



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL

Guía de Aprendizaje para el Programa de Formación
Complementaria Virtual

Versión: 01

Código: GFPI-G-001

Fecha de Vigencia:
2013-10-09

GUÍA DE APRENDIZAJE N° 4

1. INTRODUCCIÓN

Bienvenido(a) a la actividad de aprendizaje 4: Evidenciar la calidad del servicio, según los parámetros y políticas establecidas, del programa de formación **Servicio al cliente: un reto personal**.

En esta actividad de aprendizaje se abordarán temas relacionados con eficiencia en los procesos productivos relacionados con las acciones de trazabilidad del producto y el direccionamiento en los procedimientos definidos y estandarizados que permitan conocer la historia, la ubicación y el recorrido que ha tenido un producto o servicio a lo largo de la cadena de suministros y abastecimiento en un momento determinado.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje, es necesario revisar los materiales del programa, explorar los materiales de apoyo y realizar consultas en internet.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de formación: Servicio al cliente: un reto personal.	Código: 13530492 Versión: 02
Resultados de aprendizaje: 210601010-04 Verificar la calidad y trazabilidad del servicio, de acuerdo con parámetros de atención perfecta y las políticas empresariales.	Competencia: 210601010 Facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.
Duración de la guía (en horas):	10 horas.

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

A manera de reflexión personal y con el fin de conocer su manejo sobre el tema, se le sugiere resolver los siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles considera que son los errores más frecuentes que afectan la calidad del servicio?
- ¿Qué tipo de factores conforman una atención perfecta?

Nota: esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable.

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

Evidencia: Cuadro comparativo “Políticas de calidad”

Se entiende por política de calidad la manifestación pública de la misión y visión de la organización, enfocada a la satisfacción de las necesidades del cliente y al compromiso con el alcance de los objetivos de calidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, elabore un cuadro comparativo sobre 3 de las 5 empresas citadas en la evidencia, argumentando cuál de las propuestas escogidas se ajusta más a sus necesidades, en este caso como un usuario que desea contratar determinado servicio.

- Empresa 1

Es una empresa con una elevada aptitud del servicio al cliente basada en los siguientes principios:

- Quien juzga la calidad del servicio es el cliente.
- Es el cliente quien determina la excelencia del servicio.
- Establecer normas de calidad.
- Rechaza al cliente, dando una atención rápida y una información superficial sobre su inquietud.
- Trabaja por el mejoramiento continuo.
- Permite identificar con precisión las mejoras requeridas para proporcionar los servicios.

- Empresa 2

Se compromete con los clientes ofreciéndoles una cadena de servicios en una de sus áreas de transporte:

- Atención inmediata.
- Trato cortés.
- Prontitud en la respuesta.
- Expresión de agradecimiento.
- Pasividad, actitud negativa.
- Atención a los reclamos.
- Solución a los reclamos teniendo en cuenta la satisfacción del cliente.
- Aceptar la responsabilidad por errores cometidos por el personal de la empresa.

- Empresa 3

Siempre está a la vanguardia de cumplir las siguientes aptitudes para satisfacer nuestros clientes internos y externos:

- Profesionalidad.
- Eficiencia.
- Rapidez.
- Formalidad.
- Experiencia.
- Comprensión.
- Tacto.
- Aburrido.

- Empresa 4

En el compromiso de satisfacer a totalidad a nuestros clientes, la calidad en la empresa la mostramos mediante la práctica de las siguientes habilidades:

- Comunicación asertiva.
- Actuar, hacer lo que corresponde.
- Reconocimiento al cliente y trato amable.
- Manejo de horarios adicionales.
- Excelencia en la atención al cliente.
- No brindar la orientación debida al cliente, es decir, enviarlo de una oficina a otra o de un lugar a otro.
- Resaltar la importancia del aporte a través del sistema de quejas y reclamos.
- Prontitud en la respuesta ante las solicitudes, quejas y reclamos.
- Habilidad en la atención telefónica.

- Empresa 5

Nuestro compromiso de excelencia en las relaciones con los clientes se fundamenta en la práctica de los siguientes principios:

- Atención inmediata.
- Comprensión de lo que el cliente quiere.
- Atención completa y exclusiva.
- Trato cortés.
- Expresión de interés por el cliente.
- Receptividad a preguntas.
- Prontitud en la respuesta.
- Eficiencia al prestar un servicio.
- Disminución de costos y de elementos almacenados.
- Cumplimiento de la política “justo a tiempo”.
- Mejoramiento en proceso de producción, venta y post venta.
- Identificación de las necesidades del cliente.
- Tipificación de nuevos mercados.
- Participación en el mercado globalizado.

Descargue la evidencia dirigiéndose al botón del menú principal Actividad 4 / Evidencia: Cuadro comparativo “Políticas de calidad”, para ver la descripción detallada de esta.

Desarrolle esta evidencia con la herramienta ofimática de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje, en el botón Actividad 4 / Evidencia: Cuadro comparativo “Políticas de calidad”.

Nota: si al momento de enviar un archivo (evidencia), el sistema genera el error "Archivo Inválido", tenga en cuenta que es debido a que en el momento en que lo está adjuntando lo tiene abierto, ciérrelo y pruebe nuevamente dando clic en Adjuntar archivo, Examinar mi equipo.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización)

Evidencia: Evaluación “Calidad en la atención”

La evaluación correspondiente a esta actividad de aprendizaje busca verificar el conocimiento adquirido y validar su competencia en las distintas temáticas tratadas.

La evaluación consta de 10 preguntas y su duración es de 30 minutos. El aprendiz tiene habilitado un único intento, así que una vez empieza la prueba debe terminarla.

La evaluación se encuentra disponible en el botón Actividades 4 / Evidencia: Evaluación “Calidad en la atención”.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Evidencia: Proceso de trazabilidad

La empresa “Pollos LPQ” elabora la bandeja de pollo pre-cocido, sus principales proveedores son dos empresas de desarme, que a su vez compran los pollos en 80 granjas distribuidas por todo el territorio nacional. También cuenta con proveedores de otras materias primas auxiliares.

El suministro de pollo se hace diariamente con un promedio de 80.000 Kg por proveedor, principalmente por piezas de pernil y pechuga.

Dentro de la empresa, lo primero que se hace es limpiar las piezas de pollo, deshuesarlas, cortarlas, facturarlas e introducir las bandejas en carros, según el pedido, con el fin de distribuirlas para los clientes. Posteriormente son retiradas por la empresa transportadora y salen al mercado, el cual está compuesto por: 80 supermercados tradicionales, tres colegios, cinco hoteles, una residencia de personas de la tercera edad, un hospital y una cadena de almacenes de la ciudad.

En el mes la empresa recibe las siguientes quejas:

- No llega a tiempo el pedido (20 quejas).
- En ciertas ocasiones el pollo llega dañado (50 quejas).
- La cantidad facturada no corresponde a la entregada (10 quejas).

Basado en el anterior caso, desarrolle esta evidencia realizando los pasos descritos a continuación:

- Diseñe un mapa conceptual sobre el esquema del proceso de trazabilidad de la empresa, indicando todas las fases de la cadena alimentaria.
- Identifique cuándo se trata de trazabilidad hacia atrás, del proceso y hacia delante.
- Indique en el mapa conceptual los puntos críticos que se están presentando en la empresa y proponga una acción de mejora.

Descargue la evidencia dirigiéndose al botón del menú principal Actividad 4 / Evidencia: Proceso de trazabilidad, para ver la descripción detallada de esta.

Desarrolle esta evidencia con la herramienta ofimática de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje, en el botón Actividad 4 / Evidencia: Proceso de trazabilidad.

Nota: si al momento de enviar un archivo (evidencia), el sistema genera el error "Archivo Inválido", tenga en cuenta que es debido a que en el momento en que lo está adjuntando lo tiene abierto, ciérrelo y pruebe nuevamente dando clic en Adjuntar archivo, Examinar

mi equipo.

3.5 Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
<p>De conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">Evidencia: Evaluación “Calidad en la atención”. <p>De producto:</p> <ul style="list-style-type: none">Evidencia: Proceso de trazabilidad.Evidencia: Cuadro comparativo “Políticas de calidad.	<ul style="list-style-type: none">Aplica una atención perfecta, basado en normas de calidad y políticas empresariales.Valida la calidad del servicio, aplicando herramientas de medición de satisfacción del servicio.	<ul style="list-style-type: none">Evaluación.Cuadro comparativo.Mapa conceptual.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Cercanía: utilizar expresiones en primera persona y evitar el trato impersonal del receptor.

Eficiencia: hacerlo bien, con resultados positivos.

Fiabilidad: cualidad de fiable. Probabilidad de buen funcionamiento de algo.

Formalidad: trato ubicado para cada situación.

Profesionalidad: cualidad de la persona u organismo que ejerce su actividad con relevante capacidad y aplicación.

Profesionalidad: saber qué hacer, cuándo, cómo y dónde.

Rapidez: en el menor tiempo posible, con eficacia.

Tacto: respeto en toda ocasión.

5. BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA

- De las Cuevas, V. (2006). *Trazabilidad básico: funcionamiento del sistema de trazabilidad en una empresa*. España: Ideas propias.
- Dipole. (2013). *Trazabilidad*. Consultado el 15 de julio de 2015, en <http://www.dipolerfid.es/Trazabilidad/>
- Estrategia Magazine. (2002). *Calidad en la atención al cliente (II)*. Consultado el 15 de julio de 2015, en <http://www.estrategiamagazine.com/marketing/calidad-en-la-atencion-al-cliente-ii-virtudes-atencion-perfecta-quejas-servicios-adicionales/>
- FAO. (2009). *Codex Alimentarios guía trazabilidad*. Palermo, España: Autor.
- Fleitman, J. (2000). *Negocios exitosos: Cómo empezar, administrar y operar eficientemente un negocio*. México D. C., México: McGraw-Hill Interamericana.
- Fotolia. (s.f.). *At the doctor's office*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/54705235>
- Fotolia. (s.f.). *Marketing Mix circular jigsaw*. Consultado el 06 de agosto de 2014, en <http://www.fotolia.com/id/57303335>
- Informatica Hoy. (2003). *Trazabilidad aplicada: mejora de la productividad*. Consultado el 15 de julio de 2015, en <http://www.informatica-hoy.com.ar/software-erp/Trazabilidad-aplicada-Mejora-de-la-productividad.php>
- Kotler, P y Armstrong, G. (2004). *Fundamentos de Marketing*. México D. C., México: Pearson Educación.
- Pinzón, R. (2010). *Trazabilidad*. Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga, Colombia: Recitela.
- Real Academia Española. (2015). *Calidad*. Consultado el 15 de julio de 2015, en <http://lema.rae.es/drae/?val=calidad>
- Sánchez, Ricardo. (2008). *Introducción a la Trazabilidad*. Buenos Aires, Argentina: El Escriba.

6. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Autores:

Expertos temáticos

Guía de Aprendizaje

José Luis Aguilar Camacho

Instructor

Centro Industrial del Diseño y la Manufactura Regional Santander

Diciembre de 2014.

Marina Jaramillo Portillo

Instructora

Centro Industrial del Diseño y la Manufactura Regional Santander

Diciembre de 2014.

Lucy Yaneth Rache Pérez

Instructora

Centro Industrial del Diseño y la Manufactura Regional Santander

Diciembre de 2014.

Elsa Vargas Báez

Instructora

Centro Industrial del Diseño y la Manufactura Regional Santander

Diciembre de 2014.

Asesor pedagógico

Andrés Felipe Vargas Correa

Centro Agroindustrial Regional Quindío

Julio de 2015.

Líder de Planificación y Adecuación Didáctica

Martha Lucía Giraldo Ramírez

Centro Agroindustrial Regional Quindío

Julio de 2015.