

**FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PREGRADO EN INGENIERÍA
BOGOTÁ D.C.**

LICENCIA CREATIVE COMMONS: Atribución no comercial.

AÑO DE ELABORACIÓN: 2016

TÍTULO: Propuesta de mejora al plan de formación para el desarrollo de habilidades y competencias en servicio al cliente para las mujeres emprendedoras del Sector de Bellavista en Ciudadela Sucre Soacha.

AUTOR (ES): Castelblanco Herrera, Jenny Catherine.

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES): Bilbao Cortés, Cornelio Ernesto.

MODALIDAD: Práctica Social

PÁGINAS: **TABLAS:** **CUADROS:** **FIGURAS:** **ANEXOS:**

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES
2. ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA DE CAPACITACIÓN
3. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO
4. CONCLUSIONES
5. RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

DESCRIPCIÓN: Se elaboró una propuesta de mejora al módulo II del plan de formación desarrollado anteriormente por Yenny Alexandra Collazos y Yuly Milena Zea enfocado en el servicio al cliente donde se definieron acciones concretas que resultaron en la reestructuración de los contenidos, actividades e intensidad horaria con el fin de facilitar la interiorización y comprensión de las temáticas propuestas.

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



METODOLOGÍA: La propuesta de mejora consiste en un estudio descriptivo, el cual permitirá caracterizar e identificar las necesidades presentes en la comunidad, desarrollar una propuesta de mejoramiento adecuada para la población objetivo que brinde herramientas con las cuales se pueda mejorar la calidad del servicio ofrecido, identificar los tipos de clientes y formas de actuar frente a cada uno a fin de lograr el objetivo propuesto.

PALABRAS CLAVE: CAPACITACIÓN, DIAGNÓSTICO, ORGANIZACIÓN, LÍDER, EMPRENDIMIENTO.

CONCLUSIONES:

- El análisis del diagnóstico y su resultado fue fundamental para verificar el estado actual y la aptitud del módulo II de servicio al cliente para el plan de formación para el desarrollo de habilidades y competencias para las mujeres del Sector de Bellavista, lo cual permitió evidenciar que el plan de formación existente posee una estructura metodológica apropiada para fomentar el desarrollo de habilidades y competencia en la población objetivo; sin embargo requiere de la modificación o reestructuración de algunos contenido temáticos dentro de los cuales se destacan la intensidad horaria de cada sesión, la terminología empleada para la denominación de los temas, la secuencia de las unidades temáticas y su contenido.
- Para facilitar la comprensión e interiorización de los contenidos temáticos por parte de la población a quien está dirigido el plan de formación, se deben tener en cuenta las características y condiciones de dicha población para a partir de ello, generar una estructura apropiada.
- El empleo de terminología técnica dificulta el proceso de aprendizaje de la población, por lo que se evidencia la necesidad de modificar algunos temas o sustituirlos por otros con el mismo nivel de importancia que sean de igual provecho para estas mujeres.
- Para la formación y desarrollo de habilidades y competencias en servicio al cliente se requiere una metodología teórico-práctica que involucre de forma activa a los participantes mediante el empleo de actividades dinámicas apoyadas con videos que fortalezcan las conceptualizaciones realizadas, así como de la disposición y compromiso de los expositores y participantes.

FUENTES:

NOTICIAS RCN. Alerta por homicidios en Soacha [en línea]. Bogotá: Tags [citado 15 noviembre, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.noticiasrcn.com/tags/soacha>>

SOACHA EN CUNDINAMARCA, COLOMBIA. Golpes certeros a la delincuencia en Soacha en el 2016 [en línea]. Bogotá: Soacha le informa, Noticias [citado 15 noviembre, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.soacha-cundinamarca.gov.co/noticias.shtml?apc=ccx-1-&x=1503038>>

UNIVERSIDAD ESAN. El rol de la mujer líder y empresaria [en línea]. Bogotá: Conexión Esan [citado 15 noviembre, 2016]. Disponible en internet: <URL: <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/10/24/rol-mujer-lider-empresaria/>>

ALCALDIA SOACHA. Indicadores [en línea]. Bogotá: Municipio [citado 15 noviembre, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.alcaldiasoacha.gov.co/municipio/indicadores>>

ALEGSA, Leandro. Definición de Factibilidad (estudio o análisis en sistemas de información) [en línea]. Buenos Aires: Diccionario de Informática y Tecnología [citado 15 agosto, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.alegsa.com.ar/Dic/factibilidad.php>>

ALEGSA, Leandro. Definición de Factibilidad (estudio o análisis en sistemas de información) [en línea]. Buenos Aires: Diccionario de Informática y Tecnología [citado 15 agosto, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.alegsa.com.ar/Dic/factibilidad.php>>

ASHOKA. ¿Qué es un Emprendedor de Ashoka? [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 20 agosto, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://colombia.ashoka.org/%C2%BFqu%C3%A9-es-un-emprendedor-de-ashoka>>

CHIAVENATO, Idalberto. Las organizaciones [en línea]. Bogotá: Scribd [citado 30 julio, 2016]. Disponible en Internet: <URL: [https://es.scribd.com/doc/55485931/Chia venato-I-Cap1-Las-Organizaciones](https://es.scribd.com/doc/55485931/Chia_venato-I-Cap1-Las-Organizaciones)>

COLLAZOS, Yenny y ZEA, Yuly. Plan de formación y desarrollo de habilidades y competencias de las mujeres emprendedoras en unidades productivas del sector de Bellavista en Ciudadela Sucre, Soacha. Bogotá: Universidad Católica de Colombia. Facultad de Ingeniería. Modalidad práctica social, 2016. 65 p.

COLOMBIA APRENDE. ¿Qué son poblaciones vulnerables? [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 30 julio, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.colombiaprende.edu.co/html/home/1592/article-199943.html>>

COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 1014. (26, enero, 2006). De fomento a la cultura del emprendimiento. Bogotá, 2006. no. 46164. 12 p.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Plan Nacional de Desarrollo [en línea]. Bogotá: DPN [citado 30 julio, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <https://www.dnp.gov.co/Plan-Nacional-de-Desarrollo>>

EMPRENDE MI ESTRATEGIA. ¿Qué es emprendimiento? [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 20 agosto, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <https://emprendemiestrategia.wordpress.com>>

EMPRENDEN SOCIAL. ¿Qué es el Emprendimiento Social? [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 20 agosto, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <https://emprendesocial.com/sobre-nosotros/que-es-el-emprendimiento-social/>>

FONDO EMPRENDER. Innovación y emprendimiento social: alternativa de alto impacto para la construcción de un nuevo modelo de desarrollo para el país [en línea]. Bogotá: El Fondo [citado 15 agosto, 2016]. Disponible en Internet: <URL: http://www.fondoemprender.com/DOCSContenido/INNOVACION_Y_EMPRENDIMIENTO_SOCIAL.PDF>

GARCÍA-ALLEN, Jonathan. Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas [en línea]. Bogotá: Psicología y Mente [citado 6 septiembre, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <https://psicologiaymente.net/psicologia/piramide-de-maslow>>

GOOGLE MAPS. Ubicación del Sector [en línea] Bogotá: Google Maps [citado 3 septiembre, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.google.es/maps>>

GUTIÉRREZ POVEDA, Roberto. Para ir más allá de los discursos. Emprendimientos sociales en sectores estratégicos de desarrollo en Colombia [en línea]. Bogotá: Fundación Corona, Fundación Antonio Restrepo Barco, [citado 15 agosto, 2016]. Disponible en Internet: <URL: http://www.mapeo-rse.info/sites/default/files/Emprendimientos_sociales_en_sectores_estrategicos_de.pdf>

HALL, Richard. Organizaciones Estructura y Proceso. 3 ed. Bogotá: Prentice Hall, 1983. 370 p.

IMPORTACIONES AN. Servicio de Atención al Cliente [en línea]. Bogotá: Blogspot [citado 6 septiembre, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://importacionesan.blogspot.com.co/2011/05/marco-teorico.html>>

KLINGER RODRÍGUEZ, Cesar R. ¿Qué es Emprendimiento? [en línea]. Bogotá: Word Press [citado 15 agosto, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <https://emprendemiestrategia.wordpress.com/2009/03/13/%C2%BFque-es-emprendimiento/>>

LÓPEZ ARIAS, Astrid. Un buen servicio al cliente, base del éxito comercial [en línea]. Bogotá: Revista Portafolio [citado 6 septiembre, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.portafolio.co/tendencias/buen-servicio-cliente-base-exito-comercial-54830>>

LÓPEZ CARRASCO, Miguel Ángel. Guía básica para la elaboración de rubricas [en línea]. Madrid: Junta de Andalucía [citado 20 agosto, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://educacionadistancia.juntadeandalucia.es/>>

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



profesorado/pluginfile.php/100383/mod_resource/content/1/Gu%C3%ADa%20b%C3%A1sica%20para%20r%C3%BAbricas.pdf>

MC GRAW HILL. EDUCATION. La empresa y su organización [en línea]. Madrid: La Empresa [citado 20 agosto, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://assets.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448199359.pdf>>

MOVIMIENTO SOCIAL ENFOQUE DE DERECHOS POBLACIÓN VULNERABLE DE COLOMBIA. Poblaciones Vulnerables [en línea]. Bogotá: Bligoo [citado 30 julio, 2016]. Disponible en Internet: <URL: http://movimientosocialenfoque dederechos poblacion vulnerable de colombia.bligoo.com.co/poblaciones-vulnerables #.V-FpxB t_Oko>

ORTENGREN, Kari. Método de marco lógico [en línea]. Valhallavägen: ASDI [citado 5 septiembre, 2016]. Disponible en Internet: <URL: http://www.sida.se/contentassets/696a33a2bd7f4a95867f0c9a2897888b/m233todo-de-marco-l243gico_1430.pdf>

PERIÓDICO EL ESPECTADOR. Ciudad Bolívar, la localidad que presenta más problemas de espacio público [en línea]. Bogotá: El Periódico [citado 30 julio, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/ciudad-bolivar-localidad-presenta-mas-problemas-de-espacio-articulo-407207>>

REVISTA DINERO. Siete ideas colombianas de emprendimiento social [en línea]. Bogotá: La Revista [citado 15 agosto, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.dinero.com/empresas/articulo/ashoka-emprendimiento-social-colombia/202785>>

UNIVERSIDAD MANUELA BELTRÁN. Módulo 2 Servicio al Cliente [en línea]. Bogotá: La Universidad [citado 20 octubre, 2016]. Disponible en Internet: <URL: http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf>

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



VARGAS, Sandra. Seminario-Taller Satisfacción al Cliente [en línea]. Bogotá: Strategika [citado 25 octubre, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/capacitacion/SATISFACCION%20BENEFICIARIO.pdf>>

VÁSQUEZ AGUILAR, Javier. Definiciones de Organización Empresarial [en línea]. Bogotá: Gestipolis [citado 20 agosto, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.gestipolis.com/definiciones-organizacion-empresarial/>>

WORLD VISIÓN. Quienes somos [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 30 agosto, 2016]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.worldvision.co/>>