PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: GESTION EMPRESARIAL
- **Código del Programa de Formación**: 621201
- **Nombre del Proyecto**: Formulación de ideas de negocio para emprender proyectos productivos de acuerdo a las tendencias y al comportamiento económico del departamento del cauca
- **Fase del Proyecto**: EJECUCIÓN
- **Actividad de Proyecto:** Elaborar los estudios técnicos requeridos del plan de negocios
- **Competencia:** Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

  - Aplicar el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con el protocolo, los medios de divulgación y las políticas de la organización
  - Identificar las no conformidades en organización del evento de acuerdo con el propósito, objetivo y plan, para proponer soluciones
  - Divulgar el evento teniendo en cuenta el medio, el protocolo y las normas
  - Organizar eventos de manera responsable, teniendo en cuenta la conformación de comités, la coordinación de las responsabilidades de los diferentes comités, de acuerdo con el tipo de evento y las políticas institucionales.

- Duración de la Guía: 250 Horas.





Los eventos son herramientas de Relaciones públicas con múltiples ventajas, pero al mismo tiempo, quedamos completamente expuestos ya que todo en un acto comunica. Exigen un gran cuidado de todos los detalles. Si bien, las Relaciones Publicas podrían definirse como “el arte de hacer un buen trabajo y saberlo comunicar”.

En un evento absolutamente todo comunica, nuestro público nos ve, nos escucha, está presente físicamente o de manera virtual. Por este motivo, se debe cuidar la imagen que transmitimos durante esté, siendo meticulosos en todos los detalles desde su planeación. De esta forma, el organizar un evento de manera responsable, favorece las relaciones empresa/cliente, y facilita la adaptación de su producto de forma directa sobre su mercado, lo que repercutirá en el éxito del mismo.



Actualmente, por la situación de emergencia sanitaria mundial se han disminuido los eventos físicos, sin embargo, las empresas y la sociedad en general donde el ser humano es social por naturaleza, busca nuevas formas de comunicarse y mantener las relaciones interpersonales utilizando con fuerza la tecnología dispuesta para ello.

En la siguiente guía encontraran conceptos y actividades para facilitar las relaciones interpersonales, familiares, académicas, sociales y corporativas.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



3.1. Actividades de Reflexión inicial. Estimado Aprendiz: ¡Bienvenido a su proceso formativo! De manera individual: 3.1.1 Analice los diferentes eventos virtuales y/o presenciales a los que ha asistido o a organizado en los últimos meses e indague:

- ¿Qué medios de divulgación utilizaron para dar a conocer el suceso a los asistentes?
- ¿En qué lugar o plataforma se desarrolló el evento?
- ¿Les fue entregado algún recordatorio o memorias del evento?

Comparta con su grupo de trabajo las experiencias de eventos y saquen una conclusión grupal de la importancia de los eventos, esta actividad será socializada por medio de una mesa redonda.

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



En los grupos de trabajo consulten los siguientes temas y acorde a la distribución del instructor, hacer exposiciones interactivas y juegos que nos permitan evaluar el conocimiento transmitido.

- Evento: concepto, propósito y modalidades
- Análisis y diagnóstico del evento
- Clasificación de eventos
- Etapas de un evento
- Estructuración de comités: funciones y procedimientos para la organización y realización del evento
- Medios de divulgación del evento
- Oportunidad y cobertura de eventos
- Ejecución del evento: Inauguración e instalación del evento - Desarrollo de la agenda.
- Etiqueta y protocolo de eventos
- Alianza estratégica en eventos

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)



3.3.1 De manera individual, investiguen sobre los tipos de eventos y realicen un mapa mental, en la herramienta digital de su preferencia, para compartirlo con sus compañeros de grupo y dar una conclusión, para socializarlo en formación.



3.3.2 En los grupos de trabajo, consulten sobre eventos (virtuales y presenciales) locales, regionales, nacionales e internacionales, para identificar: objetivo del evento, periodicidad, duración, participantes, medios de divulgación y demás detalles del mismo, para con esta información, realizar un cuadro explicativo, ilustrado con imágenes, para socializarlo con los compañeros en la formación.

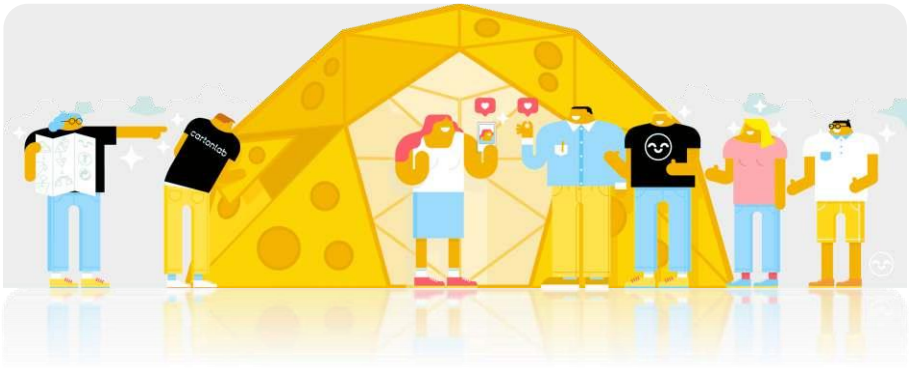
3.3.3. Acorde a la investigación realizada, elaboren una infografía, por cada comité de eventos (nombre, concepto, funciones), para ser socializada a los compañeros, programada por el instructor.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento



Aprendiz: llegó la hora de demostrar el grado de aprehensión del conocimiento frente a contextos reales y teniendo en cuenta lo trabajado en las actividades de apropiación del conocimiento.

De forma grupal, organicen un Feria de Emprendimiento para la ficha, definiendo comités, agenda y cumpliendo con las etapas de la organización de evento, logrando así poner en práctica todo lo aprendido en esta semana.



NOTA: Para esta primera Fase: deberá socializar en formación, las presentaciones se organizarán de acuerdo a la agenda, cada aprendiz entregará con anticipación el material en una presentación, la logística de las presentaciones y todos los actos protocolarios. Ustedes en acuerdo con el instructor definirán la fecha, hora, invitados y todo lo requerido para la realización del mismo.



SEMANA 2

3.1. Actividades de Reflexión inicial.

3.1.1 Observen el siguiente vídeo y respondan los interrogantes planteados, sobre cambios en los eventos en la actualidad https://www.youtube.com/watch?v=6M6JcgNdj14

• ¿Desde su perspectiva, como consecuencia de los acontecimientos de los últimos 3 años, la forma de los eventos ha cambiado de forma positiva o negativa? Justifique
• ¿Considera usted, que después de haber controlado el Covid 19 a nivel mundial, los eventos volverán a ser como antes? ¿Por qué?
• ¿Qué estrategias propondrías para tener éxito en la organización de eventos, teniendo en cuenta los cambios actuales?

Compartan con sus compañeros de grupo, las respuestas de los interrogantes y den una conclusión de los cambios notorios en la organización de eventos a causa de los cambios de la actualidad, para compartirlo con sus compañeros en el foro temático organizado por su instructor.

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



En los grupos de trabajo, realicen una investigación sobre los siguientes temas, para ser expuestos a sus compañeros en formación, acorde a la distribución realizada por el instructor:



- Tecnología requerida para organizar eventos –ventajas - desventajas
- Netiqueta de eventos
- Plataformas tecnológicas más usadas en los eventos.
- Herramientas tecnológicas más utilizadas en la organización de eventos ejemplo:(formulario Google, creación de contenido, administración de archivos digitales.)
- Post-evento: Agradecimientos, Memorias y demás.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

3.3.1. En sus equipos de trabajo, realicen una matriz en Excel, donde relacionen 25 herramientas digitales utilizadas para la organización y realización de eventos, donde se ilustre sobre: Nombre de la herramienta, tipo de herramienta, función de la herramienta, enlace a la página de la herramienta y el beneficio que presta la misma.



NOMBRE DE HERRAMIENTA	LOGO	TIPO DE HERRAMIENTA	FUNCIÓN DE LA HERRAMIENTA	DIRECCIÓN URL DE LA HERRAMIENTA
Prezi	Prezi	Creación de contenido	Programa de presentaciones para explorar y compartir ideas sobre un documento virtual basado en la informática en nube (software como servicio)	https://prezi.com/
WHATSAPP		CHAT	WhatsApp es el nombre del más popular sistema de mensajería en la era digital. Se utiliza por medio de dispositivos móviles, como celulares, tablets y computadoras de escritorio, y tiene la particularidad de abarcar todas las compañías telefónicas o de internet.	https://whatsapp.com
ZOOM	zoom.us	videoconferencias	es un servicio de videoconferencia basado en la nube que puede usar para reunirse virtualmente con otros, ya sea por video o solo audio o ambos, todo mientras realiza chats en vivo, y le permite grabar esas sesiones	https://zoom.com
GOOGLE FORM	Formularios	Formularios	Crear cuestionarios via online, encuestas, evaluaciones	https://google.com
GOOGLE DRIVE	Drive	Administración de archivos digitales	Tiene como novedad el servicio de almacenamiento de archivos en la nube y sincronización de estos con otros dispositivos donde se tenga instalada la herramienta Google Drive, es decir, los recursos están disponibles no solo en el computador donde fueron creados o guardados, sino también en la web	https://google.com
ONEDRIVE		Administración de archivos digitales	Tiene como novedad el servicio de almacenamiento de archivos en la nube	https://office365.com

3.3.2 Crear una historieta o cortometraje donde usted es el protagonista, aplicando las etapas para la realización del evento que elija. Compartan con su grupo de trabajo y hagan una conclusión sobre la importancia del organizador del evento, para lograr que éste sea un éxito.

Socialícenlo a los demás integrantes de la formación en La fecha programada por el instructor.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento



Llego el momento de poner en práctica los conocimientos aprendidos sobre la organización de eventos

Propónganle a la unidad de negocio del proyecto formativo, realizar dos eventos: un evento interno, para mejorar el clima laboral y un evento externo, para promover sus productos o servicios, explicando las actividades a desarrollar durante las etapas del evento (pre-evento, evento, post- evento).

• Ambiente Requerido Ambiente 3020C y AVA (Ambiente virtual de aprendizaje), Plataforma Territorium. • Materiales Computador, Libros de la biblioteca virtual SENA, TV, tablero, marcadores.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
CONOCIMIENTO DESEMPEÑO PRODUCTO Aplicabilidad de la temática desarrollada en el proyecto formativo	Reconoce los elementos que constituye cualquier tipo de eventos Organiza de manera crítica los eventos y sus etapas; de acuerdo al objetivo, la magnitud y la naturaleza. Coordina de manera diligente la consecución y ubicación del sitio para la realización del evento, teniendo en cuenta la clase y la magnitud. Coordina de manera comprometida la conformación del comité organizador y los demás comités, según el tipo de evento, asignando responsabilidades de acuerdo con los requerimientos de cada uno y el manual de procesos y procedimientos. Elabora la agenda para el evento. Etapas del evento	Cuestionario de eventos apoyándose en las herramientas tecnológicas. Presentación de mapas mentales, investigaciones, cotizaciones, y demás actividades solicitadas en la guía y en formación. Realización evento ficha Informe escrito unidad de negocio

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

EVENTO: Un evento es una actividad social determinada, un festival, una fiesta, una ceremonia, una competición, una convención, entre otros, y que, ya sea por las personas que acudirán a la misma o por el valor y la carga emotiva que un individuo le ponga a una de estas (por ejemplo, el casamiento de una amiga), ostentan un carácter de acontecimiento importantísimo e imperdible al cual se debe asistir, si estamos ante el segundo caso o en el caso de, por ejemplo, una ceremonia de entregas de premios, como pueden ser los Oscar de la Academia Americana, por lo menos, seguir el evento por televisión.

EVENTO VIRTUAL: Un evento virtual es aquel en el que las personas experimentan el evento y su contenido en línea en lugar de reunirse en persona.
COMITÉ: Un comité es un conjunto de personas que, con arreglo a las leyes o reglas de una organización, institución o entidad tienen establecidas determinadas competencias.

PROTOCOLO: El Protocolo se puede definir como el conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que, junto a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos, rige la celebración de los actos oficiales y, en otros muchos casos, la celebración de actos de carácter privado que toman como referencia todas estas disposiciones, usos, tradiciones y costumbres. Pero el protocolo tiene que complementarse para cubrir todas las necesidades que requieren el conjunto de actividades que tienen lugar cuando en los actos oficiales se realizan otra serie de actividades que se deben regular y organizar. Las actividades públicas que realizan las autoridades tienen más componentes que el mero protocolo.

NETIQUETA: deriva de la palabra de origen francés <netiqueta=, que significa <etiqueta=, en el sentido del protocolo, y la palabra <Net=, que en castellano significa.
WEBINAR: Un tipo de conferencia online de mano única, generalmente en el formato de charlas en vivo, que permite comunicación vía chat con los espectadores.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Sistema de Bibliotecas SENA

Montedeoca, López, Remedios. Organización de reuniones y eventos (UFO0325), IC Editorial, 2013. ProQuest Ebook Central, proquestcom.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=4421891.

Gaitán, Fonseca, Carolina. Desarrollo de eventos empresariales, El Cid Editor | apuntes, 2009. ProQuest Ebook Central, proquestcom.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=3180242.

Jijena, Sanchez, Rosario. Eventos: cómo organizarlos con éxito, Editorial Nobuko, 2003. ProQuest Ebook Central, https://ebookcentral proquesta com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=4760573.

Otero, Alvarado, María Teresa. Protocolo y organización de eventos, Editorial UOC, 2009. ProQuest Ebook Central, https://ebookcentral-proquestcom.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=3206944.

BLOGS:

https://blogs.iadb.org/conocimiento-abierto/es/5-pasos-para-organizar-un-evento-virtual-exitoso/
https://www.eventbrite.es/blog/herramientas-organizar-eventos-ds00/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Nancy Milena Cruz Albornoz	Instructor	Gestión Empresarial	Julio 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Nancy Milena Cruz Albornoz	Instructor	Gestión Empresarial	Abril de 2021	Actualización
	María Leyda Lozano Oyuela	Instructor	Gestión Empresarial		
	Johana Andrea Cervera Gómez	Instructor	Gestión Empresarial	Julio de 2022	Actualización

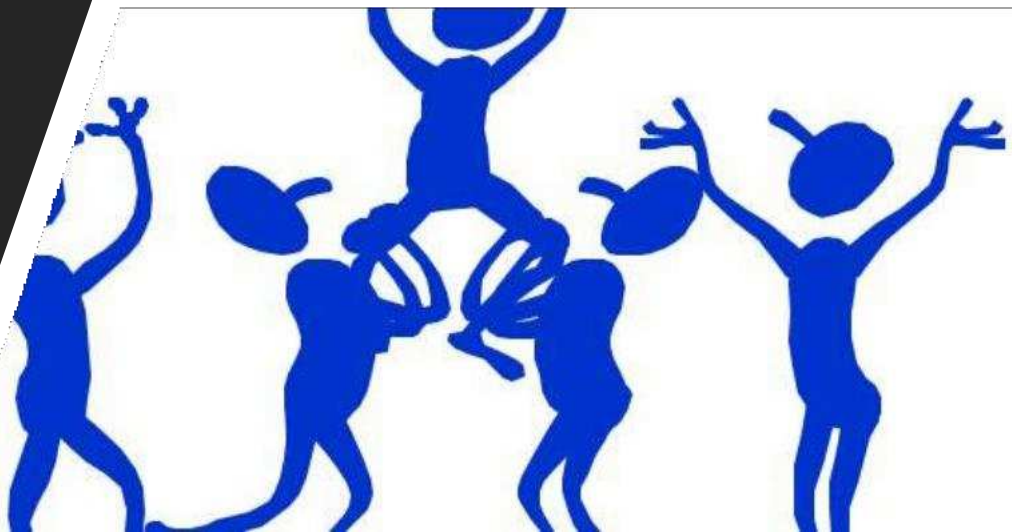


LOS EVENTOS Y SUS ETAPAS

EVENTO

- Acontecimiento programado que responde a una finalidad específica.
- Los eventos responden a situaciones de grupo y se realizan en espacios y tiempos determinados. Tienen Objetivos pre-fijados, cuidadosamente desarrollados y seguidos a conciencia durante todas las etapas de su planificación.





Clasificación

Según su naturaleza	Según su magnitud	Grado exclusividad	Criterio económico
Religiosos	Nacionales	Privado	Autofinanciado
Deportivos	Internacionales	Publico	Subsidiado
Culturales	Departamentales		
Educativos	Municipales		
Informativos			
Sociales			

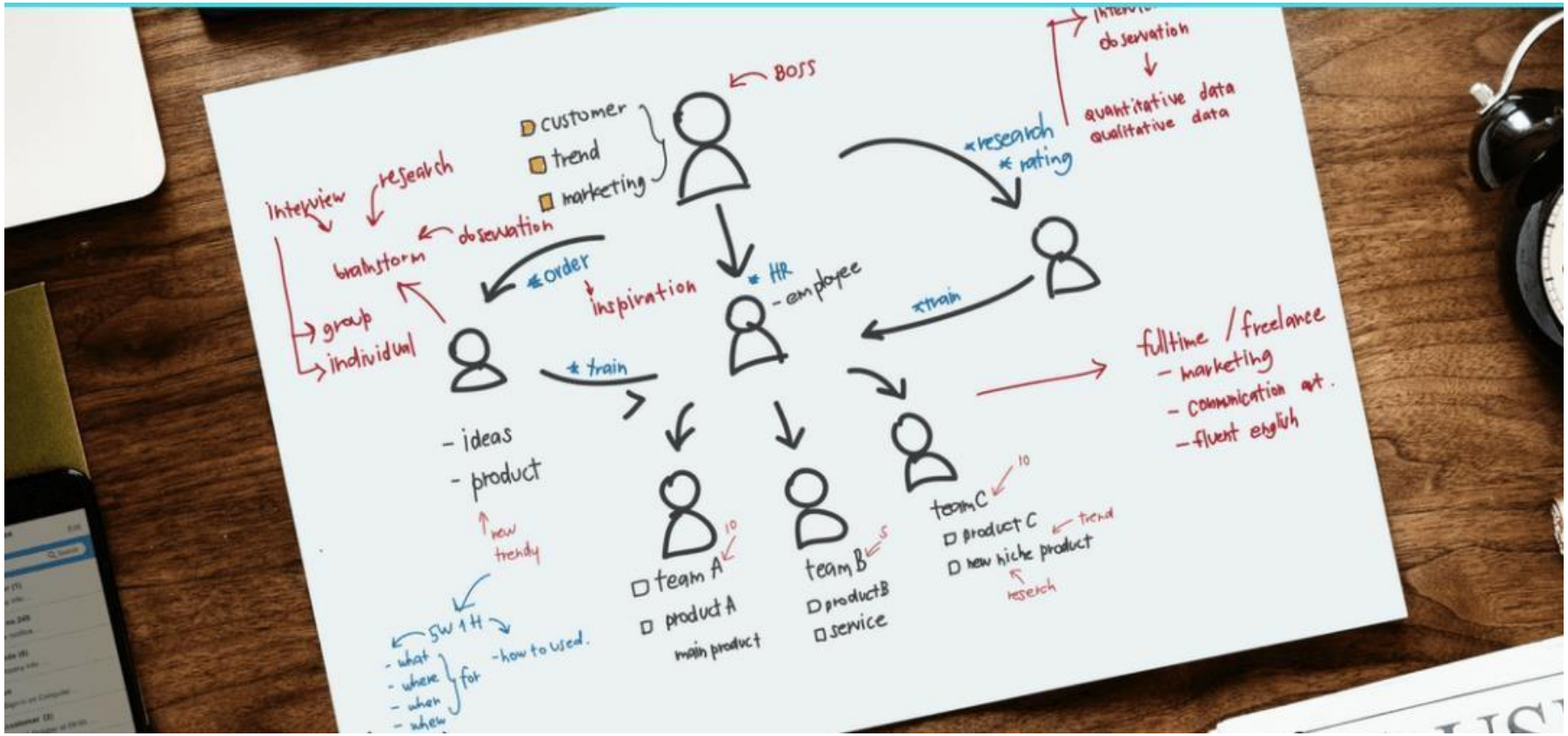
Tipos de Eventos

- Congresos
- Convenciones
- Viajes de Incentivos
- Juntas de Trabajo
- Lanzamiento de Productos
- Activaciones
- Fiestas Tema
- Team Buildings
- Conferencias
- Ferias

ETAPAS *DE UN* EVENTO



PRE-EVENTO


BOSS
customer
trend
marketing
interview
research
brainstorm
observation
order
inspiration
HR
employee
train
group
individual
ideas
product
new trendy
5W 1H
what
where
when
why
how to used.
for
team A
10
product A
main product
team B
5
product B
service
team C
10
product C
trend
new niche product
research
research
rating
observation
quantitative data
qualitative data
train
fulltime / freelance
- marketing
- communication art.
- fluent english



1.- DEFINIR OBJETIVO DEL EVENTO, TIPO Y NOMBRE

- **Determinar QUÉ se quiere alcanzar con la realización del Evento**



El nombre debe ser:

- Corto y llamativo.
- Adecuado al propósito que se persigue con la realización del Evento.

En algunos casos es conveniente ubicarlo en el contexto, local, regional, nacional o internacional

2. NOMBRAR COMITÉ ORGANIZADOR





Coordinador General

Esel responsable general del desarrollo del evento. Supervisa las labores de las Comisiones, y es el enlace de éstas con la máxima autoridad de la institución responsable del Evento



Comisiones de Trabajo

Son equipos de personas que contribuyen a cumplir los pasos del Evento sistematizadamente



Comisión de Logística

Se encarga de todas aquellas actividades inherentes al apoyo, que opera y hace posible la ejecución del evento

Comisión de Documentación



Entre sus responsabilidades se pueden mencionar:

- Elaborar las normas para la presentación de trabajos en el evento, y seleccionarlos en función de éstas.

Revisar el temario a desarrollar.

- Determinar metodología de trabajo.

Coordinar la reproducción y distribución de las ponencias.



Comisión de Promoción y Difusión

- Atiende las actividades que abarcan la promoción y difusión del evento.
- Se encarga de las relaciones interinstitucionales que derivan de la ejecución del Evento.
- Todo lo relacionado con protocolo y asistencia de los participantes en el evento.



Comisión de Ponentes

Planifica y coordina:

- Lo relativo a la presentación de los ponentes
- La invitación a los mismos.
- La reiteración de las personalidades invitadas.

3. SELECCIONAR LA FECHA





Se debe tener en cuenta:

- Si hay suficiente margen de tiempo para la organización requerida.

- Evitar que coincida con la fecha de una actividad similar o dirigida al mismo tipo de público.



4. DETERMINAR EL NÚMERO Y EL TIPO DE ASISTENTES AL EVENTO

Participantes:

Personas que asisten al evento en calidad de público.

Expositores o Ponentes:

Son los encargados de hacer las disertaciones durante el evento.

Acompañantes:

No están directamente relacionados con el evento, acompañan a ponentes, delegados o invitados especiales.



Delegados:

Asisten al evento en representación de una empresa, institución o grupo particular.

Invitados Especiales:

Personas que por su prestigio, reconocimiento científico, social o político ,le confieren notoriedad al evento



5. SELECCIONAR EL LUGAR DE REALIZACIÓN

- Ciudad Sede.
- Instalaciones específicas donde se realizará el evento:
- Capacidad
- Comodidad
- Iluminación
- Equipos
- Acceso

6. ELABORAR CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES (Ejemplo 1)

ACTIVIDAD	JUNIO										
	18	19	20	21	22 Y 23	24	25	26	27	28	29 Y 30
Presentación de Brief corregido	X										
Entrega de bocetos de publicidad sobre la propuesta		X									
Entrega de presupuesto general detallado y solicitud de cuota por estudiante		X									
Descripción de apertura y presentación de proyecto el dia del evento			X								
Boceto de endomarketing				X							
Plan promocional y descripción de las promociones					X	X					
Solicitud de material promocional							X	X	X	X	X
	JULIO										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Maqueta stand	X										
Material promocional		X									
Materiales y preparación de stand		X	X								
Brief impreso para entregar a patrocinador			X	X							
Reconocimiento para patrocinador				X							
Preparación de materiales para stand				X	X	X	X				
Montaje de stand parque de la industria								X			
Evento									X		
Evaluación individual y entrega de informe individual										X	
Coevaluación de comisiones											X

MS
MILAGRO SILVA

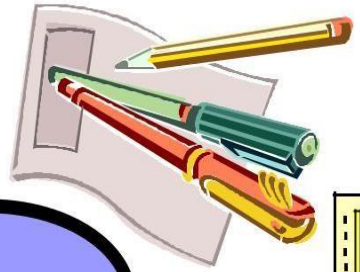


7. ESTIMACIÓN DE RECURSOS

HUMANOS:

Personal profesional, especializado y obrero que se requiere para la realización del evento







MATERIALES:

Implementos necesarios (Ejemplo: lápices, carpetas, mesas, sillas), y las instalaciones a utilizar.

TÉCNICOS:

Equipos de sonido, grabación, interpretación simultánea, apoyo audiovisual, computación, comunicaciones y reproducción; así como formatos, fichas, programas, cronogramas, etc.



8. ELABORAR PRESUPUESTO Y DETERMINAR FUENTE DE FINANCIAMIENTO

- **Egresos:**
- Publicidad y Promoción
- Impresos y Originales
- Alquiler y Montaje Salones
- Transporte
- Eventos Sociales
- Recursos Humanos
- Servicios Profesionales
- Papelería
- Alquiler de Equipos
- Otros
- Imprevistos

- **Ingresos:**
- Espacios Publicitarios
- Actividades especiales
- Venta de comidas y bebidas
- Concesiones para venta
- Cuotas de registro al evento
- Donativos y patrocinios
- Venta de boletos



9. PROMOCIÓN DEL EVENTO



10. DISEÑO Y ELABORACIÓN DE IMPRESOS



11. SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

12. Adquisición o contratación de materiales, equipos y servicios



DURANTE EL EVENTO



1. Recepción de los Participantes

1.- Registro de los Participantes

2.- Realización del Acto de Inauguración

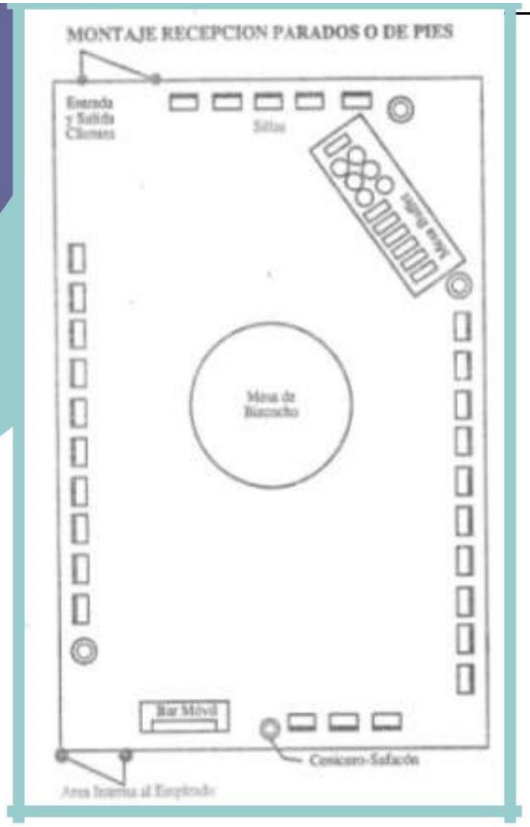
3.- Implantación del Programa General de actividades

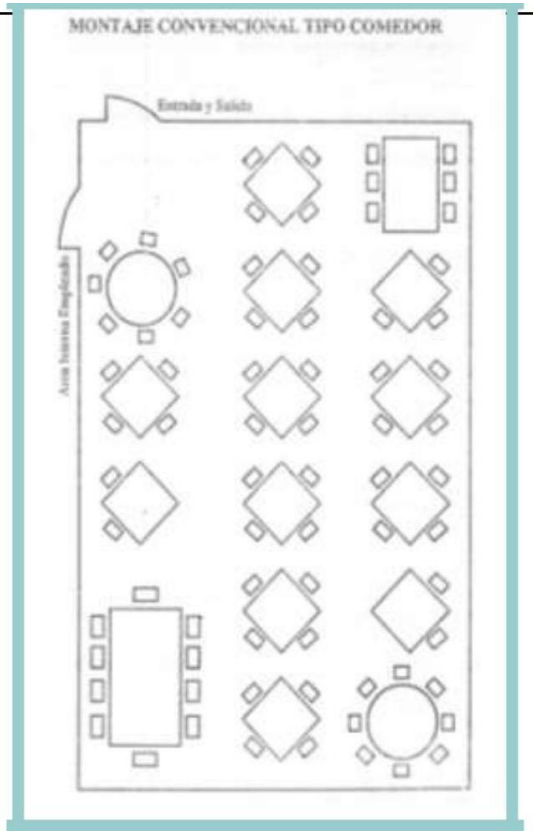
4.- Clausura del Evento

5.- Realización Evento Social

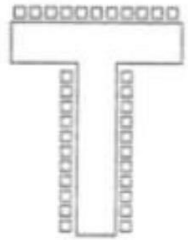
6. Despedida

MONTAJE DE SALONES

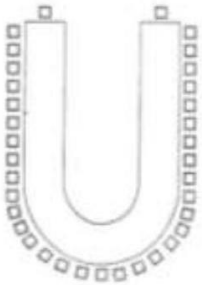




MONTAJE EN T



MONTAJE EN HERRADURA



Supervisión durante el desarrollo del evento



POST EVENTO



EVALUACIÓN



OPINIÓN

- **Participantes**
- **Expositores o Ponentes**
- **Comité Organizador**



EVALUACIÓN

Comparación cualitativa y cuantitativa entre lo programado, lo ejecutado y lo alcanzado

Guía Práctica para el Manejo de Reuniones Efectivas



Contenido

¿Qué es una reunión efectiva? 1
¿Por qué las jefaturas deben realizar reuniones efectivas? 1
Valor de las Reuniones 2
Tipos de Reuniones 2

Principales Etapas de una Reunión
I. Antes de la Reunión 3
II. Durante la Reunión 7
III. Después de la Reunión 12

¿Qué es una reunión efectiva?

Espacio laboral en que se logra la interacción y compromiso de personas hacia un objetivo determinado.

Esto es posible si se dan las condiciones para enfrentar y solucionar problemas y coordinar planes y proyectos, logrando la integración de grupos y de personas, constituyendo equipos de trabajo que hacen un buen uso de sus capacidades y recursos.

¿Por qué las jefaturas deben realizar reuniones efectivas?

- Porque constituyen un medio para construir climas de trabajo favorables y conseguir las metas del equipo.
- Porque permiten formular, monitorear y evaluar el cumplimiento de sus Planes Estratégicos, Planes Operativos y Compromisos de Desempeño de Equipo.
- Porque permiten instalar un estilo de trabajo colaborativo para cumplir los objetivos y metas del área que dirige, haciendo de las reuniones un espacio de aprendizaje y participación para la colaboración.

Valor de las reuniones

Las reuniones efectivas constituyen una herramienta de gestión de gran valor:

Para la organización

- Contribuyen a la formulación y al despliegue de la estrategia institucional.

- Pueden ser una oportunidad para poner en práctica la filosofía de gestión participativa.

- Proporcionan la posibilidad de solucionar un gran número de necesidades y desafíos, tanto de la organización como de las personas.

Para los equipos de trabajo

- Proporcionan a los grupos de trabajo oportunidades para aprender a trabajar en equipo, orientados por los valores, objetivos y la estrategia organizacional.

- Permite a sus integrantes valorar diferentes puntos de vista y generar en equipo ideas de conjunto.

- Proveen una oportunidad a sus integrantes para resolver desafíos y problemas colaborativamente.

Para las personas

- Compartir ideas, expresar sentimientos y entregarse apoyo mutuo.

- Constituyen una oportunidad de inclusión y participación.

- Contribuyen a que las personas se comprometan con los resultados, acciones, metas y procesos que han contribuido a generar.

- Permite a los integrantes del equipo valorar y aprender de los demás y de todos los procesos de tarea del área.

Tipos de Reuniones

Tipo de Reunión	Descripción
Planificación y Evaluación	Evaluar resultados y formular y/o discutir planes estratégicos, operativos, o Compromisos de Desempeño. Requieren de tiempo para la reflexión, análisis de información y generación y discusión de ideas.
Control de gestión	Monitorear planes y actividades semanales / mensuales / diarias, compartir datos, resolver. Centrarse en la revisión y control de la Carta Gantt. Deberán tener una frecuencia periódica establecida y conocida por todos.
Información	Dar a conocer una información o decisión. Desmentir un rumor. Anunciar un cambio. Dar instrucciones a un equipo. Adoptar un procedimiento. Informar un plan o proyecto.
Participación o Negociación	Analizar o resolver un asunto. Acordar una o más responsabilidades. Fijar, modificar o negociar plazos, cargas de trabajo. Tomar decisiones. Fijar o modificar estándares. Establecer objetivos. Evaluar resultados. Analizar un tema de interés común y llegar a conclusiones aceptadas por todos. Intercambiar puntos de vista. Llegar a acuerdos y tomar decisiones.
Consultiva	Diagnosticar un problema. Recoger información. Conocer reacciones ante un cambio. Generar sugerencias y alternativas de solución. Recabar posiciones ante un conflicto. Analizar opciones.

Principales Etapas de una Reunión

I. Antes de la Reunión	II. Durante la Reunión	III. Después de la Reunión
• Determinar si es necesario efectuar una reunión. • Seleccionar tipo de reunión. • Preparación de la reunión.	• Inicio. • Conducción. • Cierre.	• Envío del Acta a los participantes. • Evaluación de la Reunión. • Monitoreo de cumplimiento de acuerdos.

Quien ejerza el rol de conductor de la reunión, deberá asegurar que las indicaciones para cada etapa de la reunión se cumpla.

I. ANTES DE LA REUNIÓN



Determinar si es necesario efectuar una reunión

Analizar:

- ✓ **Propósito**: Tener una razón que justifique la realización de una reunión: motivo, recursos y tiempo invertido.

- ✓ **Oportunidad**: Evaluar el contexto en términos de clima interno, disponibilidad de la información, efectos en las personas, entre otras. En definitiva, responde a lo oportuno del momento en que se efectúa la reunión.

2 Seleccionar tipo de reunión

Seleccionar el tipo de reunión a realizar de acuerdo al tema y objetivo a alcanzar: Planificación y Evaluación, Control de Gestión, Información, Participación o Negociación, y Consultiva. Puede haber una combinación de los tipos indicados.

3 Preparación de la reunión



3.1 Participantes:

- Identificar a los asistentes necesarios.
- Citar sólo a aquellas personas que resultan necesarias de acuerdo al tipo de reunión, por el rol que desempeñan o porque pueden hacer una contribución efectiva a ella, ya sea por sus conocimientos, experiencias, o capacidad de análisis.
- En caso de ser necesario, anticipar cómo va a reaccionar el equipo de trabajo ante los contenidos de la reunión y defina cómo plantearlos para que lo anterior no obstaculice el logro de los objetivos de la reunión.

Tenga presente

- Sintetizar la información que se debe comunicar.
- Ponerse en el lugar del equipo para predecir qué dudas podrían suscitarse.
- Tener la información 100% clara para enfrentarse a la reunión con su equipo.
- Pedir ayuda para que no se interrumpa la reunión.
- Considerar recesos si la reunión dura más de 2 horas.

3.2 Asignación de Roles

Puede asignar roles entre los asistentes, con el propósito de fomentar la participación y poder concentrarse en su papel de líder. Estos roles podrán rotar con la frecuencia que el líder estime conveniente.

a) **Apoyo Administrativo**: resuelve aspectos prácticos para el éxito de la reunión, tales como asegurar la participación de los convocados, disponibilidad de lugar y materiales a utilizar.

b) **Registro de Acta y Control de Avance:** lleva registro de los temas tratados, las decisiones y compromisos. Según el tipo de reunión, este rol ayudará a que los asistentes tengan una idea clara del reporte que deberán hacer en la próxima reunión.

c) **Expositores**: surge cuando se ha decidido abordar un tema en profundidad y se invita a un relator externo o a uno o más miembros del equipo a exponer.

d) **Moderador**: en algunos casos, cuando los equipos están en una etapa de madurez, el líder podrá incluso asignar un rol de moderador a otra persona, ya sea porque quiere tener la oportunidad de observar y escuchar en perspectiva a su equipo, o porque quiere preparar a los participantes en la conducción de reuniones, etc.

3.3 Agenda:

- Revisar las Actas previas, si se trata de una reunión de continuidad.

- Preparar tabla de reunión. Incluir:
  - Objetivo o propósito de la reunión.
  - Hora de inicio y término.
  - Temas a tratar y orden de prioridad
  - Tiempo asignado a cada uno de los temas.
  - Responsable por tema.



- Organizar los temas por grupo genérico (asuntos similares a fin de que se traten de forma consecutiva).

- Considerar tiempo para generar ideas, debatir, tomar decisiones o lograr consensos, cerrar el debate.

- Se sugiere iniciar con un tema que unifique e integre al grupo, después incorporar los asuntos más difíciles y delicados, los que provocan discusión, diferencias, etc.; y finalizar con otro tema que los integre.

3.4 Citaciones:

- Evitar fijar las reuniones en horarios inconvenientes (lunes a primera hora, viernes por la tarde o cualquier otro día muy avanzada la tarde, etc.)
- Convocar a los asistentes con anticipación. Indicar lugar, fecha, hora de inicio y término.
- Difundir agenda entre los participantes.
- Solicitar a los participantes que asistan con papel, lápiz y su propia agenda para definir tiempos y compromisos.

3.5 Espacio físico y materiales:

- Coordinar espacio físico para la reunión: lugar ordenado, ventilado e iluminado, disposición de las sillas (cara a cara).
- Preparar material escrito si es necesario.
- Preparar equipos de proyección y/o audio en caso que fuera necesario.
- En caso de utilizar presentaciones :
  - Definir un formato y estructura única de presentaciones para todos los expositores, acotando el N° de páginas al tiempo disponible.
  - Explicitar los objetivos del tema que aborda la presentación.
  - Escribir sólo los puntos principales en párrafos cortos.
  - Recurrir a gráficos, diagramas o representaciones visuales sintéticas.
  - Establecer conclusiones o resumen.

II. DURANTE LA REUNIÓN

1 Inicio



1.1 Puntualidad:

- Iniciar puntualmente la reunión.

1.2 Ambientación:

- Agradecer la puntualidad de los asistentes.
- Conversar informalmente con los participantes para distender el ambiente en un momento inicial.

1.3 Revisión de agenda:

- Exponer objetivos y resultados esperados de la reunión.
- Repasar agenda para evaluar con el equipo si es necesario añadir o eliminar algún punto o modificar los tiempos estimados.
- Entregar material de apoyo para consulta o lectura durante la reunión si fuese necesario y pertinente.

1.4 Definición de normas de la reunión:

- Respetar agenda y tiempos por tema. No salirse del programa.
- Silenciar los celulares.
- Aplazar para otra reunión los temas que no se relacionen con la agenda.
- Dar y pedir la palabra. Sólo una persona habla a la vez.
- Las personas deben hacer uso de la palabra solo para referirse al tema que se discute.
- Solicitar que los comentarios y discusiones sean sobre temas, asuntos e ideas y no sobre personas.
- Solicitar que los participantes permanezcan durante la reunión.

2 Conducción de la Reunión

2.1 Registro de acta:

- Contar con una persona que tome nota para generar un acta de reunión (puede ir rotando) es importante que no sea el conductor de la misma.

- Se deberá registrar:
  - ✓ Puntos tratados
  - ✓ Acuerdos adoptados
  - ✓ Responsabilidades asignadas
  - ✓ Plazos establecidos.

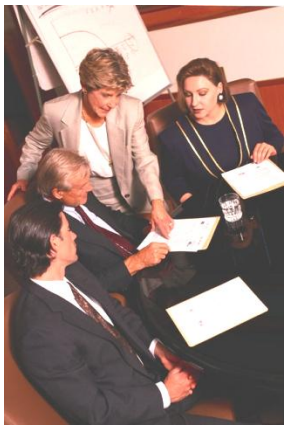
Utilidad de las Actas:

- Permite reconstruir discusiones en una nueva reunión.

- Permite recordar las decisiones tomadas y las acciones a realizar.

- Permite saber qué pasó en una reunión a la que no se asistió.

2.2 Fomento de la participación:



- Crear un clima que favorezca un intercambio abierto y franco de puntos de vista, donde se admita y respete la discrepancia y se fomente el debate sin descalificación.

- Otorgar un papel relevante al equipo en la toma de decisiones y medidas.

- Atender y escuchar de manera explícita, con una actitud empática. Mirar a los ojos a todos los participantes. Invitarlos, a su vez, a dirigirse a todos los participantes cuando hablan y a comunicarse de manera asertiva.

- Fomentar que el equipo analice los temas planteados.

- Estimular a los que no participan: Preguntar directamente a cada uno solicitando respuestas en lugar de limitarse a lanzar preguntas al aire.

- Impedir que alguien monopolice la discusión: Prestar atención para interrumpir en el momento oportuno y reconducir el tema, reconociendo el valor de lo aportado por el funcionario.

- Mantener una actitud flexible frente al grupo y a los temas discutidos.

2.3 Focalización en los objetivos de la reunión:

- Informar al equipo cuando el tiempo asignado para un punto está próximo a terminar.

- Evitar diálogos o conversaciones que hagan perder la atención en los objetivos de la reunión o que excluyan a los demás asistentes.

- Evitar la introducción de algún tema que, aunque vinculado con la agenda de trabajo, no interesa esencialmente a los fines de la reunión.

- Evitar continuar la discusión después de haber llegado a una conclusión acerca de un tema de la tabla.

Consecuencias negativas de las pérdidas de tiempo:

- Cuando participantes discuten asuntos ajenos a la tabla, las personas que están al margen de la discusión tienden a aburrirse y a evadirse mentalmente.

- A medida que se suman pérdidas de tiempo la reunión se acerca a la hora fijada para su finalización y muchos de los participantes que inicialmente pensaban aportar algo a los puntos en tabla se abstienen de hacerlo para no agregar motivos que alarguen la reunión.

2.4 Manejo del contenido:

- Revisar cumplimiento de los compromisos asumidos en la reunión anterior para chequear su cumplimiento, ver los avances o renegociar.

- Identificar las causas de no cumplimiento de compromisos, si esto ocurriera y re-definirlos, o re-calendarizar.

- Revisar desarrollo de indicadores o hitos comprometidos. Ej.: Balanced Scorecard, Convenio de Desempeño, entrega de Informes, etc.

- En caso que sea necesario, analizar la posibilidad de flexibilizar aquellas tareas, que no aportan valor a los objetivos, como temas menos relevantes o tareas improductivas.



2.5 Definición de compromisos y acuerdos:

- Planificar las tareas considerando plazos y responsables.
- Priorizar las tareas que deben hacerse.
- Considerar tareas pendientes para los nuevos acuerdos alcanzados.
- Delegar tareas a los participantes.
- Lograr que los participantes se comprometan con medidas, plazos y acciones a llevar a cabo.
- Anticipar posibles contingencias que afecten el cumplimiento de compromisos por ausencias de funcionarios (vacaciones, licencias médicas, capacitaciones, etc.) y tomar medidas con el equipo para resolverlas.
- Definir, en caso que sea necesario, mecanismos de apoyo (traspaso de conocimientos, prácticas colaborativas, capacitación dentro del mismo equipo, capacitación cruzada, entre otras).
- Si se trata de una reunión de planificación, establecer indicadores que permitan controlar periódicamente el avance de los compromisos y la superación de desafíos.
- Explicitar al equipo que los avances de los compromisos adquiridos seguirán en la agenda de cada una de las próximas reuniones, hasta que estos hayan sido cumplidos.

3 Cierre de la Reunión

Recapitulación:

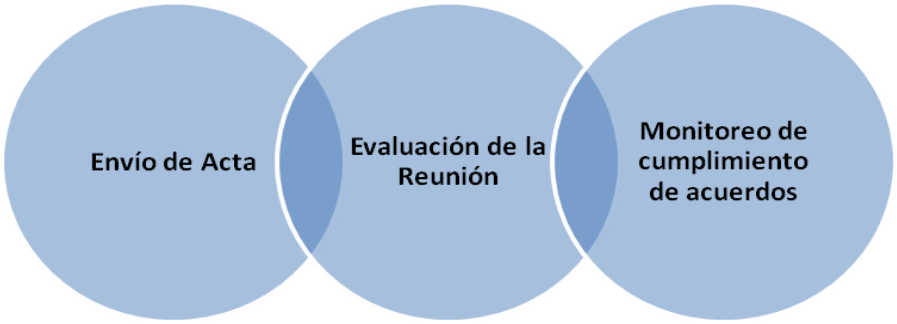
- Efectuar cierre formal mediante resumen de acta o minuta.
- Efectuar, o solicitar a algún participante, resumen de los acuerdos, pasos a seguir, fecha tentativa de próxima reunión, y monitoreo de los acuerdos pactados.
- Preparar agenda siguiente.

Manejo del estado de ánimo al cierre de la reunión:

Dependiendo del tipo de reunión:

- Entregar feedback al equipo de su participación en la reunión, para resaltar los aportes y/o fomentar actitudes de atención, compromiso y contribución.
- Recoger opinión de los miembros: cómo fue el trabajo en equipo, cómo se sintieron los participantes durante la reunión.
- Entregar reconocimiento por los avances que estas reuniones han permitido.
- Favorecer estados de ánimo favorables al trabajo.

III. DESPUES DE LA REUNIÓN



1 Enviar Acta de la reunión a los participantes

- Revisar el acta y validarla con los demás participantes.
- Enviar el acta con los acuerdos asumidos (en no más de dos días posterior a la reunión), lo que ayudará a los participantes a recordar qué se ha debatido y decidido en ella. Recuerde enviarla a aquellos participantes que por alguna razón estuvieron ausentes.

2 Evaluación de la reunión

Esta actividad será realizada por quien convoca y/o dirige la reunión. Su propósito es evaluar la eficiencia y eficacia de la reunión en relación al objetivo que la originó, a través de los siguientes ámbitos:

Aspectos Formales:

- Evaluar si se cumplieron los objetivos de la reunión y en qué porcentaje.
- Evaluar material de apoyo utilizado y/o entregado a los participantes.
- Verificar asistencia y pertinencia de los participantes convocados y quienes efectivamente estuvieron presentes.
- Verificar si se cumplieron los horarios estipulados y las normas.

Evaluar el desempeño de quien dirigió la reunión (a través de una autorreflexión y/o solicitando una retroalimentación a algunos de los participantes):

- Evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos contraídos en la reunión anterior, si corresponde.
- Verificar que se tomaron y aprobaron decisiones.
- Analizar el grado de participación de los miembros del grupo y clima de la reunión.
- Identificar aprendizajes y posibles acciones de mejora.



Monitoreo de cumplimiento de acuerdos.

Esta etapa, si bien no es parte de la reunión, resulta clave para que se concreten los compromisos cuando éstos se han acordado.

1. Calendarizar los hitos a monitorear. Asegurar que se realice (por parte de usted o por una persona que se designe) una programación de los compromisos contraídos, identificando responsables y fechas de cumplimiento.
2. Asegurar que se efectúe monitoreo de los hitos, haciendo un seguimiento a la programación realizada.
3. Cumplir los compromisos propios.

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Guía No. 18 Servicio al Cliente

- **Denominación del Programa de Formación**: Tecnología en Gestión Contable y de Información Financiera
- **Código del Programa de Formación:** 123101 Versión 1
- **Nombre del Proyecto:** Aplicación de la normativa contable, tributaria, laboral, comercial y financiera, a través de una empresa didáctica y/o del sector productivo.
- **Fase del Proyecto Ejecución:** PLANEACIÓN: Reconocer hechos económicos de acuerdo con normativa y políticas contables.
- **Actividad de Proyecto:** AP3 Identificar los hechos económicos para su reconocimiento y medición de acuerdo con normativa y políticas contables.
- **Actividad de Aprendizaje AA_18 :** Identificar los lineamientos establecidos por la organización en la atención al cliente siguiendo principios y normativas.
- **Competencia:**
  210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- **Resultados de Aprendizaje**:
  - ESPECÍFICOS ATENCION A CLIENTES
  - 210601020 01 Interpretar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.
  - 210601020 02 Atender clientes cara a cara y por medio tecnológico teniendo en cuenta política institucional y normativa.
  - 210601020 03 Verificar la atención al usuario, de acuerdo con la política institucional.
  - 210601020 04 Presentar Informe de atención a usuarios de acuerdo con política de la organización y normativa.

- Duración de la Guía **96 horas – 2 Crédito**

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, con el desarrollo de esta guía usted fortalecerá sus conocimientos previos con nuevos conceptos, acerca del servicio al cliente.



Abordaremos la competencia "Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa", teniendo en cuenta las políticas organizacionales y la normativa, usted podrá adquirir las habilidades, técnicas y protocolos para ofrecer el servicio de atención del cliente; verificará el cumplimiento de atención a los usuarios y realizará los informes de atención a usuarios del servicio, aplicando indicadores y métricas.

Imagen 1 tomado de http://cort.as/-Reko

Para lograr el éxito en el proceso de formación lo invitamos a estructurar un plan de trabajo, mediante el cual usted logre planificar los tiempos, recursos y evidencias de aprendizaje encaminadas a fortalecer su desarrollo integral y proyecto de vida. Es importante realizar y compartir las actividades propuestas de manera individual y colaborativa, buscando el crecimiento integral del grupo.

"Hagas lo que hagas, hazlo tan bien, para que vuelvan y además traigan a sus amigos"

Walt Disney.



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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión Inicial.

Duración de la actividad: *2 Horas (88 minutos trabajo directo – 32 minutos trabajo independiente)*

Para iniciar su proceso de aprendizaje recuerde momentos en los que usted ha recibido atención por ser cliente, momentos cuando ha realizado compras, cuando ha tomado algún servicio de salud, de educación, cuando ha sido atendido en los establecimientos financieros, etc., teniendo presente estos recuerdos, participe activamente analizando los videos sugeridos, compare sus vivencias y elabore un resumen de cada uno de ellos a través de un mapa conceptual, mapa mental o cuadro sinóptico.



Imagen 2 tomado de https://n9.cl/k8ch

Los videos se encuentran en el material del curso o en YouTube a través de los siguientes enlaces:

- http://www.youtube.com/watch?v=rNdGlu3igX8 – Atención al cliente. Historia del Tapeque.
- http://www.youtube.com/watch?v=gxYUBM3Chzk – Servicio al cliente en 3 pasos
- https://www.youtube.com/watch?v=ZVxFrju41CI - El arte del Servir

Una vez haya desarrollado la actividad de manera individual y desescolarizada, el instructor escogerá varios aprendices para socializar la actividad.

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

Duración de la actividad: *2 Horas (88 minutos trabajo directo – 32 minutos trabajo independiente)*

Estimado aprendiz, tenga presente que su Formación Profesional Integral en el SENA es por proyectos, las actividades que se proponen en esta guía, tienen como propósito elaborar la política de servicio al cliente en su proyecto. Por tanto, iniciaremos identificando la importancia que reviste este tema dentro de su proyecto formativo y para ello están planteadas las siguientes actividades:

3.2.1 Al pensar en diferentes empresas en las cuales usted o su familia han recibido la prestación de un servicio o la compra de un bien, considera usted:

a. ¿Qué las empresas tienen una política de servicio al cliente, justifique su respuesta?

b. ¿Qué importancia le han dado al cliente, para que sigan obteniendo sus bienes o servicios?

c. ¿Cuántas de estas empresas le han dado a conocer su portafolio de bienes y servicios? ¿Describa mínimo tres portafolios con su contenido?

3.2.2 De manera individual y desescolarizada, seleccione una empresa en Colombia que usted siempre haya admirado, que le parezca interesante o simplemente le gustaría trabajar en ella, defina los términos contenidos en la siguiente tabla:

ITEMS	CARACTERIZACION

Cliente o usuario	
Cliente Interno	
Cliente Externo	
Servicio ofrecido	
Atención al cliente	
Presentación del personal que atiende	
Lenguaje utilizados	

Después de considerar sus respuestas anteriores, socialícela con el resto del grupo bajo la orientación de su Instructor.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización):
Duración de la actividad: *30 Horas (24 horas de trabajo directo – 6 horas de trabajo independiente)*

Para realizar las actividades propuestas en esta guía consulte el documento de apoyo de "Como redactar correctamente un informe" donde recibirá instrucciones sobre tipos de informes, como se estructuran, tips para tener en cuenta en la redacción y la ortografía. Socialicen el tema con su instructor esté atento a las explicaciones, realice preguntas y resuelva las inquietudes.

3.3.1 Consulte en el material de apoyo el documento "Política de atención al Cliente" Elabore un informe que contenga la siguiente información:

- Para qué sirve la política de atención al cliente
- Cuáles son las características de una política de atención al cliente
- Como se estructura una política de atención al cliente
- Elabore una matriz de doble entrada, mediante una gráfica represente y describa los criterios que se deben de cumplir en la prestación de servicios de acuerdo a la norma ISO 9000 satisfacción del Cliente y de la norma SA800 Responsabilidad Social en cuanto al control de los proveedores, subcontratistas y sub-proveedores.

Ejemplo de matriz de doble entrada

Gráfica	Criterio
 *Imagen 3. Tomado de https://n9.cl/bzgo*	**Puntualidad en la entrega del servicio:** La empresa debe cumplir con el compromiso de entregar sus servicios en los tiempos establecidos con el cliente, para esto establecerá un seguimiento diario de entregas, para establecer el porcentaje de cumplimento diario y acciones inmediatas en aquellos casos que no logro cumplir con lo pactado.

- Consulte en el material de apoyo el documento "El Cliente" y elabore un mapa conceptual sobre:

- ✓ Quien es el cliente
- ✓ El cliente Interno
- ✓ El Cliente Externo
- ✓ Conocimiento del cliente y sus motivaciones
- ✓ Influencias del consumidor
- ✓ Tipos de clientes de acuerdo a comportamiento y personalidad y como atenderlos.

En la sesión presencial, su instructor escogerá aleatoriamente algunos aprendices para que expongan las actividades 3.3.1 desarrolladas, por tal motivo deberá estar preparado en caso de ser seleccionado (a)



Imagen 4 tomado de https://n9.cl/w1na

Apreciado Aprendiz recuerde que su instructor realizará un juego de roles aplicando las características y diferencias de los distintos tipos de clientes según comportamientos y personalidad, de qué manera se deben atender.

Este atento a su intervención, participe de acuerdo al rol que se le asigne, aporte al tema y realice preguntas.

3.3.2 Para complementar la información vista hasta ahora, consulte en el material de apoyo el documento "Módulo II Servicio al cliente", "Etiqueta y Protocolo" y "Que es un portafolio de servicios", realice: mapas mentales, mapas conceptuales, cuadros sinópticos, rejillas de conceptos, etc.

Seleccione mínimo tres de las anteriores didácticas para el desarrollo de los siguientes temas:

- Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente
- El triángulo del servicio
- Los momentos de verdad
- El ciclo del servicio
- Momentos críticos de la verdad
- El mal servicio y sus costos
- Actitudes que determinan el mal servicio
- Portafolio de productos y servicios, definición, características y tipos.



Imagen 5. Tomado de https://n9.cl/6ky9

Realicé la lectura de manera individual y después concerté con su equipo de trabajo las didácticas seleccionadas para desarrollar estos ítems; El instructor establecerá los lineamientos para retroalimentar la actividad.

3.3.3 Efectúe individualmente y de forma desescolarizada una lectura comprensiva en el material de apoyo "El Cliente" sobre la fidelización del cliente, factores de fidelización e impacto de fidelización. Luego con su grupo de trabajo complete la matriz propuesta a continuación.

Criterios	Elementos claves	Ejemplo de una empresa
Fidelización del cliente		
Condicionantes		
Factores básicos		
Estrategias de Fidelización		
Herramientas de Fidelización		
Calidad del servicios de atención		
Posventa en la fidelización		
Impacto de la fidelización		

3.3.4 Teniendo en cuenta la importancia que conlleva la comunicación en la empresa, consulte en el material de apoyo los documentos "El Cliente", "Etiqueta y protocolo", "20 Habilidades atención al cliente" elabore un folleto informativo donde:



Las actividades 3.3.3 y 3.3.4 las debe socializar con su Equipo de trabajo, su instructor escogerá algunos aprendices para la socialización, por tal motivo preparen la presentación y recuerden que cualquier miembro del grupo debe estar preparado para sustentarla.
Este atento a la explicación, realice preguntas y resuelva sus inquietudes.

3.3.5 Elabore individualmente una presentación (utilice una herramienta tecnológica), sobre la ética en el manejo de la información, la gestión de la relación con los clientes, consulte en el material de apoyo el documento "Módulo II Servicio al cliente", "El Cliente", "Sistemas de Información empresarial" y "Métricas ITIL", para el tema de ética, consulte códigos de ética de diferentes empresas, desarrolle los siguientes temas:

- Ética en el manejo y confidencialidad de la información principios rectores y normas

- Ergonomía: higiene postural, identificación de riesgos y cuidados para minimizar el riesgo en su puesto de trabajo.
- Aplicaciones Informáticas de gestión
- Ficheros informáticos de los clientes
- Programas de fidelización por vía informática
- Estrategias del Servicio al cliente:
    - ✓ Acuerdos de niveles de servicio
    - ✓ Evaluación del servicio SMART
    - ✓ Libreta de calificaciones del cliente
    - ✓ Manejo de quejas, reclamos y sugerencias
    - ✓ Singularización de los clientes
    - ✓ Claims Management: Gestión de las reclamaciones
    - ✓ Valores que mejoran el servicio al Cliente



Imagen 6. Tomado de https://n9.cl/r156

El instructor en sesión presencial organizará la socialización de esta actividad, este atento a las explicaciones, realice preguntas y resuelva las inquietudes.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Duración de la actividad: 10 horas (8 Horas de trabajo directo – 2 horas de trabajo independiente)

Felicitaciones, estimado aprendiz,

Luego de haber construido el saber, en conjunto con sus compañeros e instructor, es momento que demuestre todo lo que ha asimilado acerca de esta Guía.
Por tanto, desarrolle el taller práctico propuesto para la aplicación de los conocimientos de esta guía en su proyecto formativo.



Imagen 7. Tomado de https://n9.cl/r156

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Duración de la actividad: 4 Horas (1 hora evidencia de conocimiento – 1 horas evidencia de desempeño – 2 horas evidencia de producto)

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento • Reconoce las Políticas: normas y procedimientos del servicio. • Identificar Normatividad aplicada al sector. • Comprender el Portafolio de productos: características y tipos. • Reconocer el Servicio: definición, ciclo, triángulo, momentos de verdad, protocolo, procedimiento, normas técnicas, canales. • Diferenciar al Cliente o usuario: definición, clasificación, tipología, características de población vulnerable. • Reconocer la Normativa seguridad y salud en el trabajo: higiene postural, identificación de riesgos y cuidados para minimizar el riesgo. • Identifica Manuales de procedimientos: manejo de equipos y herramientas. **Evidencias de Desempeño** • Aplicar las técnicas de Comunicación con los tipos, expresión oral y escrita • Reconocer la Operación del servicio: normas para el manejo de la información, planes de contingencia y reportes de fallas. • Elabora las Respuestas: Definir las técnicas, tiempo. • Aplica la Etiqueta y protocolo empresarial: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía. • Gestiona la información en los Sistema de información: registro y bases de datos. • Identificar el Código de Ética: principios rectores y normas. • Describir las Metas, indicadores y métricas de calidad del servicio.	• Reconoce políticas, tipos de clientes, portafolio de productos aplicables en la prestación del servicio, de acuerdo con normativa. • - Establece caracterización de los clientes aplicando normas técnicas, tipología, protocolo, canales, actividad económica, técnicas de comunicación, según normativa y políticas de la organización. • Resuelve los requerimientos del cliente en la prestación del servicio, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización. • Utiliza protocolo y etiqueta, de acuerdo con procedimientos de la organización. • Aplica normas de salud ocupacional, higiene postural en la ejecución de su cargo minimizando los riesgos, de acuerdo con políticas de la organización y normativa. • Gestiona los requerimientos de usuarios o clientes utilizando herramientas y equipos, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa. • Aplica indicadores y métricas en la atención y servicios al cliente, según política de la organización y normativa.	**Conocimiento:** **Instrumento:** Cuestionario **Técnica:** Formulación de Preguntas **Desempeño:** **Instrumento:** Lista de chequeo **Técnica:** Observación sistemática **Producto:** **Instrumento:** Lista de chequeo de producto del producto proyecto formativo.

• Realiza los Informes: características, tipos, presentación, redacción, ortografía y normas técnicas. e**videncias de Producto** • Elabora la política de Servicio al cliente para la empresa didáctica en su proyecto formativo. • Elabora el Portafolio de Productos y servicios de la empresa didáctica de su proyecto formativo.		**Técnica**: Observación del producto.

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Actitud: Valoraciones favorables o desfavorables, opiniones y tendencias que sistemáticamente, presenta una persona respecto de un objeto o idea.

Atención: Se usa para pedir especial cuidado a lo que se va a decir o hacer.

Autoestima: Conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos.

Autoimagen: imagen que nuestro subconsciente tiene de nosotros mismos.

Calidad: Es satisfacer los requerimientos del cliente con estándares de eficiencia y eficacia.

Ciclo De Servicio: Es una forma de diagramar un servicio desde el punto de vista del cliente, donde cada paso se representa con un óvalo que corresponde a las situaciones que vive. Según le vaya en cada uno, irá calificando mentalmente nuestro servicio y sintiéndose satisfecho o insatisfecho.

Cliente: Es aquel que recibe un producto o servicio.

Dimensión Interpersonal: Es la relación que tenemos con las personas que tenemos a nuestro alrededor con las cuales compartimos, inquietudes, emociones, logros, amor, etc.

Imagen Personal: Es la imagen adecuada para cada persona, refleja la manera en que queremos relacionarnos con el mundo y con los demás.

Inteligencia: la capacidad de relacionar conocimientos que poseemos para resolver una determinada situación.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

BIBLIOGRAFIA

Ruiz Laura, (Actualizado: 16 enero 2017). Como redactar correctamente un informe.

Ugalde Resenterra Adriana, (Consultado 16 de septiembre, 2019) Política de Atención al Cliente- Pymerang.com

Norma Internacional SA8000, (Consultado 17 de Septiembre, 2019) Documento original: inglés Traducción: Jesús Cordero-Salvado – University of Oxford Revisión: Mercedes Vita – Bureau Veritas Certification y Elena Arengo – Social Accountability International.

Alcázar Pilar, (Consultado 18 de septiembre, 2019) El cliente- Relación Empresa-Cliente UT9. Ciclos formativos edebe.com

Patiño Díaz Granados Luz Ángela, (Mayo, 2011) Etiqueta & protocolo base de la imagen empresarial, en Contribuciones a la Economía. Eumed.net.

González Nana, (Junio6, 2016) 20 Habilidades esenciales para ofrecer atención al cliente. Experiencia del Cliente. Magentaig.com

UMB virtual, (Consultado 14 de septiembre, 2019) Contenido Modulo II Servicio al cliente. Virtual net. umb.edu.co

Fernández Pinero José Luis, (Consultado 14 de septiembre, 2019) Midiendo ITIL, Métricas e indicadores para la gestión de servicios ITL. Proactivanet.com

Escuela de Organización Industrial, (Consultado 14 de septiembre, 2019) Sistemas de información empresarial.eoi.es.

Martínez Catherine, (7 de Agosto de 2017) Que es un portafolio de servicios. Lifeder.com.

Daniela Lazovska, (4 Octubre, 2017) Métricas para servicio al cliente. Luismaram.com

X. Peralta Maniviesa, (Consultado 18 de septiembre, 2019) Cuando la responsabilidad social mejora el servicio al cliente SA 8000. Pymerang.com

WEBGRAFÍA:

- https://educacion.uncomo.com/articulo/como-redactar-correctamente-un-informe-20770.html
- http://www.pymerang.com/direccion-de-negocios/1035-aplicando-el-design-thinking-para-resolver-problemas-de-negocio-cuando-su-mente-se-ha-bloqueado
- http://www.mitramiss.gob.es/ficheros/rse/documentos/monitoreo/SA8000.pdf
- https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09_830030_LA_CEyAC_CAS.pdfhttp://www.eumed.net/ce/2011a/
- https://magentaig.com/20-habilidades-esenciales-para-ofrecer-atencion-al-cliente/
- http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf

- https://www.proactivanet.com/UserFiles/File/Noticias/Metricas%20ITIL.pdf
- https://www.eoi.es/blogs/scm/2013/02/21/sistemas-de-informacion-empresarial/
- https://www.lifeder.com/portafolio-de-servicios/
- https://www.luismaram.com/metricas-para-servicio-al-cliente/
- http://www.pymerang.com/direccion-de-negocios/1003-cuando-la-responsabilidad-social-mejora-el-servicio-al-cliente

INFOGRAFIA

- 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)	Stella Patricia Vargas Martínez	Instructor	Centro de Servicios Financieros – Coordinación de Contabilidad	Mayo 2020
Verificadores Técnicos	Gerardo Alfonso Jiménez Bernal	Instructor	Regional Cundinamarca	Septiembre 2020
	Juan Pablo Ríos Rodríguez	Instructor	Regional Antioquia	Septiembre 2020
	Juliana María Osorio Ramírez	Instructor	Regional Valle	Septiembre 2020
	Jairo Alberto Jiménez Benavidez	Instructor	Regional Valle	Septiembre 2020
	José Manuel Montero Yanquen	Instructor	Regional Boyacá	Septiembre 2020
	Alba Gisela Araque Orozco	Instructor	Regional Cúcuta	Septiembre 2020
	Alejandra Arias Durán	Instructor	Regional Santander	Septiembre 2020
	Blanca Yaneth Murallas Bueno	Coordinadora Académica	Regional Santander	Septiembre 2020
Revisión	Jasbleidy Contreras Beltrán	Instructora	Coordinación Contabilidad, finanzas e	Septiembre 2020

			Impuestos. CSF - Distrito Capital	
Revisión y Aprobación	Jorge Enrique Cifuentes Bolaños	Coordinador Académico	Coordinación Contabilidad, finanzas e Impuestos. CSF - Distrito Capital	Septiembre 2020

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

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

Métricas para servicio al cliente

¡12 Indispensables!

4 octubre 2017
1.024 Vistas
por Daniela Lazovska
https://www.luismaram.com/metricas-para-servicio-al-cliente/

12 Métricas para servicio al cliente que pueden ayudar a tu marca a retener y conquistar más clientes ¿Cuántas conoces y practicas?

¿Qué hallarás en este contenido?

- La realidad
- ¿Qué métricas para servicio al cliente hay que rastrear para mejorar?

- 12 métricas para servicio al cliente
  - 1. Satisfacción del cliente
  - La fórmula perfecta de la atención al cliente
  - 2. Net Promoter Score (NPS)
  - 3. Tasa de retención del cliente
  - 4. Tiempo de respuesta
  - 5. Nuevas conversaciones
  - 6. Tickets de un cliente
  - 7. Volumen de soporte total
  - 8. Tiempo de resolución de problemas
  - 9. Tasa de resolución
  - 10. Tiempo promedio de respuesta
  - 11. Tiempo promedio de primera respuesta
  - 12. Tiempo promedio para resolver un problema
- Beneficios de analizar estas métricas

Todos en algún momento tenemos la necesidad de tratar con alguna área de atención al cliente. Hoy las redes sociales lo hacen más fácil que nunca. Pero ¿qué tanto las empresas mexicanas saben la importancia de las métricas indispensables para servicio al cliente?, ¿qué tanto conocen de las métricas para servicio al cliente en realidad?

La realidad

Las marcas no saben usar las redes para atención al cliente. Cuando un usuario se queja, solo lamentan lo sucedido y le hacen perder tiempo diciéndoles que manden mensajes directos.

Hola, Hector; por favor, compártenos tu situación vía DM. Con gusto te asistimos . ^TC https://t.co/3yr0HTmatl

— Aeroméxico escucha (@AM_Escucha) October 6, 2017

Tampoco entienden que una experiencia excepcional puede conseguir que el consumidor sigue comprando, y que una experiencia mala hace que nunca considere comprar de nuevo. En otras palabras, usan las redes sociales para tratar mal a los clientes y perder a los pocos que tienen… lo irónico es que casi todas creen que hacen un buen trabajo en social media.

La clave para una experiencia positiva en servicio al cliente es la respuesta personalizada, adaptada a la situación de cada cliente en particular. La clave es todo menos lamentar y mandar mensajitos.

«Lo que se mide se puede gestionar», dijo Peter Drucker, el más grande de todos los pensadores sobre administración de empresas.

¿Qué métricas para servicio al cliente hay que rastrear para mejorar?

De acuerdo con Accenture, 45% de los clientes pagará más por productos si eso significa mejor trato y servicio. Lamentablemente para los clientes, la mayoría de las empresas no cumplen con estas expectativas, sin embargo, es una gran noticia para tu empresa, porque puedes conseguir resultados ofreciendo un servicio al cliente ligeramente mejor que el de la competencia.

Si quieres tener clientes más felices, necesitas mejorar el tiempo que te toma en resolver sus dudas y problemas.

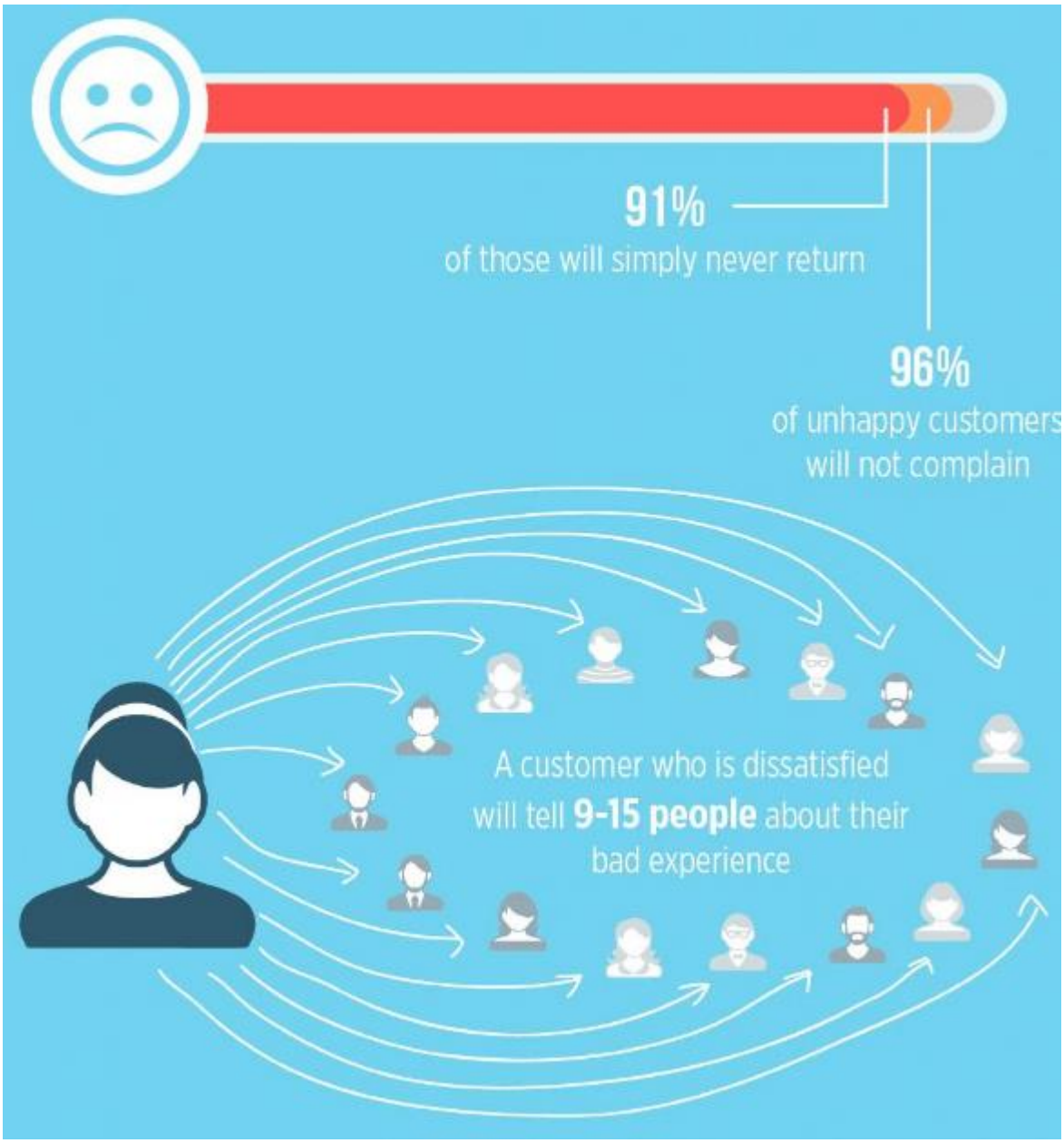
12 métricas para servicio al cliente

Estas son las métricas más importantes cuando se trata de servicio al cliente:

1. Satisfacción del cliente

Si tienes que escoger solo una métrica para servicio al cliente tienes que concentrarte en esta.

La satisfacción del cliente aplica a todos los aspectos de un negocio y da una visión profunda de cómo ese negocio es percibido. Un estudio de Livework encontró que el **96% de los clientes infelices no se quejan, pero el 91% de ellos nunca comprarán de ese negocio otra vez.** » Tuitea esto»



La satisfacción del cliente generalmente se basa en una encuesta corta que los clientes llenan, después de que se resuelve un problema; pide al cliente calificar su experiencia en una escala que va desde excepcional a malo.

La fórmula perfecta de la atención al cliente

Una fórmula fácil de calcular la puntuación de satisfacción del cliente es:

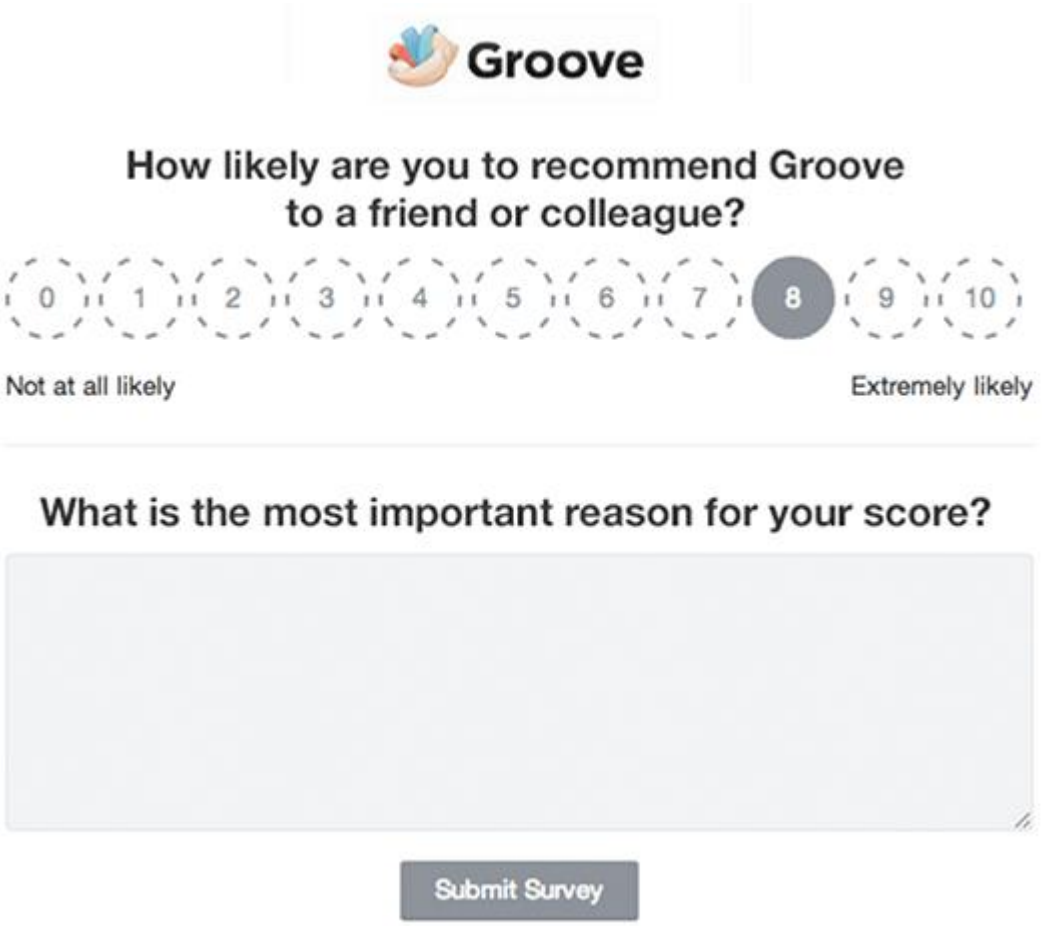
Satisfacción = clientes felices/cantidad de clientes encuestados » Tuitea esto»
Es generalmente bueno mantener «Respuestas negativas» por debajo del 10%. De esta manera averiguas si la mayoría de los clientes están satisfechos con tu servicio. Cuanto mayor sea la puntuación, mejor. Averigua:

- ¿Cuáles clientes no están satisfechos con tu servicio y por qué?
- ¿Existe un problema recurrente que debes solucionar?

2. Net Promoter Score (NPS)

NPS es una medida de la probabilidad de que tus clientes recomienden tu producto o servicio a otras personas.
Puedes tener un formulario NPS emergente en tu sitio, o enviar encuestas a los usuarios.

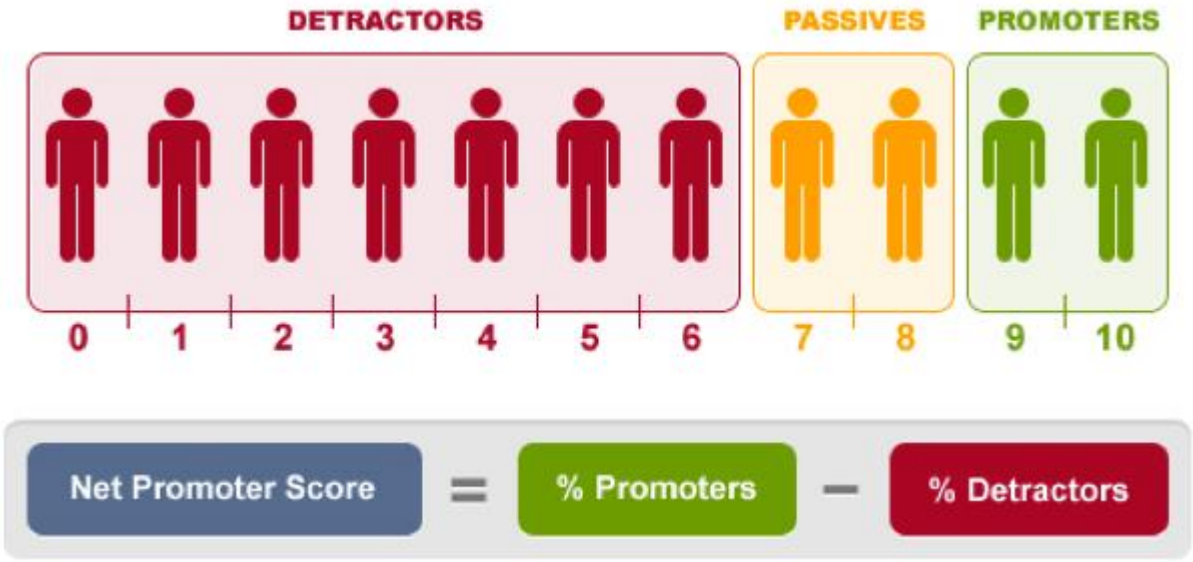
La encuesta plantea dos preguntas sencillas:



Los resultados de la primera pregunta dicen cuántos de los clientes son promotores (los que responden con un 9 o 10), pasivos (7 u 8) y detractores (0 a 6). Los resultados de la segunda pregunta dicen por qué.

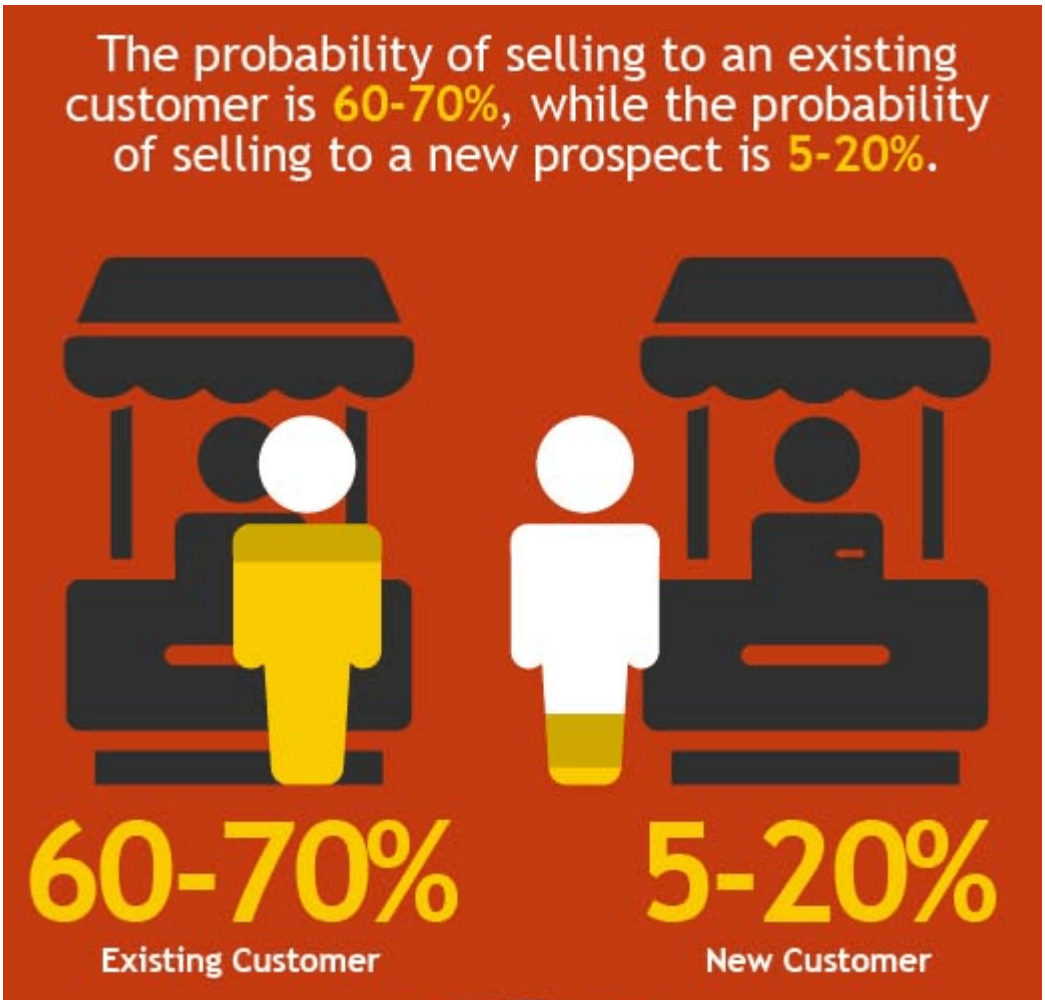
Según Satmetrix, creadores de NPS, la puntuación promedio es de alrededor de 5, pero el crecimiento más eficiente se produce para las empresas cuyo NPS está en el rango de 5-8.

El NPS ayuda a averiguar qué posibilidades hay que los clientes promuevan o recomienden tu producto o servicio y por qué. Cuanto mayor sea el número, mejor.



3. Tasa de retención del cliente

La probabilidad de vender a un cliente existente es del 60-70%, mucho más alta que la probabilidad del 5-20% de vender a un nuevo prospecto. Irónicamente casi todas las marcas están gastando cantidades monstruosas de dinero en anuncios de Facebook para atraer clientes nuevos o continúan invirtiendo en publicidad tradicional. ¿No deberían preocuparse menos de tácticas de marketing digital y más por retener a sus clientes actuales?



Un aumento de la tasa de retención significa que el servicio al cliente está haciendo un trabajo excepcional. Un declive, por otro lado, significa que las cosas no funcionan como deberían.

4. Tiempo de respuesta

Menos tiempo de respuesta siempre será una agradable sorpresa para los clientes. Esta métrica de servicio al cliente tiene que ver con asegurar de que todos reciban una respuesta oportuna a sus preguntas.

Haciendo un experimento, Laudrive respondió en 3 minutos.

Gracias por el apoyo :)

— Laudrive (@laudrive) September 18, 2017

Pero mira lo que dice Aeroméxico … ¿Esperar 7 a 10 días? ¿Por una respuesta? ¿En serio? Eso indica cuánto les importan los clientes. Puede que la marca quiere incluirse en la lista de ejemplos desastrosos en atención al cliente. ¡Vergonzoso!, ¡La marca y el community manager!

Alfredo, el tiempo de respuesta es de 7 a 10 días hábiles. Quedamos a tus órdenes. *DD

— Aeroméxico escucha (@AM_Escucha) September 1, 2017

5. Nuevas conversaciones

Siempre habrá clientes potenciales con nuevas preguntas o problemas. Tu trabajo es responder las preguntas y resolver los problemas.

Para medir las nuevas conversaciones que tengan que ver con tu negocio, es necesario prestar atención al volumen de preguntas o dudas y averiguar las horas pico durante el día; después haz un análisis de cuántas resolvieron. Esta es una de las métricas para servicio al cliente a la que menos atención se pone.

6. Tickets de un cliente

En atención a cliente, siempre debes comprobar cuántos tickets son:

- No asignados (nadie está trabajando en ello).
- Abiertos (que alguien está trabajando en resolver el problema).
- Pendientes (estos son casos que han sido resueltos y ahora se espera feedback del cliente).
- Resueltos.

Mira todas las menciones y quejas en este caso y AT&T sigue sin resolver el problema. En vez de enfurecer al cliente mas de lo que ya está con respuestas estúpidas, puede tratar de resolver realmente su problema.

Hola @ATTMxAyuda. Me vendieron un nuevo plan con instagram ilimitado y a 15 días de uso, ya no tengo el servicio por el que ya pagué un año.

— Alonso (@bloo) September 29, 2017

¡Hola Alonso! Gracias por comunicarte. Continuo con tu asistencia vía DM *Guss

— AT&T Mx Ayuda (@ATTMxAyuda) September 29, 2017
¿No que me iban a atender por DM @ATTMxAyuda ? Ya les llamamos, usamos el chat, fuimos a su tienda… y sigo son servicio desde antier.
— Alonso (@bloo) September 30, 2017
¡Hola Alonso!, estoy en DM contigo. *Lily

— AT&T Mx Ayuda (@ATTMxAyuda) September 30, 2017
Estoy sin servicio y su pagina no sirve

— Edgar Barrera (@ebarrera) October 1, 2017
Perdón por tanta amargura. Es por culpa de @ATTMx.
— Alonso (@bloo) October 1, 2017
Ya no sé si reír o llorar con estos micos entrenados (en validación) que tiene @ATTMx: pic.twitter.com/gXePbKYtEL
— Alonso (@bloo) October 4, 2017

7. Volumen de soporte total

¿Hay un auge particularmente grande de quejas o preguntas en un cierto período de tiempo? Saber cuándo son estos tiempos es vital.

Una gran ventaja de esta métrica de servicio al cliente es que te ayuda a entender qué hora del día es la más activa… ¿No te pasa que vas al supermercado y están las cajas colapsadas?, ¿vas al banco y el tiempo de espera es de 45 minutos y ves que de 10 cajeros solo 4 funcionan?, ¿llamas a una línea de atención y te dejan esperando con la musiquita más de 15 minutos asegurándote que eres el siguiente cliente en ser atendido? Son claros ejemplos de que no saben manejar su volumen.

En administración existe un concepto llamado teoría de colas, y al parecer muchas marcas tanto online como offline, podrían aprender de él.

Figure 3: Monthly Incident Volume by Industry

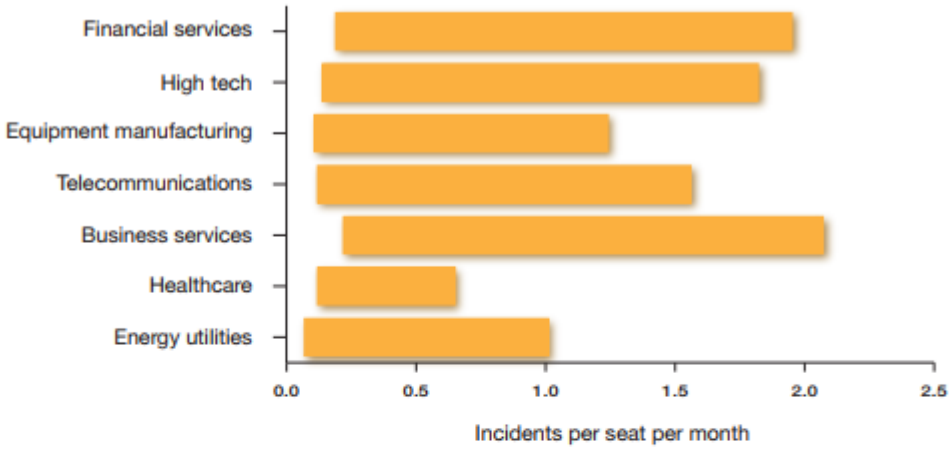
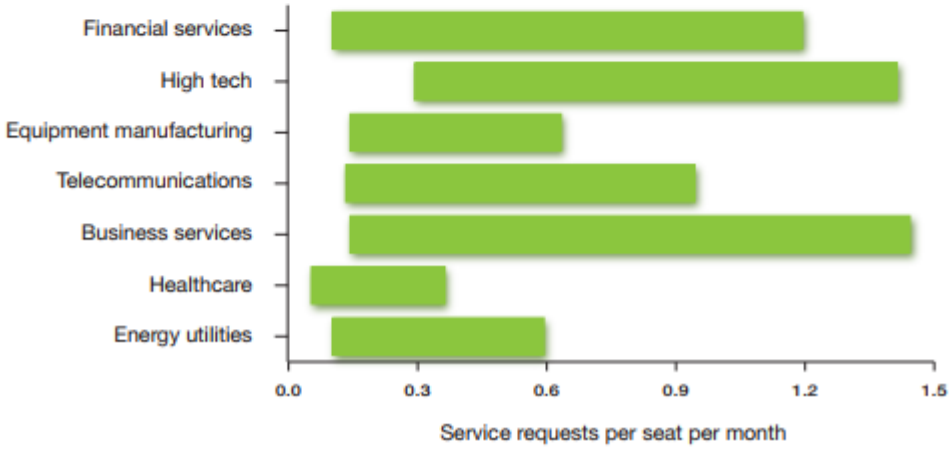


Figure 4: Monthly Service Request Volume by Industry



8. Tiempo de resolución de problemas

Empieza por responder esta preguntas:

- ¿Cuánto tiempo debe esperar el cliente hasta que se resuelva su problema?
- ¿Cuánta comunicación de ida y vuelta es necesaria para resolver un problema? (Algo que los Community managers debieran dominar)
- ¿Qué tan pronto se asigna el problema a alguien que lo pueda resolver?
- ¿Cuánto tiempo toma para que los clientes respondan?

En México esta es una de las métricas para servicio al cliente que seguramente nadie conoce… porque hay toneladas de problemas y quejas que nunca se solucionan.

9. Tasa de resolución

La tasa de resolución representa el porcentaje de problemas realmente resueltos con respecto al número total de recibidas. La tasa de resolución ascendente es una buena indicación de los niveles de eficiencia del equipo de servicio al cliente.

Cuanto más alto el porcentaje, mejor.

La tasa de resolución responde estas dos preguntas:

- ¿Necesitas contratar más representantes?
- ¿Hay problemas en partes del negocio o producto que están ocupando el tiempo de los empleados?

Resolver los problemas no solo consigue clientes satisfechos sino significa aumento en las ventas. Irónicamente, a las marcas mexicanas no les importa que esta sea una de las métricas para servicio al cliente fundamentales para vender… ellas solo quieren que les compres, pero jamás desean atenderte.

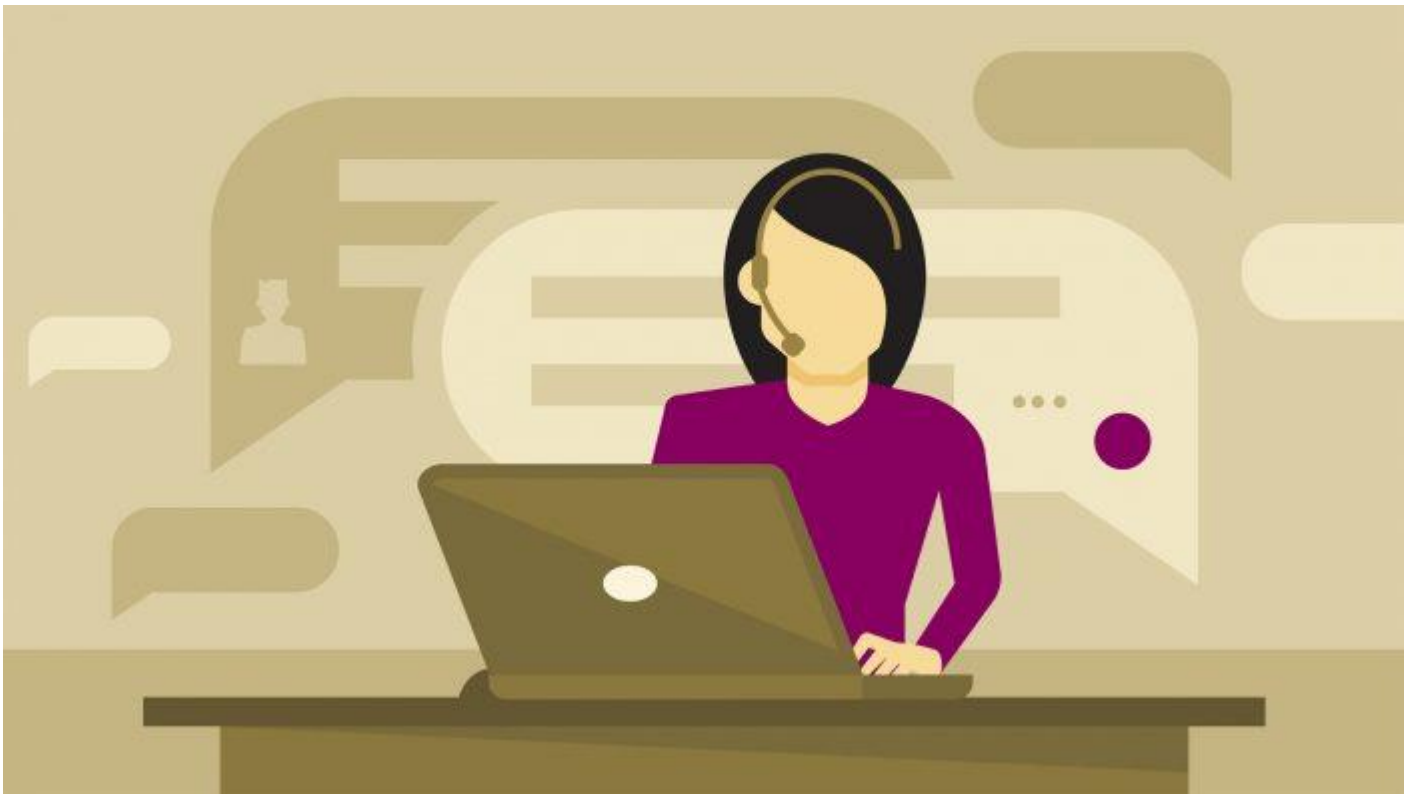
10. Tiempo promedio de respuesta

Esto significa medir cuánto tiempo tarda el equipo de servicio al cliente en responder a cada mensaje.

Tiempo de respuesta promedio = Tiempo de respuesta total / Número total de preguntas o quejas

De todas las métricas de servicio al cliente, esta ayuda a evaluar si los problemas se resuelven de manera oportuna. A nadie le gusta que lo dejen esperando, y cuando un cliente te contacta con un problema, lo quiere resolver lo más rápido posible.

Además, el tiempo de respuesta promedio puede decir si hay suficiente gente para todos los problemas que aparecen. A nadie le gusta que se le promete una respuesta rápida y luego lo dejen esperando.



11. Tiempo promedio de primera respuesta

Una de las métricas para servicio al cliente básica para los negocios es el tiempo promedio de primera respuesta.

Esta métrica indica cuánto tarda un cliente en recibir una respuesta inicial a su queja, duda o pregunta, o cuánto tiempo tiene que esperar un cliente antes de recibir ayuda. **Para servicio al cliente por correo electrónico, la mayoría de los clientes esperan una respuesta en 24 horas pero en las redes sociales, quieren una respuesta en menos de una hora.** » Tuitea esto»
Lo que dice esta métrica de servicio al cliente es cuánto tiempo le toma a tu negocio responder a los clientes. Cuanto más corto sea el período de tiempo, vas a conseguir mejores resultados.

Cosas de considerar:

- ¿Estás logrando tus objetivos de tiempo de respuesta?
- ¿Tienes poco personal cuando se trata de servicio al cliente?

- ¿Cuáles son los problemas que están causando largos tiempos de respuesta?

12. Tiempo promedio para resolver un problema

Para medir la eficiencia de servicio al cliente, es necesario echar un vistazo al tiempo promedio de resolución. Esta métrica indica cuánto tiempo tarda su equipo en resolver problemas.

Tiempo promedio para resolver un problema = Tiempo de resolución total/Número total de peticiones

Cuanto más rápido, mejor porque eso significa que los clientes serán más felices. Algunos problemas siempre tardarán en resolver más que otros. Para los problemas más complicados, aspira a un tiempo de resolución menos de 48 horas. Las marcas humanas tienen comportamientos humanos.
Coobis, un servicio que contacta bloggers con marcas, atiende en menos de 24 horas las preguntas, y una vez que lo ha hecho, envía un segundo mail para ver qué te pareció el servicio de atención.



Beneficios de analizar estas métricas

Analizar las métricas para servicio al cliente no solo ayudan al departamento de atención a hacer un mejor trabajo sino ayuda a la línea de fondo del negocio: mejora los resultados y aumentar las ventas. Además auxilia a encontrar los puntos débiles de tu empresa.

Las dos razones principales para perder clientes son:

1. Los clientes se sienten mal tratados.
2. No se resuelve un problema de manera oportuna.

Los negocios mexicanos tratan tan mal a los clientes que no pueden esperar que no los pierdan. En este país, las redes sociales están llenas de quejas y problemas esperando que alguien los solucione.

Si de verdad quieres ser una de las marcas que inspiran a sus seguidores, en vez de esperar a que te lluevan clientes sin hacer nada, empieza a implementar métricas para servicio al cliente, a escuchar y monitorear Twitter para escuchar y resolver los problemas que tu competencia ignora. De esa manera les puedes robar los clientes insatisfechos.

Atención al cliente métricas relevante servicio al cliente

Qué es un Portafolio de Servicios?

Por
Catherine Martinez –Agosto 2017

https://www.lifeder.com/portafolio-de-servicios/

El **portafolio de servicios** es un documento preparado por una empresa o por un individuo en el que se especifican los servicios que ofrece.

Cabe destacar que en este portafolio no sólo se incluyen los servicios prestados por la empresa o por el individuo sino que también se añade otro tipo de información.



Por ejemplo, un portafolio de servicios incluye los datos básicos del órgano que presta el servicio, tales como nombre, años de trayectoria, socios,

objetivos de la organización, misión y visión, proveedores, clientes, información de contacto, entre otros.

En términos generales, los portafolios de servicios funcionan como tarjetas de presentación para dar conocer la empresa a otras personas u organizaciones que estén interesadas.

Pueden ser documentos físicos o digitales. En caso de ser físicos, los portafolios contendrán una serie de documentos que evidencien la situación de la empresa.

En caso de ser digitales, los portafolios pueden ser una presentación en Power Point u otra herramienta digital de edición de textos.

Las empresas y los individuos que tienen sitios webs suelen incluir su portafolio de servicios en estas páginas.

Definición

Los portafolios de servicios son documentos que pueden ser realizados tanto por empresas y grandes organizaciones como por individuos y trabajadores independientes.

Estos documentos muestran la información básica de la empresa o del individuo a la vez que indican los servicios que se ofrecen.

Objetivo

El objetivo del portafolio de servicios es dar a conocer el trabajo de una empresa o de un individuo. De este modo, se podría atraer la atención de otras personas o grupos que son clientes y socios potenciales.

Los portafolios de servicios funcionan como una herramienta de mercadeo y publicidad, ya que permiten difundir información sobre el proceder de la organización.

Asimismo, funcionan como una tarjeta de presentación, ya que suministran la información más relevante de la empresa.

Tipos

En términos generales, existen dos tipos de portafolios de servicios: los físicos y los digitales.

Portafolios físicos de servicios

Los portafolios físicos de servicios son documentos impresos. Los portafolios en este formato pueden ser:

–Un tríptico o un díptico. En este caso, la información presentada será breve y concisa.

– Un manual de publicidad, en el que se muestre con detalles la trayectoria de quien emite el portafolio.

Portafolios digitales de servicios

Los portafolios digitales se encuentran en formatos que son leídos por computadoras, tablets, teléfonos inteligentes, entre otros aparatos electrónicos.

Estos suelen presentarse en PowerPoint, Word y Portable Document Format (PDF). Cuando el portafolio de servicio se hace en alguno de estos tres formatos, suele ir acompañado de una presentación por parte de algún

individuo de la empresa, con el objeto de aclarar dudas referentes a la organización.

También existen algunos portafolios de servicios que se incluyen en páginas webs. De este modo, la información de la empresa o del trabajador independiente tiene mayor alcance.

Partes de un portafolio de servicios

El portafolio de servicios incluye diversos apartados. Cada uno de estos suministra información sobre un aspecto de la empresa que puede resultar de utilidad para los futuros clientes o socios.

Las partes fundamentales de un portafolio de servicios son la presentación, los objetivos, la misión y la visión, certificaciones, sociedades, clientes, proveedores, servicios (vigentes y en desarrollo), proyectos e información de contacto.

Presentación

En la presentación, se presenta información general de la empresa. La presentación se puede estructurar como una reseña.

En este apartado, se incluye el nombre de la organización, el año en el que comenzó a operar y cómo ha progresado desde su fundación.

Objetivos

En esta parte del portafolio, se incluyen las metas que la organización desea alcanzar a corto, mediano y largo plazo. Permite que los futuros clientes o socios se familiaricen con el proceder de la empresa.

Misión y visión

La misión es la razón por la cual la empresa existe, el motor que la mueve. Es decir, es la justificación del accionar de la empresa. En este sentido, la misión se relaciona con los objetivos.

Por su parte, la visión es la proyección que la empresa tiene de sí misma en un futuro, lo que espera cumplir a largo plazo. Es decir, cómo se ve en 10, 15, 20 años.

Certificaciones

En este apartado, se incluyen los reconocimientos que se le han otorgado a la empresa en su trayectoria. Este apartado es de vital importancia puesto que revela la calidad de la organización.

Sociedades

En esta parte del portafolio, se indican las relaciones que la empresa tiene con otras organizaciones o individuos.

Clientes

En esta parte, se muestra a grandes rasgos la trayectoria de la empresa, ya que se dan a conocer los individuos o grupos que han contratado los servicios de la empresa.

En algunos casos, se incluyen testimonios de los clientes que dan fe del proceder de la empresa.

Proveedores

En este apartado, se incluyen las organizaciones que suministran materiales para el desarrollo de los servicios que ofrece la empresa que emite el portafolio.

Al igual que las certificaciones, la información sobre los proveedores revela la calidad de los servicios prestados por la empresa: si los proveedores son de confianza y de calidad, entonces es muy probable que los servicios ofrecidos también lo sean.

Servicios (vigentes y en desarrollo)

Este es el apartado central del portafolio, ya que se muestran los servicios que ofrece la empresa. Se debe incluir una lista detallada de los servicios, tanto los que están vigentes (es decir, los que se están ejecutando al momento de la emisión del portafolio), como los que están en desarrollo (es decir, los que se espera ejecutar en un futuro inmediato).

Proyectos

En el apartado "proyectos", se incluyen los planes y programas en los que la empresa está involucrada.

Información de contacto

El portafolio de servicios debe cerrar con la información de contacto, de modo que los lectores de este documento puedan comunicarse con la empresa si están interesados en los servicios ofrecidos.

Se debe incluir la dirección de la empresa, teléfonos, correos electrónicos, páginas webs y redes sociales en caso de que las tenga.

Cuando la responsabilidad social mejora el servicio al cliente

---

Por: X. Peralta Maniviesa http://www.pymerang.com/direccion-de-negocios/1040-los-procesos-de-formacion-mas-usados-para-directores-de-empresa

1. Dirección de Negocios

SA-8000

Existen diferentes normas de referencia para certificar la Responsabilidad Social Corporativa, aunque la más conocida, extendida y de implantación internacional es la SA-8000:2008. Esta norma hace hincapié en aspectos relativos a los derechos humanos y laborales básicos de los trabajadores, refrendados por la Organización Internacional del Trabajo (libertad de asociación, negociación colectiva, duración de la jornada laboral, lucha contra el trabajo infantil, etc.).

Además, se orienta al control de proveedores, subproveedores y subcontratistas, para garantizar estos derechos en toda la cadena de producción.

Un valor añadido para el cliente

De forma colateral, las empresas que invierten en responsabilidad social venden más. La percepción del cliente acerca de una determinada marca, producto o servicio, mejora ostensiblemente cuando la asocian a beneficios sociales o retorno a la sociedad. De hecho, **los clientes están dispuestos a pagar un precio más alto si saben que aquello que compran está ligado a este tipo de políticas**. En este apartado cabría preguntarse el motivo por el cuál muchas compañías desarrollan una estrategia de responsabilidad

social: ¿están realmente comprometidas o se trata de una acción de marketing e imagen de amplio espectro?

La comunicación con el cliente

Dentro de las pautas establecidas para la norma se contempla la comunicación externa regular con todas las partes implicadas acerca de los compromisos alcanzados. En este sentido, se puede disponer de numerosos canales de comunicación con el cliente, como la página web, newsletters, paneles informativos, etc. Además, hay que tener en cuenta las acciones de sensibilización que la organización pueda realizar en diferentes materias, como la medioambiental.

La satisfacción total del cliente

La responsabilidad social también supone considerar la experiencia de compra del producto o servicio. Para ello, se cuenta con las encuestas de satisfacción del cliente, con las que se puede medir de una forma objetiva y fiable lo que sucede en todos y cada uno de los eslabones de la cadena de valor de un producto o servicio determinado.

Buscando la excelencia

En definitiva, con la responsabilidad social, en las empresas, se **busca ofrecer la excelencia en la calidad del servicio al cliente**. Esto pasa por garantizar la comunicación, la transparencia y la satisfacción total. El objetivo último es conocer en profundidad al cliente y sus necesidades, así como fomentar las buenas prácticas y el compromiso total con la calidad.

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asistencia en Organización de Archivos
- Código del Programa de Formación: 134400 Versión 2
- Nombre del Proyecto: Implementación de servicios técnicos y tecnológicos que apoyen a la gestión de archivos en el sector empresarial
- Fase del Proyecto: Evaluación
- Actividad de Proyecto: Validar los procedimientos de trámite, organización, conservación y sistematización de datos en las transferencias primarias y prestación de servicios archivísticos

- **Competencia 1. Atención a Clientes**

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

- Reconocer la normativa y el protocolo para la prestación de servicios de información teniendo en cuenta políticas y lineamientos establecidos
- Suministrar servicios de información de acuerdo con normativa y protocolos.
- Realizar seguimiento de la prestación del servicio de información teniendo en cuenta normativa y protocolos institucionales.
- Proyectar informes de gestión de acuerdo con políticas institucionales.

- **Competencia 2. Aplicar prácticas de protección ambiental**

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

- Interpretar los problemas ambientales y de sst teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social.
- Efectuar las acciones para la prevención y control de la problemática ambiental y de sst, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización.
- Verificar las condiciones ambientales y de sst acorde con los lineamientos establecidos para el área de desempeño laboral
- Reportar las condiciones y actos que afecten la protección del medio ambiente y la sst, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el contexto organizacional y social.

- **Competencia 3. Generar hábitos saludables**

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

- Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social
- Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición
- Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.
- Implementar un plan de ergonomía y pausas activas según las características de la función productiva.

- **Duración de la Guía:** 192 horas

2. PRESENTACIÓN



Gráfico 1
Fuente: https:// //softydi.com/servicios



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 usuarios 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.

Durante esta formación trataremos teorías, técnicas y herramientas para apropiar cultura organizacional, comportamiento social, comunicación, manuales y procedimientos para el préstamo y consulta de documentos, estrategias de atención a través de diferentes medios tecnológicos, servicios de información reprográficos.

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. ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN

Duración de la actividad: (5 horas)



<u>Descripción de la actividad:</u>

<u>Situación Problémica:</u>

Las herramientas tecnológicas han generado un gran impacto en la prestación del servicio archivístico, su alineación e interacción con protocolos de atención. ¿Qué opina acerca del uso de la tecnología en el servicio al cliente?.

Apreciado Aprendiz, de forma individual responda cada una de las siguientes preguntas y socialícelas en su grupo de trabajo.

Preguntas Problematizadoras:

¿De qué forma nos afecta la tecnología en la prestación de servicio archivístico?
¿Cuáles son las causas y posibles consecuencias de no asistir adecuadamente las necesidades del usuario de servicio archivístico?
¿Existe un manual de servicio al ciudadano para usar el Archivo General de la Nación?
¿Qué medida podemos tomar para solucionar el problema de acceso a información digital en los usuarios de servicios archivísticos?

Para iniciar su proceso de aprendizaje recuerde momentos en los que usted ha recibido atención por ser cliente, momentos cuando ha realizado consultas de historias clínicas, registros de notas años escolares, contratos de arrendamiento, imágenes de registros fotográficos; teniendo presente estos recuerdos, participe activamente analizando los videos sugeridos, compare sus vivencias y elabore un resumen de cada uno de ellos a través de un mapa conceptual, mapa mental o cuadro sinóptico.



Gráfico 2
Fuente: https://n9.cl/k8ch

Los videos se encuentran en el material de apoyo de la competencia o en YouTube a través de los siguientes enlaces:



http://www.youtube.com/watch?v=rNdGlu3igX8 – Atención al Cliente_Historia del Tapeque.
http://www.youtube.com/watch?v=gxYUBM3Chzk – Servicio al Cliente en 3 pasos
https://www.youtube.com/watch?v=ZVxFrju41CI - El Arte del Servir

3.1.1. De manera individual haga la lectura del siguiente párrafo:



El servicio como una filosofía de vida que nos impulsa a ayudar a los demás; servir es aquella vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes.

Luego, elabore con sus propias palabras *"su concepto de servicio al usuario archivístico"*, comparta sus argumentos en plenaria a sus compañeros de equipo.

Escuche las orientaciones del instructor.

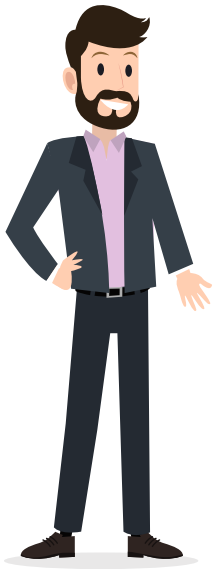
Ambiente: físico (nn) o virtual, biblioteca, internet, organizaciones empresariales o sociales.

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

3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTO NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE.

Descripción de las actividades:

Estimado aprendiz, tenga presente que su Formación Profesional Integral en el SENA es por proyectos, que en este caso se denomina "Implementación de servicios técnicos y tecnológicos para la gestión de archivos en el sector empresarial" las actividades que se proponen en esta guía tienen como propósito elaborar la política de atención a los requerimientos informacionales del usuario de servicio archivístico, en su proyecto. Por tanto, iniciaremos identificando la importancia que reviste este tema dentro de su proceso formativo y para ello están planteadas las siguientes actividades:



3.2.1. Al pensar en unidades de archivo en las cuales usted o su familia han recibido la prestación de un servicio, considera usted:

a) ¿Qué las empresas tienen una política de servicio al usuario de archivos, justifique su respuesta?

b) ¿Qué importancia le han dado al usuario de archivos, para que sigan obteniendo calidad en el servicio?

c) ¿Cuántas de estas empresas le han dado a conocer su protocolo de servicio? ¿Describa mínimo tres de ellos?

3.2.2. De manera individual y desescolarizada, seleccione una Empresa en Colombia que usted siempre haya admirado, que le parezca interesante o simplemente le gustaría trabajar en ella, defina los términos contenidos en la siguiente tabla:

ITEMS	CARACTERIZACIÓN
Normatividad Archivística	
Usuario de la Información de Archivo	
Comportamiento Informativo	
Unidad de Archivo	
Archivo General de la Nación	
Conservación de Archivos	
Acervo Documental	

Después de revisar su participación (respuestas anteriores), socialícelas con el resto del grupo en mesa redonda bajo la orientación de su instructor.



Presenten los resultados al instructor en la mesa redonda y escuchen su retroalimentación.

Duración de la actividad: (15 horas)

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización):

3.3.1 Actividad de Aprendizaje: Generar resultados de la gestión de servicio al cliente de acuerdo a la aplicación de políticas y proceso organizacionales alineados a la normativa aplicable.

Descripción de actividad:

Para realizar las actividades propuestas en esta guía consulte el documento de apoyo de "Como redactar correctamente un informe" donde recibirá instrucciones sobre tipos de informes, como se estructuran, tips para tener en cuenta en la redacción y la ortografía.

Socialicen el tema con su instructor esté atento a las explicaciones, realice preguntas y resuelva las inquietudes.

Actividad 1: (5 horas)



Consulte en el material de apoyo el documento "Política de atención al Cliente" Elabore un informe que contenga la siguiente información:

a) ¿Para qué sirve la política de atención al servicio de usuarios archivísticos?
b) ¿Cuáles son las características de las políticas de atención a los usuarios archivísticos?
c) ¿Como se estructura una política de atención al usuario?
d) Elabore una matriz de doble entrada, mediante una gráfica represente y describa los criterios que se deben de cumplir en la prestación de servicios de acuerdo a la norma ISO 9000 Satisfacción del Cliente y la Ley 594 de 2000 que regula la entidad Archivo General de la Nación.

Ejemplo de matriz de doble entrada.

Gráfica	Criterio

 *Imagen 2 https://servicios/sistema-de-informacion-general-sig/archivo-digital-de-prensa.html*	El Archivo digital de prensa es una base de datos que sistematiza la información sobre Colombia, de 10 fuentes de prensa de circulación nacional y regional en temas específicos del área de las Ciencias Sociales. Posee información desde el año 1979 hasta la fecha y un acumulado de más de 700.000 registros recopilados a lo largo de 42 años.

Actividad 2: (7 horas)



Consulte en el material de apoyo el documento “Manual de Servicio al Ciudadano Archivo General de la Nación” y elabore un mapa conceptual sobre:

a) ¿Quién es el usuario de información archivística?
b) Comportamiento Informativo
c) Unidad de Archivo
d) Archivo digital de prensa
e) Gestión de documentos electrónicos de archivo
f) Banco de Archivos digitales de Arte en Colombia

En formación, su instructor escogerá aleatoriamente algunos aprendices para que expongan las actividades desarrolladas, por tal motivo deberá estar preparado en caso de ser seleccionado (a) y preparar una pequeña exposición.

	Apreciado Aprendiz recuerde que su instructor realizará un juego de roles aplicando las características y diferencias de los distintos tipos de usuarios de información en las unidades de archivo, según comportamientos y personalidad, de qué manera se deben atender y manejar posibles objeciones. Este atento a su intervención, participe de acuerdo al rol que se le asigne, aporte al tema, retroalimente y realice preguntas.

Gráfico 3
Fuente: http:// roles-y-perfiles-de-usuario-en-software-de-gestion/

Actividad 3: (8 horas)



Para complementar la información vista hasta ahora, consulte en el material de apoyo el documento “Servicio al usuario de información en archivos”, “Tipos de estudio de usuarios” y “Que es un archivo y sus diferentes servicios”, realice: mapas mentales, mapas conceptuales, cuadros sinópticos, rejillas de conceptos, etc.

Consultar el siguiente link sobre cómo realizar organizadores gráficos.
https://www.youtube.com/watch?v=rSMJYqrC1Tk

Actividad 4: (8 horas)

Estimado aprendiz, en los equipos de trabajo organizados previamente, navegue y lea detenidamente la información que encontrará en el siguiente enlace https://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf

Seleccione mínimo tres de las anteriores didácticas para el desarrollo de los siguientes temas:



Gráfica 4
Fuente: https://blog.desdelinux.net/sistemas-archivos-cual-elegir-discos-particiones-l

- Diferencia entre atención al usuario de información en archivos y servicio al usuario de información digital en archivos.
- El Triángulo del Servicio
- Los Momentos de Verdad
- El Ciclo del Servicio
- Momentos Críticos de la Verdad
- El Mal servicio y sus Costos
- Actitudes que determinan el mal servicio
- Manejo de Objeciones
- Portafolio de productos y servicios, definición, características



Realice la lectura de manera individual y después concerté con su equipo de trabajo las didácticas seleccionadas para desarrollar estos ítems; El instructor establecerá los lineamientos para retroalimentar la actividad, por tal motivo preparen la presentación y recuerden que cualquier integrante del grupo debe estar preparado para sustentarla.



Actividad 5: (10 horas)

Elabore individualmente una presentación (utilice una herramienta tecnológica), sobre la ética en el manejo de la información, la gestión de la relación con los usuarios de información archivística consulte en el material de apoyo el documento “Módulo II Servicio al cliente”, “El

Cliente", "Sistemas de Información empresarial" y "Métricas ITIL", para el tema de ética, consulte códigos de ética de diferentes empresas, desarrolle los siguientes temas:

a) Ética en el manejo y confidencialidad de la información principios rectores y normas
b) Ergonomía: higiene postural, identificación de riesgos y cuidados para minimizar el riesgo en su puesto de trabajo.
c) Aplicaciones Informáticas de gestión
d) Ficheros informáticos de los usuarios archivísticos
e) Programas de fidelización por vía informática
f) Estrategias del Servicio al Usuario de Información de archivos digitales
g) Acuerdos de niveles de servicio





El instructor en sesión presencial organizará la socialización de esta actividad, este atento a las explicaciones, realice preguntas y resuelva las inquietudes.

Actividad 6. (10 horas)

Estimados aprendices, las herramientas para la gestión de la innovación son un medio que busca apoyar las actividades de las unidades de archivo en las empresas para lograr resultados tangibles en el corto plazo; adicionalmente, dejan trazabilidad de las acciones que se emprenden a nivel nacional de acuerdo a la Ley 594 de 2000, con miras a satisfacer las necesidades, gustos y deseos los funcionarios a cargo de la prestación de los servicios presenciales y virtuales de la comunidad.

Los podcasts son una serie de episodios grabados en audio y transmitidos online. Estos pueden ser grabados en diferentes formatos, siendo las más comunes entrevistas entre invitado y presentador y grabaciones individuales donde el presentador (o presentadores) comenta sobre un tema específico, que en este caso será el de nuestra actual competencia.

Los invito a consultar el siguiente link donde encontrara como crear su PODCAST.

https://www.youtube.com/watch?v=bCtFIM80oJE&t=13s

En los mismos equipos de trabajo, preparen una serie de donde a través de archivos de audio se logre **describir las características, ventajas, herramientas y fases para la prestación de servicio al usuario de información de archivos.** En la carpeta Material de Apoyo encontrarán las instrucciones. Presenten sus resultados al instructor y escuche su retroalimentación plasmada en lista de chequeo.



Gráfico 5.
Fuente https://www.*portafolio.co/innovacion/podcast*

Ambiente Requerido: Ambiente de formación amplio, con mesas, sillas, tablero, marcadores. Equipos de cómputo, Smart TV, tablero electrónico conexión a internet. Muebles colaborativos, mesas redondas, modulares, tipo junta, ambiente oficina y sillas ergonómicas.

Materiales de formación: Marcadores borrables de diferentes colores; marcadores permanentes de diferentes colores; caja de lápices, cajas de lapiceros; resma de papel carta u oficio; paquetes de octavosde cartulina de varios colores; tacos de post-it; borradores.

Duración: 48 horas

APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL

3.3.2. Actividad de Aprendizaje: Realizar acciones que fomenten el desarrollo de hábitos de vida saludables, protección del medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, aplicando normativa vigente y políticas de la organización.

Descripción:

A continuación, se detallan las actividades que le permitirá afianzar los saberes, conceptos y principios (consignados en el diseño curricular del programa) para posteriormente, alcanzar los resultados de aprendizaje correspondientes a la competencia.

Actividad 1: (5 horas)

De manera individual, elabore un mapa mental, en la cual evidencie los aspectos básicos que se deben tener en cuenta para la implementación de los sistemas de gestión en SST y medio ambiente al interior de las organizaciones. Entregue de forma digital al instructor y socialice en el ambiente de formación.



Gráfica 6.
Fuente: 1https://fundacionpanama.org/wp-content/uploads/2020/09/fundacion-panama.jpg

Actividad 2: (5 horas)

En grupos de cuatro (4) aprendices, investiguen la normativa de Seguridad y salud en el trabajo, así como la del medio ambiente en los contextos sociales y laborales del país. De acuerdo con la norma que le correspondió a cada equipo de trabajo, prepare una presentación, utilizando herramientas ofimáticas, dicha presentación debe contener títulos, palabras clave e imágenes representativas de la normativa. No

debe contener exclusivamente texto. Pueden apoyarse con videos. Socialicen en el ambiente de formación.

Actividad 3: (5 horas)

En parejas, elaboren un informe, el cual contenga las principales características y condiciones ambientales de seguridad y salud en el trabajo que deben tener las empresas en los sectores productivos. Tenga en cuenta y de prioridad las orientaciones para la prevención de accidentes y enfermedades laborales, así como la garantía de los mismos en un puesto de trabajo seguro. Dentro del informe, establezca un ejemplo de un mapa de riesgos laborales, sus principales características, interpretación y utilidad en la organización. Entreguen a su instructor el informe en físico y socialicen en el ambiente de formación.



Gráfica 7.
Fuente: https://ius360.com/wp-content/uploads/2020/02/HUANCAHUARI.png

Actividad 4: (5 horas)

De manera individual, elabore un cuadro comparativo en donde describan las características del ambiente, seguridad y salud en el trabajo teniendo en cuenta factores de riesgo, residuos y ambiente laboral en las organizaciones. Entregue de forma digital a su instructor, y socialice en el ambiente de formación.

Actividad 5: (5 horas)

En grupos de cuatro (4) integrantes, elaboren de manera física, un listado de conceptos que identifiquen cuales son los derechos de los trabajadores y cuáles sus responsabilidades dentro de la empresa; de la misma forma con el empleador en donde se garantice la protección social, la integridad laboral y la dignidad. Socialice a través de mesa redonda en el ambiente de formación.

Actividad 6: (5 horas)

En parejas, realicen de manera digital un listado sobre las dificultades más comunes que están presentado hoy día las personas y empresas en el contexto medio ambiental. Elaboren preguntas tipo fichas bibliográficas para ser formuladas a sus demás compañeros, socialice mediante un debate en el ambiente de formación.

Duración: 30 horas

Ambiente Requerido: "Ambientes en Centro de Formación o móvil con equipos de cómputo, aplicativos, ambiente polivalente. ambientes virtuales (LMS), Internet, aplicación Teams, WhatsApp; meet".

Materiales: Sillas y mesas, resmas, marcadores, tablero acrílico, Video Beam, Guías de aprendizaje, marcadores borrables, papel bond resma, lápiz, bolígrafos, colores.

GENERAR HÁBITOS SALUDABLES

3.3.3. Actividad de Aprendizaje: Elaborar un plan de Ergonomía y pausas activas para un buen funcionamiento físico y salud mental, fomentando el desarrollo de hábitos saludables según contexto laboral.

Descripción:

A continuación, se detallan las actividades que le permitirá afianzar los saberes, conceptos y principios (consignados en el diseño curricular del programa) para posteriormente, alcanzar los resultados de aprendizaje correspondientes a la competencia.

Actividad 1: (3 horas)

En parejas, investiguen el glosario deportivo físico. Entregue de manera en un documento de Word, a su instructor y socialicen en el ambiente de formación.



Gráfica 8.
Fuente: https://deportesyeducacionfisica.com/wp-content/uploads/2013/05/Definiciones-Educacion-y-Actividad-Fisica.jpg

GLOSARO DEPORTIVO FÍSICO				
1.Resistencia 2.Velocidad 3. Agilidad 4. Flexibilidad 5. Coordinación	6.Fuerza 7. Dinámica 8. Fuerza Estatica 9. Equilibrio 10. Test	11.Ejercicio Aerobico 12. Ejercicio Anaerobico 13. Hipertrofia muscular 14. Intensidad 15. Carga	16.Volumen 17. Entrenamiento 18. Flexión 19.Extensión 20. Posición supina ventral	21.Posición supina dorsal 22. Preparación física 23. Acondicionamiento físico 24. Frecuencia cardiaca

Actividad 2: (3 horas)

De manera individual, observe la película: “Reto de Cori”. Responde las siguientes preguntas para ser entregadas en documento de Word al instructor, luego socialice en el ambiente de formación.

- Comentarios y conclusiones propias
- Fondo pedagógico que le dé usted
- A que los motiva la película
- Resalte un momento de su vida semejante a la película
- Mensaje suyo para los demás

Actividad 3: (3 horas)

De manera individual, responde las siguientes preguntas en un documento de Word, de acuerdo al tema: Valencias Físicas”.

¿Cuál sería la forma metodológica para realizar un calentamiento general?
¿Cuál es la importancia del calentamiento específico?
¿Por qué es necesario realizar un calentamiento antes de comenzar la actividad física?
¿Por qué se debe realizar una sesión de estiramientos al inicio y al final de la actividad física?

Entregue a su instructor de forma física y socialice en el ambiente de formación.



Gráfica 9.
Fuente: https://image.slidesharecdn.com/valenciasfsicas-121105201546-phpapp02/95/valencias-fsicas-1-638.jpg?cb=1352146578

Actividad 4: (3 horas)

En parejas, observen el siguiente video http://www.rrhhdigital.com/secciones/89615/La-importancia-de-la-Ergonomia-en-el-puesto-de-trabajo. De acuerdo a la información, contesten las preguntas del taller "Ergonomía en el puesto de trabajo", en un documento de Word.

- ¿Qué es ergonomía?
- ¿Qué ciencia trabaja las posturas en el puesto de trabajo?
- ¿Qué aspectos se debe tener en cuenta para que las personas desempeñen una excelente tarea en su puesto de trabajo?
- ¿Por qué es importante aplicar en nuestra vida laboral y personal la ergonomía?



Gráfica 10.
Fuente: https://cdnx.jumpseller.com/sillas-com-co/image/12037391/16593.jpg.jpg?1601864322

Entreguen a su instructor y socialicen en el ambiente de formación.

Actividad 5: (3 horas)

En parejas, realicen el plan de ergonomía según el contexto laboral, de forma digital. Entregue a su instructor y socialice en el ambiente de formación.

Actividad 6: (3 horas)

En grupos de tres (3) integrantes, analicen el material de apoyo anexo uno: "Conceptos de Actividad Física y Deportes", respondan las siguientes preguntas:

- ¿Qué entiende por actividad física, deporte y recreación?
- ¿Cuál es la frecuencia con la que se debe realizar actividad física?
- ¿Cuáles son las ventajas de realizar actividad física?
- ¿Qué beneficios obtiene usted por medio del trabajo con pesas?
- ¿Cuáles son los cuidados en el trabajo de levantamiento de pesas?
- ¿Qué es antropometría y que entiende por índice de masa corporal?



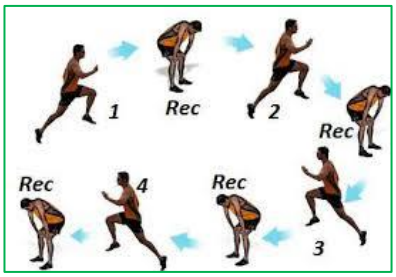
Gráfica 11.
Fuente: https://hubdeportivo.com/wp-content/uploads/2020/11/69764_500X500.png

Entreguen de forma física a su instructor y socialicen sus conclusiones con los demás compañeros en el ambiente de formación.

Actividad 7: (3 horas)

Apreciados aprendices las Rutinas Diarias: son ejercicios que se hacen dependiendo de la capacidad de cada persona, se hacen basados en las valencias físicas.

De manera individual, realice una presentación con las rutinas diarias de acuerdo al tema de valencias físicas. Entregue de forma digital a su instructor y socialice en el ambiente de formación.



Actividad 8: (3 horas)

En parejas, investigue que es el: “Test Cooper – Resistencia”. Realice una presentación y socialice en el ambiente de formación.

Gráfica 12.
Fuente: http://2.bp.blogspot.com/-jPJ_WEiP4T4/VAgy69ZvyZI/AAAAAAAAAcA/Nwsp8wQSqkE/s1600/R19.png



Gráfica 13.
Fuente: https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcTnNB4Co3GFcSTKYfvs-rQmzleVa3fVnBHZSA&usqp=CAU

Duración: 24 horas

Ambiente Requerido: "Canchas, campos deportivos, aplicativos, ambiente polivalente. Ambientes virtuales (LMS), aplicación Teams, WhatsApp; meet".

Materiales: marcadores, tablero acrílico, Video Beam, Guías de aprendizaje, colores, balones, cuerdas para saltar.

3.4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

Respetado aprendiz teniendo en cuenta los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de la guía de aprendizaje lo invito a ejecutar las siguientes actividades:

ATENCIÓN A CLIENTES

Actividad 1: (14 horas)

En parejas, elaboren el Instructivo de etiqueta y protocolo empresarial, de forma digital. Entregue a su instructor y socialice en el ambiente de formación.

Actividad 2: (14 horas)

En grupos de cuatro (4), elaboren el manual de servicio al cliente de forma digital. Entregue a su instructor y socialice en el ambiente de formación.

Duración: 28 horas

Ambiente Requerido: "Ambientes en Centro de Formación o móvil con equipos de cómputo, aplicativos, Aula de informática, ambiente polivalente, ambientes virtuales (LMS), Internet, aplicación Teams, WhatsApp, meet.

Materiales: Equipos de cómputo, impresora, scanner, internet, intranet, sillas y mesas, resmas, marcadores, tablero acrílico, Video Beam, Guías de aprendizaje, marcadores borrables.

APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL



Gráfica 14.
Fuente: https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcQPfis065fJyxw39GJecFTiPcpQp0LBftClMCqk2wZiYvsxY70oWI6q2VgOuF2IHofthbU&usqp=CAU

Actividad 1: (6 horas)

De parejas, realicen el taller de estudio de casos relacionados con el control para el manejo ambiental y prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la organización. Entreguen de manera física a su instructor y socialicen en el ambiente de formación.

Actividad 2: (6 horas)

De manera individual, realice una infografía de buenas prácticas ambientales y SST relacionadas con la gestión documental. Entregue de forma digital a su instructor y socialice en el ambiente de formación.

Actividad 3: (6 horas)

De manera individual, elabore una propuesta de prevención, teniendo en cuenta la identificación de los peligros, las posibles consecuencias, establezca las medidas de control asociados a las actividades de su labor, aplicando todas las acciones de prevención que puedan llegar a minimizar y controlar los peligros, con el fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Entregue de forma digital a su instructor y socialice en el ambiente de formación

Duración: 18 horas

Ambiente Requerido: "Ambientes en Centro de Formación o móvil con equipos de cómputo, ambiente polivalente, ambientes virtuales (LMS), Internet, aplicación Teams, WhatsApp, meet.

Materiales: Equipos de cómputo, internet, intranet, sillas y mesas, resmas, tablero acrílico, Video Beam, marcadores borrables, papel bond resma, lápiz, bolígrafos, colores.

GENERAR HÁBITOS SALUDABLES



Gráfica 15..
Fuente: https://www.clikisalud.net/wp-content/uploads/2015/11/circuit-training1.1.jpg

Actividad 1: (8 horas)

En grupos de cuatro (4) integrantes, Realicen cinco (5) Rutinas y Ejercicios de prevención de riesgos ergonómicos de acuerdo a la actividad laboral, orientados por su instructor.

Actividad 2: (8 horas)

De manera individual, responde a cuanto metros o kilómetros recorren durante los 12 minutos, aplicando el test de cooper, sea caminando, trotando o corriendo. Entregue el documento en físico a su instructor.

Actividad 3: (8 horas)

De manera individual, realice los ejercicios del circuito general en donde se maneja las (4) cuatro valencias básicas, y del circuito especifico donde se maneja (1) una sola valencia, aplicando todos los temas vistos en las clases anteriores.

Duración: 24 horas

Ambiente Requerido: Canchas, campos deportivos, ambiente polivalente.
Materiales: Aros, Conos, Platillos, Cuerdas, Pito, balones, cuerdas para saltar.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
CONOCIMIENTO: Respuesta a preguntas relacionadas con servicio al cliente, etiqueta y protocolo empresarial. Respuesta a preguntas relacionadas a la ergonomía y pausas activas. **DESEMPEÑO:** Dramatizado de etiqueta y protocolo empresarial.	Reconoce la entidad con su normativa y principios, teniendo en cuenta políticas de acceso a la información Sustenta la importancia de la etiqueta y el protocolo empresarial, de acuerdo con normativa interna. Argumenta el alcance de las relaciones interpersonales en el servicio, teniendo en cuenta manual de funciones, misión y visión de la entidad. Asume la importancia de la imagen personal la expresión verbal y no verbal teniendo en cuenta manual de funciones, misión y visión de la entidad. Reconoce criterios de Confidencialidad de la información y manejo de datos personales de acuerdo con normativa interna. Reconoce los componentes del modelo del triángulo del servicio de acuerdo con las políticas y procedimientos institucionales. Reconoce los momentos de verdad de acuerdo con estrategias y normativa interna Identifica protocolo, procedimiento, portafolio de servicios, canales de información de acuerdo con normativa Aplica conceptos básicos de Ergonomía y Pausas Activas de acuerdo con la naturaleza de la función productiva. Discrimina ejercicios específicos para la prevención de riesgos ergonómicos según su actividad laboral. Proporciona servicio de información de acuerdo con la normativa institucional Diferencia las PQRSF y su tiempo de respuesta, teniendo en cuenta normativa Registra información relacionada con la prestación de servicios archivísticos, teniendo en cuenta políticas y protocolos de servicios	**Técnica:** Formulación de Preguntas **Instrumentos de Evaluación:** Cuestionario **Técnica:** Observación Directa **Instrumentos de Evaluación:** Lista de chequeo

Estudio de Casos relacionados con control para el manejo ambiental y prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la organización. Rutinas y Ejercicios de prevención de riesgos ergonómicos de acuerdo a la actividad laboral **PRODUCTO:** Instructivo de etiqueta y protocolo empresarial.	Identifica los mecanismos de control y seguimiento a las condiciones ambientales y del SST, para el monitoreo de las buenas prácticas ambientales según las condiciones y actos seguros de su entorno laboral. Aplica Técnicas y procedimientos para el control de las condiciones ambientales y de SST según política de la organización y el contexto de su desempeño laboral. Interpreta el contexto ambiental y de SST, asociado a su entorno laboral y social acorde con la legislación y normatividad vigente. Analiza los planes y programas de gestión ambiental y de SST para la aplicación de los controles de impacto ambiental establecidos por la organización. Contextualiza el entorno ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo según la normatividad vigente. Analiza la problemática ambiental, peligros y riesgos de las personas en su desempeño laboral según marco normativo. Interpreta los planes y programas de gestión ambiental y de sst según las condiciones de su ambiente laboral. Establece pausas de acuerdo con cargas de trabajo y tiempos de Actividad Física para una recuperación adecuada. Identifica las técnicas de coordinación motriz relacionadas con su perfil ocupacional. Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral. Proyecta informes de hallazgos encontrados en la gestión de información de la unidad documental, teniendo en cuenta procesos y procedimientos Presenta el informe de gestión sobre requerimientos de servicios, teniendo en cuenta indicadores y políticas del servicio Verifica registros de prestación de Servicios al usuario de acuerdo con procedimientos establecidos y normativa Interna. Revisa reportes de prestación de Servicios de información teniendo en cuenta procesos internos y normativa.	**Técnica:** Valoración del producto **Instrumentos de Evaluación:** Lista de chequeo

Infografía de buenas prácticas ambientales y SST relacionadas con la gestión documental. Plan de Ergonomía según el contexto laboral.	Aplica Indicadores del nivel de desempeño del servicio teniendo en cuenta políticas institucionales Participa en el desarrollo de acciones orientadas al control de los impactos ambientales y la disminución de accidentes y enfermedades laborales de acuerdo con los planes y programas establecidos por la organización. Fomenta la cultura ambiental responsable, el desarrollo sustentable y el autocuidado en su contexto social y productivo de acuerdo con la integración de los diferentes actores relacionados. Aplica técnicas y procedimientos de control para el manejo ambiental y prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la organización. Actúa frente a los incidentes ambientales y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con lo establecido en el plan de emergencias. Administra un plan de Higiene Corporal dentro del contexto productivo. Establece pausas de acuerdo con cargas de trabajo y tiempos de Actividad Física para una recuperación adecuada. Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral. Estructura un plan de Ergonomía y pausas activas según contexto laboral.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Accidente de Trabajo: Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Es también aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo; así mismo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores desde la residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.

Actitud: Valoraciones favorables o desfavorables, opiniones y tendencias que sistemáticamente, presentauna persona respecto de un objeto o idea.

Actividad Física: Comprende un conjunto de movimientos del cuerpo obteniendo como resultado un gasto de energía mayor a la tasa de metabolismo basal. A veces se utiliza como sinónimo de ejercicio físico, que es una forma de actividad física planificada y repetitiva con la finalidad de mejorar o mantener

uno o varios aspectos de la condición física. La actividad física que realiza el ser humano durante un determinado período mayor a 30 minutos y más de 3 veces por semana generalmente ocurre en el trabajo o vida laboral y en sus momentos de ocio. Ello aumenta el consumo de energía considerablemente y el metabolismo de reposo, es decir, la actividad física consume calorías.

Actividad No Rutinaria: Actividad que no se ha planificado ni estandarizado, dentro de un proceso de la organización o actividad que la organización determine como no rutinaria por su baja frecuencia de ejecución.

Actividad Rutinaria: Actividad que forma parte de un proceso de la organización, se ha planificado y es estandarizable.

Actos Inseguros: Son aquellos que se presentan al alterar un procedimiento comúnmente considerado como seguro.

Análisis Del Riesgo: Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y para determinar el nivel del riesgo.

Atención: Se usa para pedir especial cuidado a lo que se va a decir o hacer.

Autoestima: Conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos.

Autoimagen: imagen que nuestro subconsciente tiene de nosotros mismos.

Calidad: Es satisfacer los requerimientos del cliente con estándares de eficiencia y eficacia.

Ciclo de Servicio: Es una forma de diagramar un servicio desde el punto de vista del cliente, donde cada paso se representa con un óvalo que corresponde a las situaciones que vive. Según le vaya en cada uno, irá calificando mentalmente nuestro servicio y sintiéndose satisfecho o insatisfecho.

Cliente: Es aquel que recibe un producto o servicio.

Competencia: Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Condición Ambiental Peligrosa: Es el estado potencialmente peligroso que puede causar un accidente y que puede corregirse con anterioridad la ocurrencia.

Consecuencia: Resultado, en términos de lesión o enfermedad, de la materialización de un riesgo, expresado cualitativa o cuantitativamente.

Cultura física: Disciplina de tipo pedagógica que se centra en el movimiento corporal para luego desarrollar de manera integral y armónica las capacidades físicas, afectivas y cognitivas de las personas con la misión de mejorar la calidad de vida de las mismas en los diferentes aspectos de esta, familiar, social y productivo.

Deporte: Toda aquella actividad física que involucra una serie de reglas o normas a desempeñar dentro de un espacio o área determinada (campo de juego, cancha, tablero, mesa, entre otros) a menudo asociada a la competitividad

Diagnóstico de Condiciones de Salud: Resultado del procedimiento sistemático para determinar “el conjunto de variables objetivas de orden fisiológico, psicológico y sociocultural que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora”. (Adaptada de la Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones).

Dimensión Interpersonal: Es la relación que tenemos con las personas que tenemos a nuestro alrededor con las cuales compartimos, inquietudes, emociones, logros, amor, etc.

Elemento de Protección Personal (EPP): Dispositivo que sirve como barrera entre un peligro y alguna parte del cuerpo de una persona

Enfermedad laboral: Es la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales serán reconocidas como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes.

Higiene Industrial: Actividades dedicadas al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales que se originan en o por los lugares de trabajo y que pueden ser causa de enfermedades profesionales, perjuicios a la salud o al bienestar, incomodidades o ineficiencia entre los trabajadores o entre ciudadanos de la comunidad.

Imagen Personal: Es la imagen adecuada para cada persona, refleja la manera en que queremos relacionarnos con el mundo y con los demás.

Inteligencia: la capacidad de relacionar conocimientos que poseemos para resolver una determinada situación.

Juego: Es una actividad que se utiliza para la diversión y el disfrute de los participantes; en muchas ocasiones, incluso como herramienta educativa. Los juegos normalmente se diferencian del trabajo y del arte, pero en muchos casos estos no tienen una diferencia demasiado clara.

Lúdica: proceso ligado al desarrollo humano, no es una ciencia, ni una disciplina, ni mucho menos, una nueva moda. La lúdica es más bien una actitud, una predisposición del ser frente a la cotidianidad, es una forma de estar en la vida, de relacionarse con ella, en esos espacios en que se producen disfrute, goce y felicidad, acompañados de la distensión que producen actividades simbólicas e imaginarias como el juego, la chanza, el sentido del humor, la escritura y el arte.

Medicina Preventiva y del Trabajo: Tiene como finalidad principal la promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgo, ubicándolo en un sitio de trabajo acorde a sus condiciones psicológicas y físicas

Salud: es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades." En la salud, como en la enfermedad, existen diversos grados de afectación y no debería ser tratada como una variable dicotómica.

Seguridad Industrial: Conjunto de actividades destinadas a la prevención, identificación y control de las causas que generan accidentes de trabajo.

Seguridad y salud en el trabajo: Disciplina que trata de la prevención de lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST: Consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la

planificación la aplicación, la evaluación, la auditoria y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que pueden afectar la seguridad y salud en el trabajo.

Tiempo Libre: aquel tiempo que la gente le dedica a aquellas actividades que no corresponden a su trabajo formal ni a tareas domésticas esenciales. Su rasgo diferencial es que se trata de un tiempo recreativo el cual puede ser utilizado por "su titular" a discreción, es decir, a diferencia de lo que ocurre con aquel tiempo no libre en el cual la mayoría de las veces no se puede elegir el tiempo de realización en este, la persona puede decidir cuántas horas destinarle.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Daniela Lazovska, (2017). Métricas para servicio al cliente. Recuperado de: Luismaram.com

Definición abc, (2007) http://www.definicionabc.com/deporte/cultura-fisica.php

Escuela de Organización Industrial, (2019). Sistemas de información empresarial. sistemasdeinformaciónempresarial.eoi.es.

Fernández Pinero, José Luis (2019). Midiendo ITIL, Métricas e indicadorespara la gestión de servicios ITL. Proactivanet.com

Función Pública. Decreto 1295/94, Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales". https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2629

Función Pública. Ley 100/93. Sistema de seguridad social integral. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248#:~:text=ART%C3%8DCULO%201%C2%BA.,Sistema%20de%20Seguridad%20Social%20Integral.,las%20contingencias%20que%20la%20afecten.

Función Pública. Ley 9/79. Por la cual se dictan Medidas Sanitarias. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177

González Nana, (2016). 20 habilidades esenciales para ofrecer atención al cliente. http//: experiencia del ClienteMagentaig.com

Legis Comex. biblioteca.sena@misena.edu.co Accesosena*

Leyex.info. biblioteca.sena@misena.edu.co Accesosena*

Magisterio - Libros electrónicos. biblioteca.sena@misena.edu.co Accesosena*

Martínez, Catherine (2017). Que es un portafolio de servicios. Lifeder.com.

McGraw-Hill - Libros electrónicos. biblioteca.sena@misena.edu.co Accesosena*

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Colombia. Resolución 1016/89, Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Res_Ext_1016_1989.pdf

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Resolución 2013/86. Por La Cual Se Reglamenta La Organización Y Funcionamiento De Los Comites De Medicina, Higiene Y Seguridad Industrial En Los

Lugares De Trabajo (Actualmente Comité Paritario De Salud Ocupacional). https://www.arlsura.com/index.php/decretos-leyes-resoluciones-circulares-y-jurisprudencia/206-resoluciones/2470-resolucion-2013-de-1986

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Resolución 2400 de 1979. Por el cual se establece algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo. https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1509/industrial%20safety%20statute.pdf

Ministerio de Trabajo. Ley 1562/2012. Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional". https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf

Noticias Caracol. Sobrepeso, el punto de los colombianos. http://www.noticiascaracol.com/informativos/septimodia/video-276500

Patiño Díaz, Granados Luz Ángela, (2011). Etiqueta & protocolo base de la imagen empresarial, en Contribuciones a la Economía. Eumed.net.

Presidencia de la República. Decreto 1072 del 2015, ARTÍCULO 2.2.1.4.1. Calzado y vestido de labor. https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8

Presidencia de la República. Resolución 312 del 2019 y políticas gubernamentales de promoción y prevención. https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf

Salud, Imágenes y fotos de Stock. Recuperado de: http://es.123rf.com/imagenes-de-archivo/salud.html
UMB virtual, (2019). Contenido Modulo II Servicio al cliente. virtual net.umb.edu.co

Universidad Distrital. Norma GTC 45 “Guía para la identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo”. https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/6034/ParraCuestaDianaMarcelaVasquezVeraErikaVanessa2016-AnexoA.pdf;jsessionid=E324DDCF5DD59632263DA011D88F3239?sequence=2

X. Peralta Maniviesa, (2019). Cuando la responsabilidad social mejora el servicio al cliente SA 8000. http://www.mitramiss.gob.es/ficheros/rse/documentos/monitoreo/SA8000.pdf

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Cándida Asprilla Jaramillo	Instructora	Regional Chocó - Centro de Recursos Naturales, Industria y Biodiversidad	20-03-2022
	Zoraida Yumari Contreras Jaimes	Instructora	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios CIES	20-03-2022
	Claudia Milena Espinosa Bohórquez	Instructora	Regional Santander - Centro de Servicios Empresariales y Turístico	20-03-2022

	Andrés Felipe Vásquez	Instructor	Regional Antioquia - Centro de Comercio	20-03-2022

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

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