PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

Denominación del Programa de Formación: Gestión Empresarial – 2211039

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Resultado de Aprendizaje Alcanzar:

- Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización

PRESENTACION:

Pasamos la mayor parte de nuestras vidas dentro de organizaciones o en contacto con ellas, ya sea trabajando, aprendiendo, divirtiéndonos, o comprando y usando los productos y servicios que ellas ofrecen.

Por tal motivo es fundamental que conozcamos cómo son y, sobre todo, cómo se comportan. La dinámica de cada organización tiene sus propios secretos, recovecos, bases y características. Es importante que sepamos cómo funcionan las organizaciones para poder vivir y trabajar en ellas, relacionarnos con ellas y, principalmente, dirigirlas en forma adecuada.

Cualquiera que sea la profesión que una persona escoge (administración, medicina, ingeniería, derecho, psicología, sociología, turismo, servicio social, servicios financieros, enfermería, etc.) es imprescindible que conozca el comportamiento de las organizaciones para alcanzar su éxito profesional. La mayoría de esas profesiones necesariamente se desarrollan dentro de organizaciones o por medio de ellas, por ejemplo, en hospitales, clínicas, construcciones, tribunales, foros, compañías aéreas, hoteles, empresas, industrias, etc. De ahí la importancia de conocer el comportamiento de las organizaciones.

Si una organización tiene un clima organizacional favorable, esto repercute en una mayor calidad en la vida de su personal y, como consecuencia, se reflejará en sus productos y servicios buscando fidelizar y captar nuevos clientes.

De allí que se diga que las percepciones sobre el clima organizacional son un elemento clave del comportamiento de los individuos en las organizaciones para el logro de los objetivos propuestos, mientras que cultura organizacional está relacionada con las normas escrita (y a veces hasta no escritas) de una empresa que deben ser seguidas por los colaboradores para el correcto funcionamiento de la organización.

Apreciado aprendiz, es momento de contextualizar los conocimientos necesarios sobre la identidad corporativa y principios corporativos en aras de conocer cada uno de ellos y garantizar la identificación de soluciones frente a la atención y servicio al cliente.

FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Consulte y defina:
  - ✓ Empresa:
    - a) Definición
    - b) Clasificación:
      - Objetivo
      - Actividad Económica
      - Procedencia de Capital
      - Tamaño
  - ✓ Razón Social
  - ✓ Objeto Social
  - ✓ Logotipo de una empresa (Imagen Corporativa)
  - ✓ Slogan
  - ✓ Organigrama
  - ✓ Representante Legal
  - ✓ Elementos que componen una empresa defina cada elemento

Evidencia: Elabore una presentación en la herramienta ofimática que le permita abordar cada uno de los ítems requeridos por el instructor.

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

Denominación del Programa de Formación: Apoyo Administrativo en Salud – 2187282

Competencia: Orientar personas según normativa de salud.

Resultado de Aprendizaje Alcanzar:

- Ofrecer información al usuario de acuerdo con necesidades y portafolio de servicios de salud.

PRESENTACION:

Quizás escuchaste hablar del **libro 'Los cuatro acuerdos',** lo hayas leído o visto frases en las redes sociales. En cualquier caso, encontrarás en él **valiosas recomendaciones para que la vida funcione mejor en todos sus ámbitos:** familia, amigos, relaciones, trabajo, abundancia, salud y bienestar en general.

El valor de los cuatro acuerdos depende de dónde lo observes, los cuatro acuerdos se expresan de manera sumamente simple, y muy profunda a la vez. **Esta doble mirada permite que la persona que está buscando respuestas a algunos de sus dilemas de la vida, las encuentre en lenguaje sencillo y ameno**; y quien busque profundizar, hallará muchos niveles para seguir buceando.

¿Para qué pueden ser útiles 'Los cuatro acuerdos' en la oficina? Para comunicarte mejor, aprender a entender a los demás, gestionar tus emociones, entrenarte en dominar tus impulsos y lograr un mejor nivel de excelencia laboral.

FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

- Realizar lectura del libro **"Los Cuatro Acuerdos"** y con base en dicha información prepare las siguientes actividades:

  - ✓ Cuadro sinóptico donde describa los aspectos más relevantes de **"Los Cuatro Acuerdos"**.

  - ✓ Documento escrito donde describa la importancia de **"Los cuatro Acuerdos"** en los siguientes entornos:
    - ❖ Familiar.
    - ❖ Social.
    - ❖ Laboral.

  - ✓ Documento escrito donde explique la relación de **"Los Cuatro Acuerdos"** con la competencia objeto de estudio.

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

Denominación del Programa de Formación: Gestión Empresarial - 2064986

Competencia: Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.

Resultado de Aprendizaje Alcanzar:

- Identificar las no conformidades en organización del evento de acuerdo con el propósito, objetivo y plan, para proponer soluciones

PRESENTACION:

En general no nos gusta que nos digan, aunque sea verdad, que hemos llevado a cabo un trabajo con errores, mal ejecutado, no conforme, etc., lo que en el lenguaje de la **ISO 9001 llamamos No Conformidad**.

Por lo anterior, es importante que conozcan y aborden algunos temas relevantes en este aspecto de tal manera, que puedan identificar con facilidad métodos sobre cómo estudiar las No Conformidades y evitar que vuelvan a ocurrir.

FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividad 1 – Consultar:

- En que consiste la ISO 9001?
- Que es una no conformidad?
- Explique cuáles son los motivos por los que puede aparecer una no conformidad y fuentes de no conformidades.
- Explique los pasos para registrar y describir una no conformidad, según ISO 9001.
- Que se debe tener en cuenta para analizar una no conformidad?
- En que consiste una acción correctiva?
- Explique cómo se establece e implementa la acción correctiva frente a una no conformidad.
- Explique cuando y como verificar la eficacia de una acción correctiva.

Actividad 2: Identificación de no conformidades en el evento.

- Teniendo en cuenta la consulta anterior, identifique y describa las no conformidades encontradas en el evento sobre el cual vienen trabajando.

Actividad 3: Implementando acciones correctivas.

- Establezca e implemente las acciones correctivas frente a las no conformidades identificadas en su evento.

Observaciones:

- Fecha limite entrega: Noviembre 11 de 2020 (18:00 hrs.)
- Para la elaboración y presentación de la evidencia se debe tener en cuenta la norma APA.
- La evidencia debe ser enviada al drive.

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

Denominación del Programa de Formación: Gestión Empresarial - 2064967

Competencia: Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.

Resultado de Aprendizaje Alcanzar:

- 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.

- Divulgar el evento teniendo en cuenta el medio, el protocolo y las normas de la organización.

PRESENTACION.

Es importante que frente a la planeación de un evento y darla a conocer para su posterior organización se debe preparar algún tipo de propuesta que permita identificar y conocer cada una de las actividades o servicios que se ofrecerán durante su ejecución.

Saber cómo escribir una propuesta de servicio de planificación de eventos es una parte importante de operar una actividad exitosa de planificación de eventos.

Sin embargo, los servicios de planificación de eventos son únicos y la propuesta que cree debe reflejar los servicios personalizados que proporcionará.

FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

1. **Planeación del evento:**
   Presente una propuesta para dar a conocer la planeación y organización de un evento empresarial. La propuesta debe incluir:

   - Introducción.
   - Descripción detallada del evento:
     - ✓ Tipo de evento
     - ✓ Nombre del evento.
     - ✓ Objetivo del evento.

- ✓ Justificación del evento.
- ✓ Actividades y servicios que se prestaran para el evento.
- ✓ Cronograma de actividades.
- ✓ Necesidades y requerimientos.
- ✓ Presupuesto estimado para su ejecución (Tener en cuenta cotizaciones).

- Promoción y publicad del evento.
  - ✓ Describir detalladamente el medio o la herramienta tecnológica a través de la cual dará a conocer el evento.
  - ✓ Presente el respectivo diseño.

Observaciones:

- La propuesta debe ser presentada teniendo en cuenta las normas APA.
- Se recomienda incluir imágenes relacionadas con el tema, para una mejor presentación.
- La respectiva evidencia se debe subir al drive.
- El plazo para su entrega es: Noviembre 09 de 2020 (6:00 pm).

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

Denominación del Programa de Formación: Gestión Empresarial – 2210716

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Resultado de Aprendizaje Alcanzar:

- Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

PRESENTACION:

Durante años recientes han sido elaborados diversos estudios con respecto a la personalidad y el servicio al cliente, la importancia que poseen estos dos elementos pueden llegar a incidir en el crecimiento de una organización, ya que está conformada por personas que interactúan constantemente, sea por medios escritos u orales. Es fundamental mencionar que la manera en que se distribuye la información influye directamente en el trato que posteriormente se les ofrece a los consumidores.

FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

1. **Consultar:**

   - Definición de personalidad.
   - Aspectos de la personalidad.
   - Características de la personalidad.
   - Factores de la personalidad.
   - Emociones, conducta y pensamiento.
   - Definición de temperamento.
   - Tipos de temperamento.
   - Concepto de dimensión interpersonal.
   - Relaciones interpersonales: concepto, elementos y desarrollo.

2. Mediante un cuadro comparativo establezca las diferencias entre personalidad, temperamento y carácter.

3. Qué importancia o relación tienen los temas consultados con la competencia y el resultado de aprendizaje, objeto de estudio.

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

Denominación del Programa de Formación: Apoyo Administrativo en Salud - 2187289

Competencia: Orientar personas según normativa de salud.

Resultado de Aprendizaje Alcanzar:

- Ofrecer información al usuario de acuerdo con necesidades y portafolio de servicios de salud.

Taller: Plataforma Estratégica

PRESENTACION:

La plataforma estratégica es la estructura conceptual sobre la cual se erige una organización. Está compuesta en esencia por:

- Misión.
- Visión.
- Objetivos estratégicos.
- Principios y valores corporativos.
- Políticas institucionales.
- Códigos de ética.



FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Consultar:

- ✓ Plataforma estratégica y componentes.
- ✓ Organigrama.
- ✓ Procesos – Manual de procesos
- ✓ Procedimientos – Manual de procedimientos
- ✓ Mapa de procesos.
- ✓ Proceso administrativo.
- ✓ Análisis DOFA.
- ✓ Reglamento interno.
- ✓ Manual de funciones.

Con la siguiente información, estructure la plataforma estratégica de una empresa:

- ✓ Sector privado.
- ✓ Razón social: MejorSalud EPS
- ✓ Empresa con 80 empleados.
- ✓ Prestadora de servicios médicos general y especializado y laboratorio.
- ✓ Dos sedes: Miranda y Florida.
- ✓ Planta física: propia.
- ✓ Tres vehículos.

Estructure y defina:

- ✓ Misión y visión.
- ✓ Principios y valores corporativos.
- ✓ Objetivos estratégicos.
- ✓ Mapa de procesos.
- ✓ Organigrama.

Plazo entrega: Noviembre 11 de 2020
Hora: 18:00 hrs.
Forma Entrega: Correo Instructor.

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

Denominación del Programa de Formación: Asistencia Organización Archivo 2143093

Competencia: Prestar servicio de información de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- ✓ Atender y prestar servicios archivísticos, teniendo en cuenta protocolos institucionales y normativa.

PRESENTACION

En la vida resultan significativas las relaciones que establecemos con los otros; ellas juegan un papel fundamental en nuestro desarrollo y bienestar. A través de las mismas, obtenemos importantes refuerzos sociales que favorecen la adaptación a nuestro entorno. Tener habilidades para establecer adecuadas relaciones con los demás nos abre puertas. En contrapartida, la carencia de las mismas puede provocar muchas dificultades.

Nuestra condición de ser social, nos hace sujetos de las relaciones interpersonales y de la comunicación desde el momento mismo de nuestro nacimiento; la supervivencia y el desarrollo del individuo van a estar ineludiblemente vinculados a estas relaciones sociales y comunicativas.

FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- En que consisten las relaciones interpersonales?
- Mediante un mapa conceptual explique los diferentes tipos de relaciones interpersonales.
- Explique las características de las relaciones interpersonales. De ejemplos.
- Que importancia tienen las relaciones interpersonales en los siguientes entornos:
  - ➢ Familiar.
  - ➢ Social.
  - ➢ Laboral.
- Que relacion tiene el tema objeto de estudio con el programa de formación que actualmente adelanta?
- Describa cuales son las habilidades que debe tener un buen archivista.

- Explique la importancia que existe entre las relaciones interpersonales y la comunicación.

- Que se debe tener en cuenta para propiciar y cultivar unas buenas relaciones interpersonales. Observe el video que encuentra en el siguiente link y justifique su respuesta.

  Video: "Es posible cambiar el mundo". https://www.youtube.com/watch?v=D_GhrQanfUE

Plazo entrega: Noviembre 17 de 2020
Hora: 12:00 hrs.
Forma entrega: Documento Word o Pdf. La evidencia deben subirla al drive.

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

Denominación del Programa de Formación: Asistencia Administrativa - 2164856

Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

Resultado de Aprendizaje Alcanzar:

- Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

PRESENTACION:

Vemos a nuestros clientes como los invitados de una fiesta en la que nosotros somos los anfitriones. Nuestro trabajo es hacer que la ***experiencia del cliente*** sea un poco mejor cada día.

Las empresas han sido creadas para cumplir objetivos, uno de ellos es la producción de un bien o servicio y comercializarlo.

Con la llegada de la web en 1994 y la posterior aparición de las redes sociales hacen que las empresas hoy ya no sean locales, sino “globales”, compiten con cualquier empresa en el mundo.

Por lo tanto, hoy las organizaciones buscan diferentes técnicas y herramientas para no salir del mercado ante la competencia, de ahí que el objetivo de la empresa sea proveer de un excelente servicio y satisfacción al cliente a través de su área **de servicio al cliente**.

Ahora es fácil identificar la función de las relaciones públicas en la atención al cliente al hablar de “las relaciones con clientes actuales y futuros”.

FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividad 1: Con lo anterior; reflexiona: Estás de acuerdo con que los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia y por lo tanto deben ser tratados de igual manera. Argumenta tu respuesta.

Toda tu experiencia será un aporte valioso en la construcción colectiva del conocimiento; te invito a una activa participación, respondiendo los siguientes interrogantes:

- ✓ Como se ha sentido en el papel de cliente
- ✓ Que empresas recuerda por la buena atención al cliente
- ✓ Que empresas recuerda por la mala atención al cliente
- ✓ Considera que Usted tiene un buen servicio a sus clientes
- ✓ En que piensa que debería de mejorar.

Con su experiencia en los temas propuestos realizaremos un conversatorio con todo el grupo para aprender de las mismas y hacer la sugerencia de que sería lo correcto.

Inmediatamente se termina la actividad el Instructor propone observar un video para poder contextualizar lo aprendido

Video: "Es posible cambiar el mundo". https://www.youtube.com/watch?v=D_GhrQanfUE

Actividad 2: El marketing es un proceso que analiza la gestión comercial de las empresas con el objetivo de captar, retener y fidelizar a los clientes a través de la satisfacción de sus necesidades.

Por ello, es tan importante el área de las Relaciones Públicas, nexo de unión entre empresa, clientes y trabajadores.

Teniendo en cuenta el video que encontrarán en el link que se relaciona a continuación:

http://www.youtube.com/watch?v=NzBGOWOcEqM. - Fundamentos de las Relaciones Públicas.

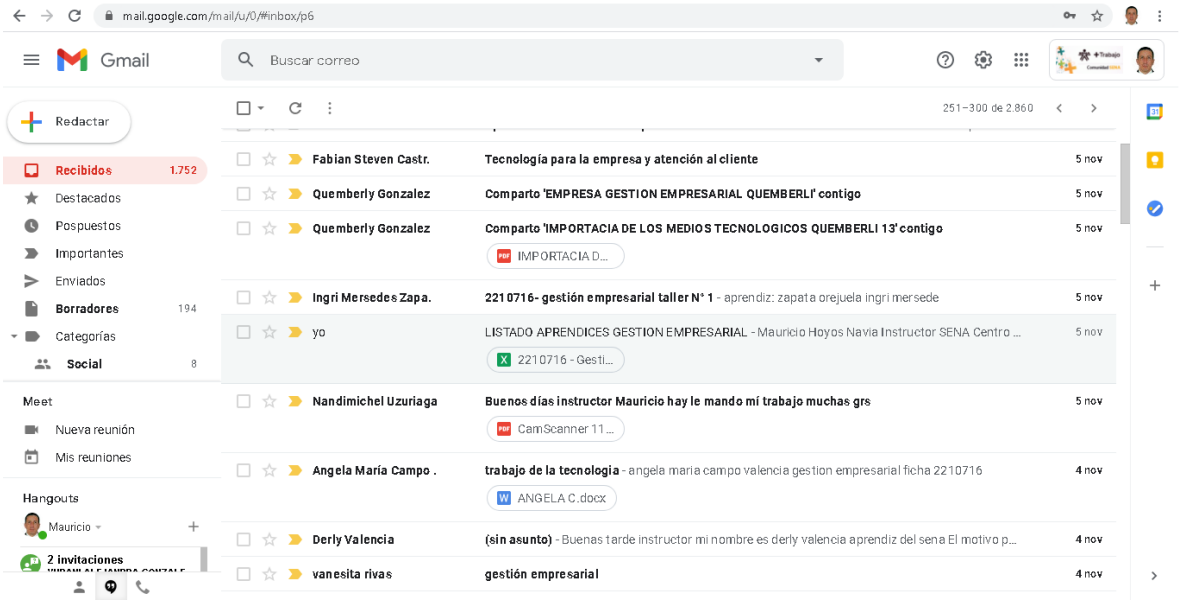
Responda lo siguiente:

- ✓ Como se definen las relaciones publicas?
- ✓ Que proporcionan las relaciones públicas?
- ✓ Que es lo que se debe tener en cuenta para que las Relaciones Publicas sean efectivas?
- ✓ Cuáles son los aspectos propios de la sicología de la imagen que están directamente relacionados con las R.P?

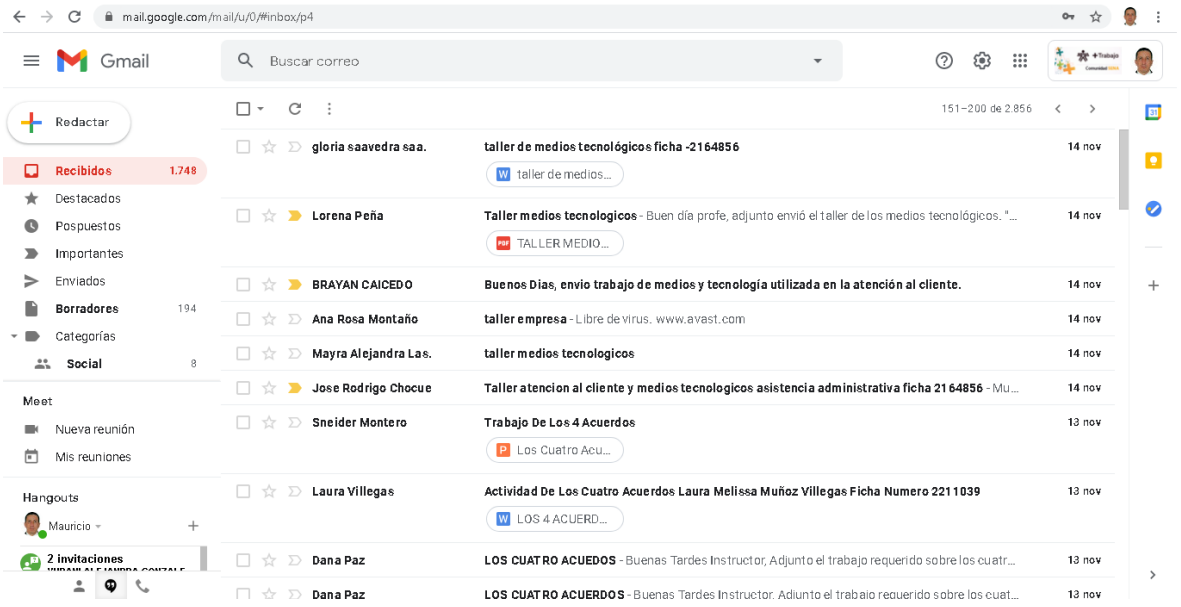
Consultar:

- ✓ Que es la auditoria de imagen y cuál es su objetivo?
- ✓ Cuáles son los 4 aspectos que hay que tener en cuenta en la auditoria de imagen?
- ✓ Que es la persuasión en las relaciones públicas. Que es la identidad?
- ✓ Que es la tipología de la imagen?

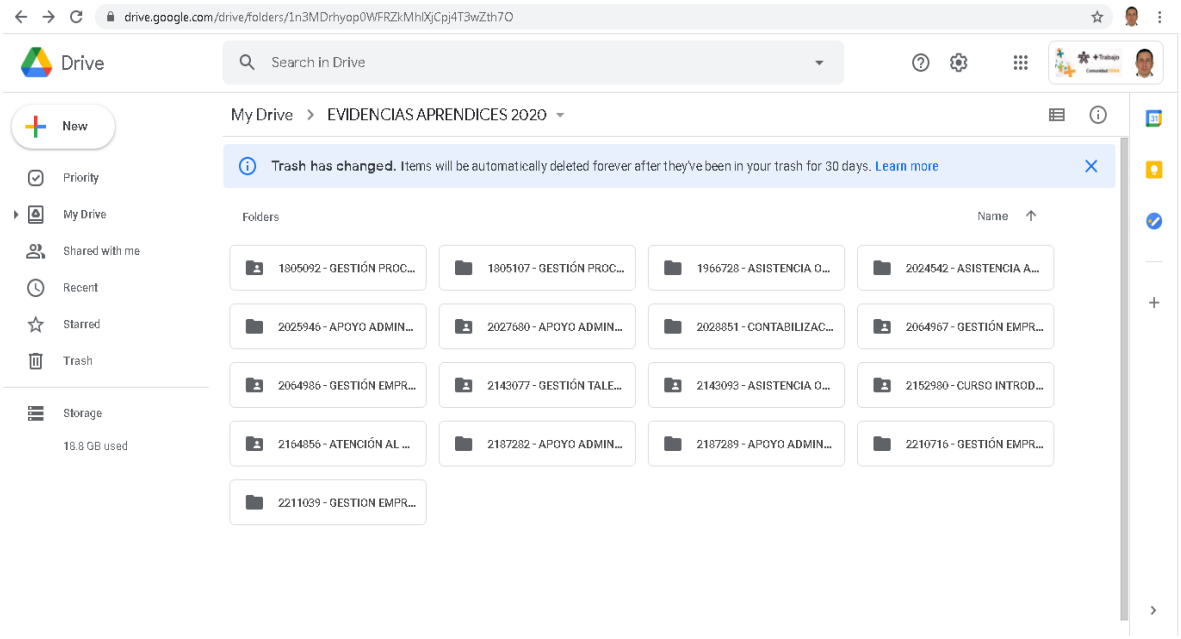
EVIDENCIAS DEL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DEL INSTRUCTOR



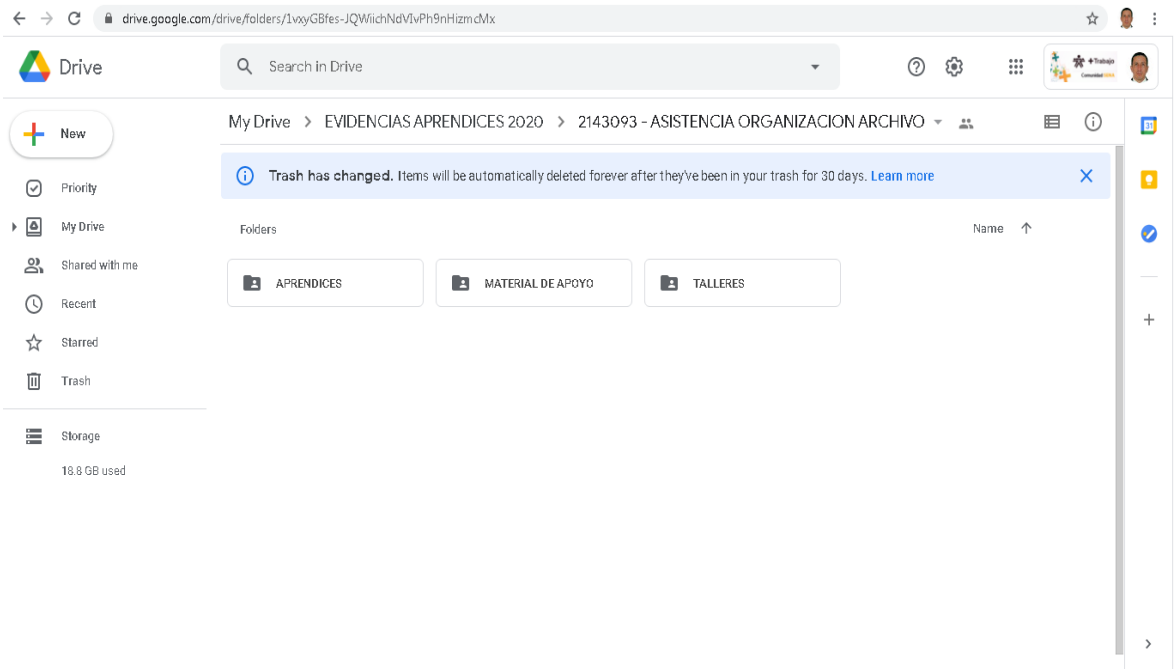
[Figura 1. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. Recepción evidencias aprendices a través del correo electrónico. Ficha 2210716 – Gestión Empresarial.



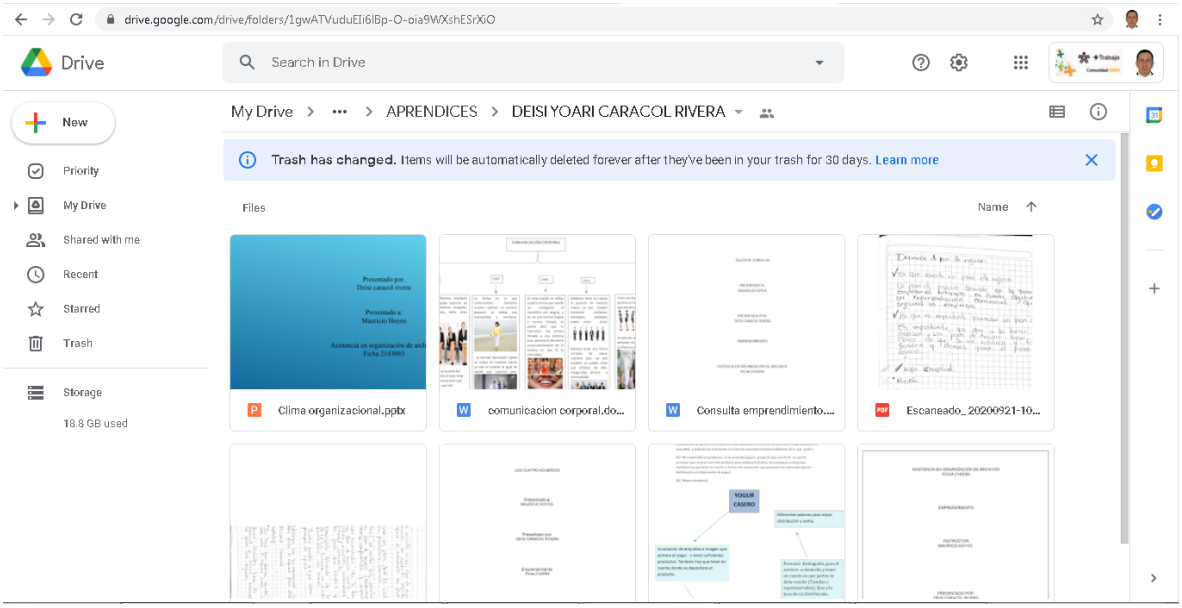
[Figura 2. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. Recepción evidencias aprendices a través del correo electrónico. Ficha 2164856 – Asistencia Administrativa.



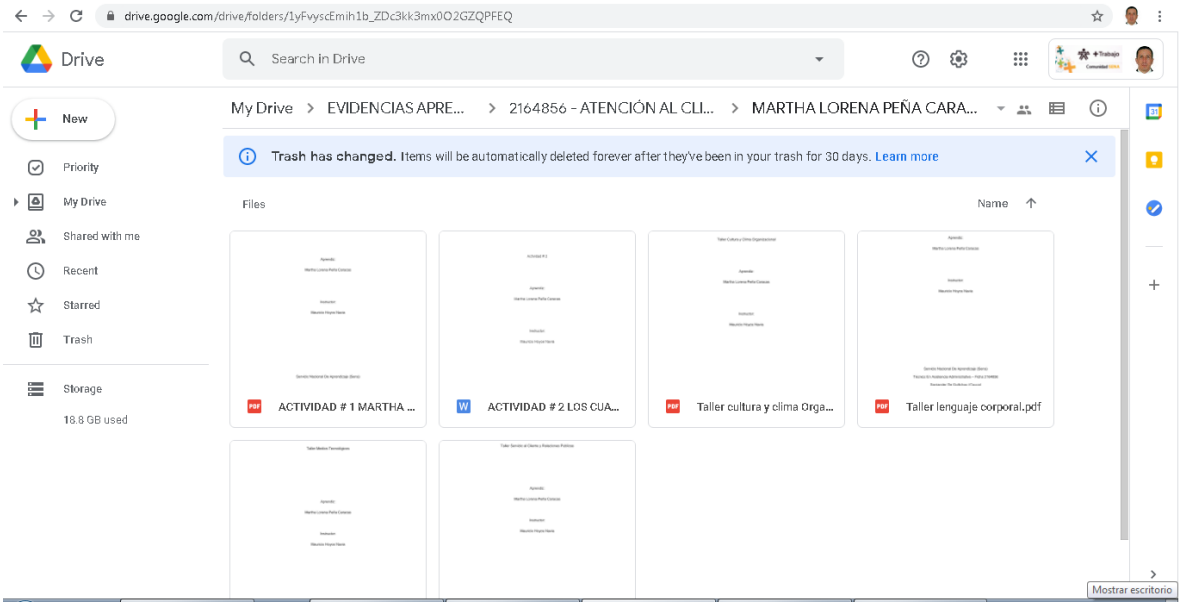
[Figura 3. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Creación carpetas por programas, en el drive para recepción evidencias aprendices. Programas de formación Zona Norte.



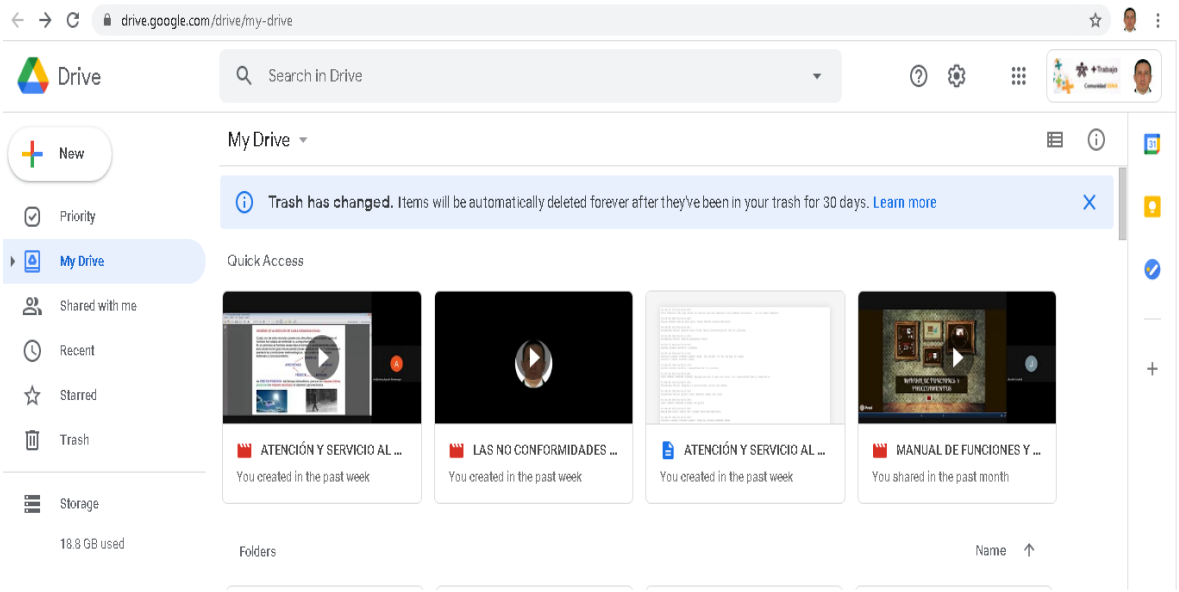
[Figura 4. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Información de las carpetas en el drive para consulta y envío de evidencias aprendices. Programas de formación Zona Norte.



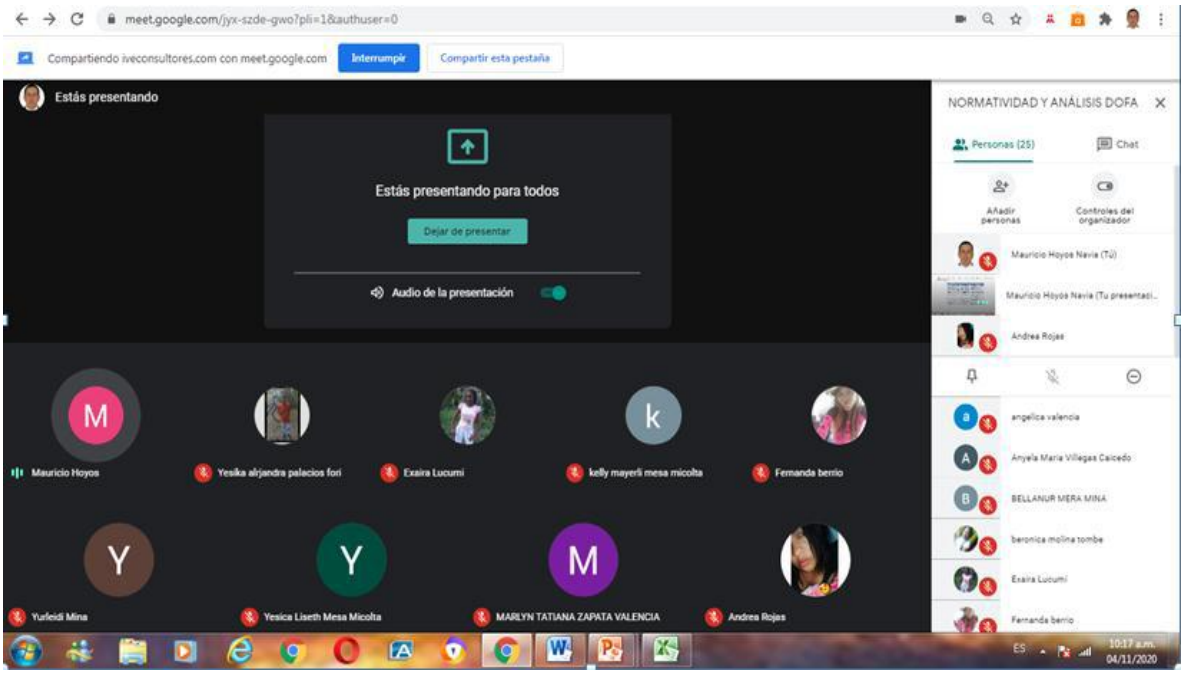
[Figura 5. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Competencia: Prestar servicio de información de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa. Evidencias aprendices en el Drive. Ficha 2143093 – Asistencia Organización Archivo.



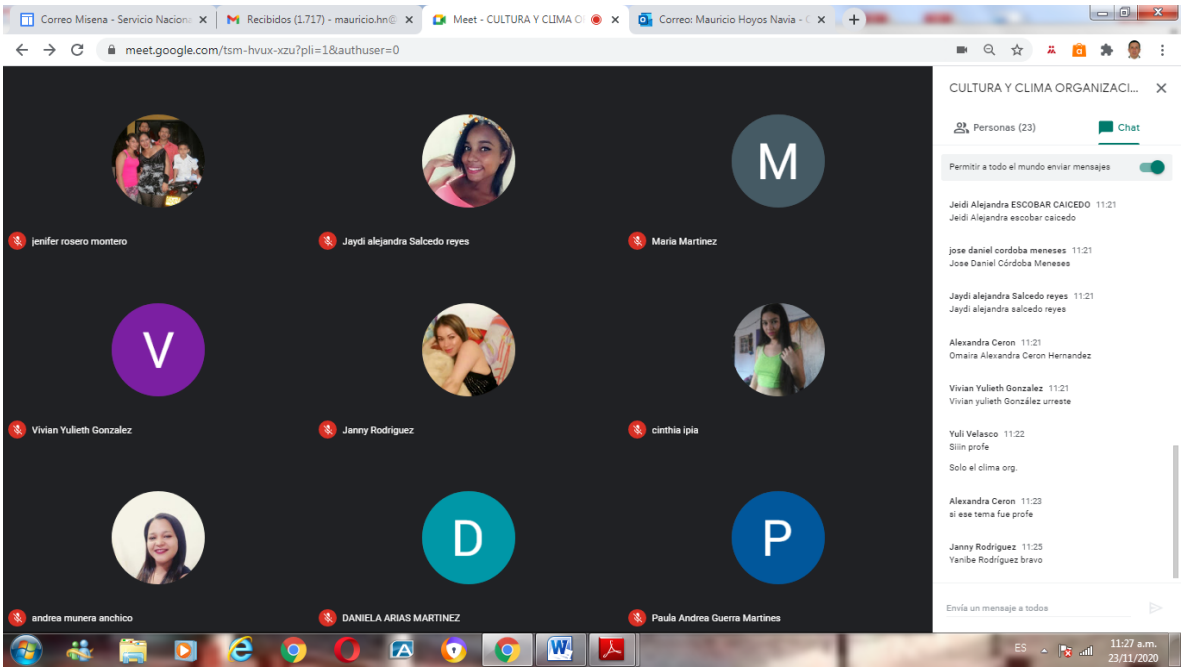
[Figura 6. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. Recepción evidencias aprendices en el drive. Ficha 2164856 – Asistencia Administrativa.



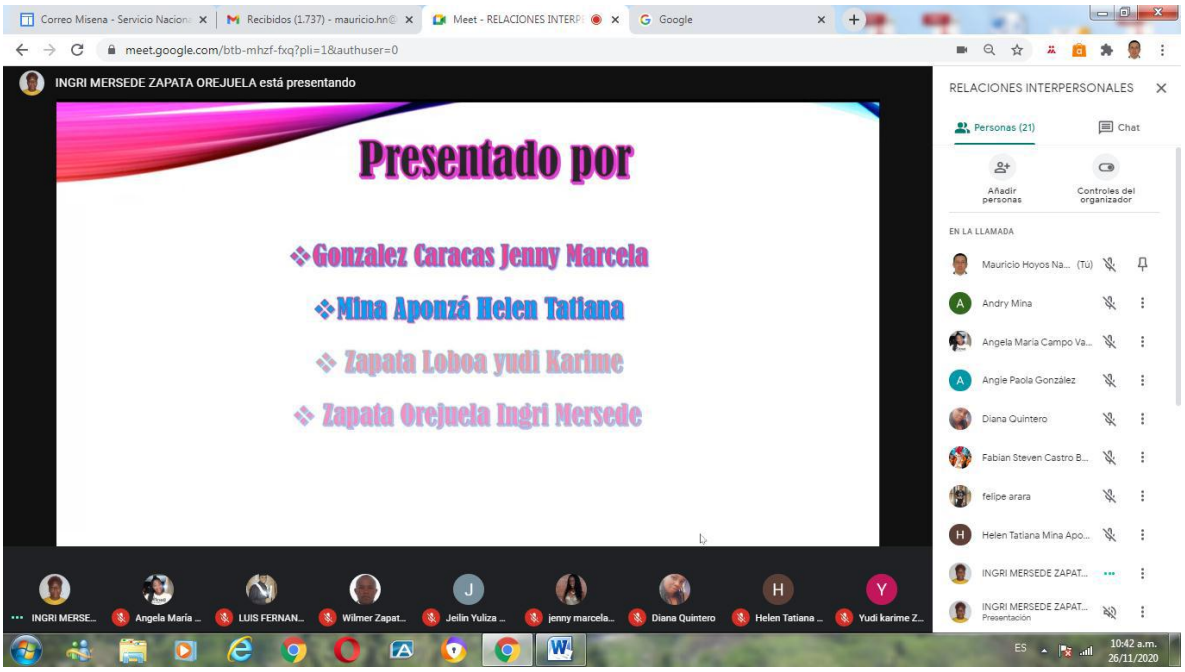
[Figura 7. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Competencia: Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa. Grabaciones sesiones en línea con los aprendices. Fichas 2064967 y 2064986 – Gestión Empresarial.



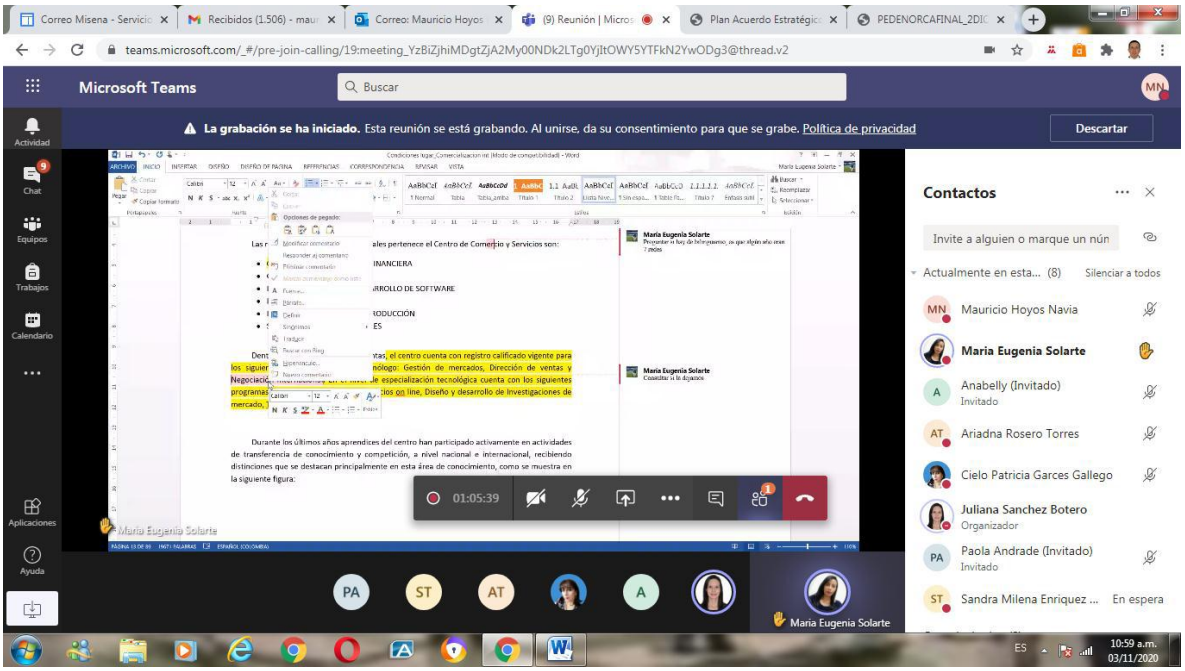
[Figura 8. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Competencia: Orientar personas según normativa de salud. Sesión en línea con los aprendices.
Ficha 2187282 – Apoyo Administrativo Salud.



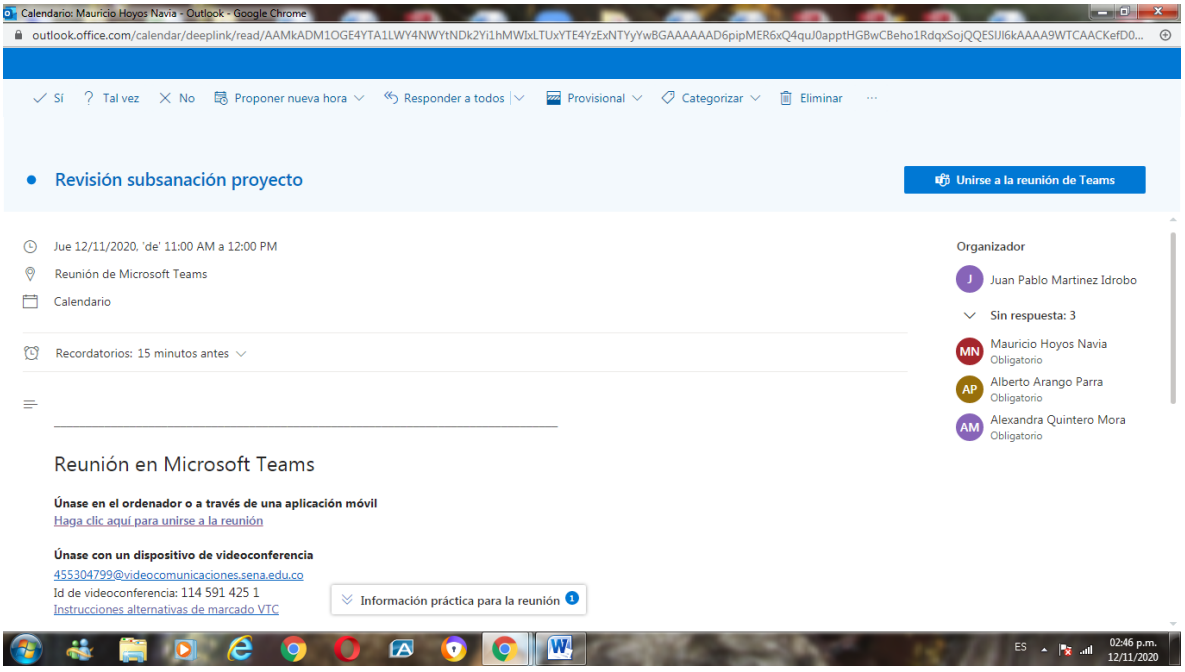
[Figura 9. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Nombre de la competencia: Orientar personas según normativa de salud. Sesión en línea con aprendices. Ficha 2187289 – Apoyo Administrativo Salud.



[Figura 10. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Nombre de la competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. Exposiciones aprendices. Ficha 2210716 – Gestión Empresarial.



[Figura 11. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Reunión Proceso Registro Calificado – Programas Centro de Comercio y Servicios.



[Figura 12. Mauricio Hoyos Navia]. (Santander de Quilichao 2020). Reunión proyecto modernización ambiente gastronomía. Revisión subsanación proyecto. Sede La Casona Santander de Quilichao.