de los temas tratados y súbalos a la plataforma por medio del link, destinado para tal fin, para ser debidamente calificados, por la instructora.. | acuerdo con las responsabilidades individuales o grupales.<br><br>Plantea idóneamenteplanes y programas de entrenamiento y capacitación de acuerdo con el diagnostico de las necesidades de capacitación y entrenamiento de la fuerza laboral y los principios y valores de la organización<br><br>Diseña los planes de mejoramiento, reentrenamiento ycapacitación para el mejor desempeño del talentohumano según políticas dela organización.<br><br>Genera ideas para innovar y solucionar problemas en la organización mediante el fomento del trabajo en equipo como estrategia de interacción grupal e interpersonal de acuerdo con las normas de seguridad y políticas de | del producto<br><br>**INSTRUMENTO:**<br>Guía de Observación deproducto |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | la organización.. | |

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Administración:** Es unadisciplinacompuesta de principios, técnicas y prácticas, Cuyaaplicación al factor humano permite establecer sistemas racionales de Esfuerzocooperativo a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos Comunes.

**Actitud:** Orientación duradera, afectiva y evaluativa hacia algún objeto que Incluye:opiniones, creencias y expectativas. Se aprende con la experiencia.

**Ampliación de puestos:** : Incremento del número de tareas que realiza el individuo o integración horizontal. Es lo contrario de la fragmentación. No implica necesariamente mayor responsabilidad y autoridad

**Alcance del trabajo:** En una asesoría implica la profundidad con la que se va a realizarel informe pedido según el objetivo perseguido con el mismo. A mayor alcance mayor esel coste y se necesitan más horas.

**Asesor:** Consejero externo.

**Assessment Center:** Es una técnica que se utiliza para evaluar recursos y potencialespara la gestión, en la que se utilizan varias técnicas de evaluación, basándose en la búsqueda del potencial de las personas.

**Asistente:** Colaborador, que presta ayuda a otra persona, pero con categoría inferior ybajo sus órdenes.

**Despido improcedente:** Aquél que resuelven los Juzgados de lo Social que implica que la empresa causante del despido, puede optar entre readmitir al/a la trabajador/a o la indemnización correspondiente.

**Despido:** Acción por la que una empresa da por finalizada su relación laboral con un trabajador o trabajadora.

**Detección de Necesidades de Capacitación (DNC):** El Diagnóstico o Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) es el proceso que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento así como el fortalecimiento de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma.

- **Actitud:** Conducta, disposición de ánimo manifestada de algún modo.
- **Aptitud:** Capacidad para operar competentemente en una determinada actividad.
- **Comunidad educativa:** Conjunto de personas que influyen y son afectadas porun entorno educativo
- **Cultura:** Conjunto de modos de vida y costumbres en una época o en un grupo social.

**Didáctica Activa:** Propio, adecuado para enseñar o instruir o aprender

- **Evidencia de Aprendizaje:** Manifestación del aprendizaje, que refiere a la comprobación de lo que “sabe”, “sabe hacer” y “es” el aprendiz.
- **Evidencia de desempeño:** Pruebas del saber hacer, relativas a cómo el Aprendiz ejecuta (proceso) una actividad y al resultado (producto) obtenido.
- **Misión:** Razón de ser, el para que de una empresa, institución.
- **SOFIA**: Sistema Optimizado para la Formación y el Aprendizaje Activo.
- **Técnica Didáctica:** Metodología y método sistematizado que puede ser usado para el

desarrollo de determinada actividad de aprendizaje.

**Programa de Formación.** Es definido con el proceso de diseño curricular y seconstituye en el conjunto de condiciones de ingreso y salida del proceso deformación, sujeto a aplicar estrategias metodológicas para desarrollar unas competencias expresadas en unos contenidos.

## 6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS


ARMSTRONG, Michael, "GERENCIA DE RRHH: INTEGRANDO EL PERTSONAL Y LA EMPRESA", EDITORIAL Fundo Editorial Legis, Santafe De Bogota, Colombia, 1991

CHIAVENATO, Idalberto, "ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS", Segunda Edición, Ed. McGraw-Hill, Colombia, 1994

DESSLER, Gary, "ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL", Sexta Edición, Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A., México, 1994

DESSLER, Gary, "ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL", Editorial Prentice-HallHispanoamericana S.A. México , México . Edición 2º Fecha 1996


## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | **CESAR RIVERA** | **INSTRUCTOR** | **CCYS** | **01-06-2022** |

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

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

C

**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

**IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE**

- **Denominación del Programa de Formación**: TECNICO EN INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
- **Código del Programa de Formación**: 135319 vs 1
- **Nombre del Proyecto:** implementación de estrategias que permitan mejorar el servicio al cliente interno y externo en las diferentes áreas administrativas de las empresas del municipio de Girardot y área de influencia
- **Fase del Proyecto**: Planeación
- **Actividad de Proyecto** DISEÑAR ESTRATEGIAS QUE PERMITAN RESOLVER SITUACIONES DE SERVICIO Y VENTA DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE DE ACUERDO A LAS NORMAS Y POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN

- **Competencia**: PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS
- **Resultados de Aprendizaje**

- **PROPONER ACCIONES DE MEJORA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA AL CLIENTE**
- **PRESTAR SOPORTE TÉCNICO Y/O ESPECIALIZADO, SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y LOS PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

- **Duración de la Guía**: 90 horas

**2. PRESENTACIÓN**

Apreciado (a) Aprendiz, las dinámicas del aprendizaje estarán basadas en el apoyo y compromisos que en conjunto facilitarán su experiencia de aprendizaje en la entidad, que se hará de manera virtual utilizando para ello las herramientas tecnológicas y aplicaciones más reconocidas como (Gmail, Google Drive, correo personal asociado a SOFIA PLUS, herramientas de Office, PDF, meet entre otros).

**3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE**

**ACTIVIDADES**

- **R.A. PRESTAR SOPORTE TÉCNICO Y/O ESPECIALIZADO, SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y LOS PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

**Actividades de Reflexión inicial.**

1. Realice una línea de tiempo completa sobre el desarrollo histórico y evolución de los call center y Contac center, identificando los años en que se dio inicio, cuáles fueron las primeras empresas en utilizar estas estrategias y en que países

2. Investigue en que año se creó el primer call center y Contac center en Colombia, quien fue la primera empresa pionera y como ha sido su crecimiento en el país.

3. Investigue actualmente que empresas de call center y Contac center continúan en el país. ( 5 mejores ).

4. 10 tips para ventas telefónicas - https://www.youtube.com/watch?v=Xn5oMbKUH1U

5. Trucos de venta telefónica: https://www.youtube.com/watch?v=wRxUJe1XS_M&t=109s

**Actividad 2: Cuestionario**

6. **Realizar el siguiente cuestionario a mano y hoja examen**
    1. Que es servicio al cliente
    2. Que es servicio al cliente telefónico
    3. Que es un call center
    4. Que es un Contac center

5. Que diferencias hay entre los canales de comunicación y las técnicas de comunicación
6. Que son modales telefónicos
7. Que es una campaña telefónica
8. Que es televenta
9. Que es un software
10. Que son las métricas de la calidad
11. Que es un indicador
12. Que es un protocolo
13. Que es un guion telefónico
14. Que es seguridad de la información

1.Como ofrecer un buen servicio al cliente: https://www.youtube.com/watch?v=5W-WOZ9zQfM

2. ¿Cuál es la diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente? https://www.youtube.com/watch?v=MhQY0bIhiis

3.Cómo convertir un cliente nuevo en un cliente frecuente - Marketing Online: https://www.youtube.com/watch?v=EZyzPAEKURY

**Actividad 3: Realice el siguiente cuadro comparativo**

| SERVICIOS ESPECIALIZADOS | DEFINICIÓN | CARACTERISTICAS | VENTAJAS | DESVENTAJAS |
|---|---|---|---|---|
| **CALL CENTER** | | | | |
| **PARA QUE SIRVE CALL CENTER** | | | | |
| **COMO FUNCIONA EL CALL CENTER** | | | | |
| **TIPOS DE CALL CENTER** | | | | |
| **IMPLEMENTACION DE UN CALL CENTER** | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **CONTACT CENTER** | | | | |

La palabra software se refiere a las instrucciones que se incorporan a un sistema informático para que este lleve a cabo una determinada función. Partiendo de esta sencilla definición, el campo que se esconde detrás es inmenso, porque engloba desde pequeñas aplicaciones para llevar a cabo tareas muy específicas, a archivos conocidos sistemas operativos con capacidad para realizar miles de funciones.

**Actividad 4: Por lo tanto es indispensable identificar los diferentes software utilizados en Contac center, call center realizar el siguiente cuadro comparativo a mano hoja de examen**

| NOMBRE DEL SOFTWARE | BENFICIO O USO | CARACTERISTICA PRINCIPAL | Identificar si solo es de uso call center o Contac center o ambos |
|---|---|---|---|
| **OCM (Software de Contact Center)** | LAURA SOFIA | | |
| **Neotel Call Center** | ANGI LEON | | |
| **VozIP.com** | FAINURI - | | |
| **Ringover para call center** | BEATRIZ - NO | | |
| **Aircall para call center** | JONATHAN | | |
| **Chattigo** | CANDELA - | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Megadialer**<br><br>**- Megacall** | NICOL DAYANA<br><br>GERSON - | | |
| **Software para call center de HubSpot** | ANDRES STEVEN | | |
| **Bitrix24** | JHOSEPH | | |
| **Talkdesk** | DANIEL | | |
| **Five9** | DIANA CAMILA | | |
| **CloudTalk** | INGRID - | | |
| **Nextiva** | ALBA | | |
| **Dixa – banco Colombia - exito** | NATALIA - | | |
| **RingCentral** | MARIA FDA PORRAS | | |
| **LiveAgent** | YUYU | | |
| **Avaya** | DANA MENDOZA -NO | | |
| **net2phone** | LAURA VALENTINA - | | |
| **HapyFox** | YANK LUIS | | |
| **Channels** | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Freshcaller** | | | |
| **UJET** | | | |
| **Aloware** | | | |
| **Dialpad Ai Contact Center** | | | |
| **Zendesk** | | | |

**ACTIVIDAD 5: Ingresar al siguiente link https://glosarios.servidor-alicante.com/call_center-service_desk y realizar una rejilla de conceptos mínimo de 50 palabras**

Para realizar una adecuada prestación del servicio se requiere de varios factores importantes dentro de la llamada telefónica, uno de ellos es la agilidad al momento de digitar tomar la solicitud del cliente, es por eso que deben tener habilidad al escribir.

**Actividad 6: Investigar y realizar una exposición sobre: KPO (Externalización de Procesos de Conocimiento) – BPO (Subcontratación de Procesos de Negocios) – KPI - tipos de clientes – políticas de servicios - niveles de servicio al cliente (SLA)**

## R.A. PROPONER ACCIONES DE MEJORA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA AL CLIENTE

**ACTIVIDAD 7: Cuestionario de campañas telefónicas**

Las campañas telefónicas son indispensables para un call y Contac center



1. ¿Qué es una campaña telefónica?
2. ¿Cuál es su finalidad?

3. ¿Por qué es importante una campaña telefónica?
4. ¿Para que sirve una campaña telefónica?
5. ¿Qué tipos de campañas telefónicas existen y explique cada una de ellas?
6. ¿Cuáles son las campañas telefónicas más utilizadas por los call y Contac center?
7. ¿Cuál es la duración ideal de una campaña telefónica y su costo en el mercado?

**FECHA ACTIVIDAD**

**ACTIVIDAD 8: Protocolos y guiones telefónicos básico**

En grupos de 2 aprendices construir protocolos y guiones telefónicos para las siguientes campañas telefónicas

1. Televentas - SERVICIOS RECREACION
2. De soportes
3. De ayuda (Help Desk) equipo centralizado dentro de una empresa que atiende empleados, clientes de una forma masiva (servicio de asistencia a los clientes)
4. De cobranza
5. De información – PORTAFOLIO DE HOTELES - MUSEOS – ACTIVIDADES AL AIRE LIBRE – VUELOS – LANZAMIENTO DE VEHICULO (CARRO) – LANZAMIENTO DE MOTO – CAMPAÑA CONTAMINACION AUDITIVA – CAMPAÑA CONTAMINACION VISUAL

**ACTIVIDAD 9: Métricas de calidad Call Center, mapa conceptual**

Las **métricas de un call center de ventas** son medidores de rendimiento para evaluar el desempeño de los agentes y fomentar la mejora constante en un ambiente ultra competitivo.

Para nadie es un secreto que las **ventas en frío** son un desafío para los centros de contacto. Las estadísticas reflejan que su **tasa promedio de éxito es de 1% o 2%** y por este motivo se debe evaluar constantemente el desempeño de los agentes y equipos para mejorar las estrategias utilizadas.

**Con el siguiente link https://www.zendesk.com.mx/blog/call-center-metricas-operativas/ deben leer y realizar un mapa conceptual que permita identificar el entendimiento del tema**

## Actividad 10: cierre de ventas telefónicas

**https://www.alohacreativos.com/blog/cierre-mas-ventas-telefonicas-con-estos-consejos con este link realizar un ensayo con los ocho (8) puntos de cierre de ventas telefónicas (analizando los temas)**

## Actividad 11 ¿Qué es la ISO 27001? Clasificar la información de los clientes: realizar un mapa conceptual a mano

La información suele clasificarse acorde a cuatro criterios de acceso a la misma que a saber son confidenciales, restringido, uso interno y público.

Estos criterios obedecen a una categorización generalizada y previamente establecida por las normas ISO de aquí que la misma cubre una importancia vital en las empresas, como también en los espacios institucionales.

Como es bien sabido, la información no es más que un conjunto de datos que revisten una importancia vital para las personas, considerando que los mismos representan un contenido verídico, veras y sobre todo útil.

**Sistemas de Gestión la Seguridad de la Información**
**ISO 27001** es una norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan.

El estándar **ISO 27001:2013** para los **Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información** permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos.

La aplicación de **ISO-27001** significa una diferenciación respecto al resto, que mejora la competitividad y la imagen de una organización.

La **Gestión de la Seguridad de la Información** se complementa con las buenas prácticas o controles establecidos en la norma **ISO 27002**.

Por lo anterior deben leer la ISO 27001y realizar un mapa conceptual, identificando la importancia de clasificar adecuadamente la información

**Actividad 12: Clasificar los productos no conformes**

Un producto no conforme es todo aquel que no cumple con algún requisito determinado por el sistema de gestión de calidad, como por ejemplo un material comprado que ha llegado defectuoso, un material no identificado cuando se requiere que lo este, etc.

Hay que tener en cuenta que la norma es aplicable tanto a productos como a servicios, por lo que también en este procedimiento han de tenerse en cuenta no conformes como pueden ser, un envío a un cliente con cierto retraso, etc.

1. Diseñar un formato de producto no conforme
2. Deben diligenciarlo planteando una situación puntual de servicio
3. Deben recopilar los demás formatos diligenciados de los compañeros
4. Construir una base de datos en Excel que permita clasificar dicha información se debe tabular y graficar
5. Realiza un informe con las normas APA con la información recopilada en el punto anterior

**ACTIVIDAD 13: Acciones de Mejora**

Una acción de mejora puede definirse como aquella medida o conjunto de ellas que se toman con el fin de optimizar los rendimientos de los procesos de la organización en el ámbito oportuno

Las acciones de mejora no tienen por qué obedecer exclusivamente a la resolución de una situación negativa, sino que pueden perseguir otras consecuencias positivas, además de las que ya sean consideradas como adecuadas. En este sentido, las normas ISO 9001:2008, recuerda que “se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que este diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas”. Y es en ese mismo enfoque y bajo el mismo concepto donde se indica las acciones de mejora que contribuyan también “para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ya existente”.

https://www.isotools.com.co/iso-9001-2008-requisitos-sistema-gestion-calidad/

Teniendo en cuenta la actividad anterior sobre producto no conforme, en grupos de 2 aprendices deben construir acciones de mejora que permita brindar solución oportuna a los productos no conforme clasificada anteriormente

**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***:<br><br>Glosario Call center y contac center<br><br>Software contac center y call center<br><br>Métricas de calidad<br><br>**EVIDICIAS DE DESEMPEÑO**<br><br>Escritura ágil<br><br>Clasificar la Información del Cliente | Verifica las condiciones de funcionamiento de equipos y herramientas de comunicación, según procedimientos por la organización en temas de salud ocupacional<br><br>• Identifica las necesidades del cliente, de acuerdo con el tipo de solicitud del servicio<br><br>• Interactúa con el usuario en forma clara, fluida y concisa, según el protocolo establecido y las técnicas de comunicación existente<br><br>• Tramitar los servicios técnicos, especializados o servicios de KPO, de acuerdo con los parámetros establecidos según normas técnicas y términos legales | ***TECNICA:***<br>Mapa conceptual, comic, cuestionario, mapa mental, infograma, friso, cuadro sinóptico.<br><br>**TECNICA:**<br>Valoración del producto<br>Instrumento: lista de chequeo |

| | | |
|---|---|---|
| Procesos y procedimientos<br><br>**EVIDENCIAS DE PRODUCTO**<br><br>Clasificar los productos no conforme<br><br>Acción de mejora | • Finaliza el contacto, según el procedimiento establecido por la organización<br><br>• Clasifica las necesidades de los clientes, según tipo de servicios prestados<br><br>• Sugiere acciones de mejora, según las condiciones de prestación del servicio<br>• Indaga el nivel de satisfacción, según los servicios soportados o la visita realizada | **TECNICA:**<br>Valoración del producto<br>Instrumento: lista de chequeo |

## 1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**ACD**: (Automatic call Distribuidor). Distribuidor automático de llamadas.
**ACS**: (Automatic call Sequencer). Secuenciador Automático de llamadas
**AHT**: (Average Handling Time). Tiempo Medio de atención de llamadas
**ANI**: (Automatic Number Identification). Identificación automática de Número
**Arquitectura de cliente/servidor**). Red de computadoras que comparten capacidades y dispositivos.
**Asignación de porcentaje:** Estrategia de encaminamiento que a veces, se utiliza en entornos de centros de llamadas con instalaciones múltiples.
**Atención automática:** Capacidad de procesamiento de voz que automatiza la función de atención.



## 2. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- FUNDAMENTOS DE MARKETING edición 11 STANTON

-Fundamentos de Marketing décimo cuarta edición WILLIAM J. STANTON, MICHAEL J. ETZEL, BRUCE J. WALKER
-fundamentos de Marketing octava Edición Kotler y Armstrong
Material FUNIBER

https://www.softwaredoit.es/contact-center/index.html

https://www.normas-iso.com/iso-27001/

https://www.isotools.com.co/iso-9001-2008-requisitos-sistema-gestion-calidad/

**7. CONTROL DEL DOCUMENTO**

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | ANA ELVIRA CUERVO ZAMBRANO<br>NATALI GARCIA CALLE<br>FREDY VELEZ NIÑO<br>BLADIMIR GUTIERREZ | INSTRUCTOR<br>INSTRUCTOR<br>INSTRUCTOR<br>INSTRUCTOR | CTDPE<br>CTDPE<br>CTDPE<br>CTDPE | Septiembre<br><br><br>JUNIO 2024 |

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

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
|---|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | ANA ELVIRA CUERVO ZAMBRANO CORREO: elviramafe @misena.edu.co<br>NATALI GARCIA CALLE<br>FREDY VELEZ NIÑO<br>MARIA HELENA CASTRO<br>BLADIMIR | INSTRUCTOR<br>INSTRUCTOR<br>INSTRUCTOR<br>INSTRUCTORA | **COORDINACIÓN ACADÉMICA** | <br><br><br>23/10/2023<br>11/06/2024 | <br><br><br>GFPI-F-135 V01<br>Actualización<br>Reajustes |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | GUTIERREZ | INSTRUCTOR | | | |