



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA
Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia

Manuscrito Recepcional

Programa de Profundización en Psicología Organizacional

**CAPACITACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMA
DE SOPORTE TELEFÓNICO EN SISTEMAS EN SEGURIDAD.**

Tipo de investigación:

Reporte de Práctica de Servicio

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

Maria Guadalupe Ferreyra Cortes

Director:

Efraín Trejo Díaz

Dictaminador:

Bárbara Brenda León Jurado

Brenda Elena Naffate Ballesteros

Daniel Gil Durán

Vanessa del Carmen González De La O



Los Reyes Iztacala Tlalnepantla, Estado de México, a 04 de
diciembre del 2019.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos.

Agradezco profundamente a la Universidad Nacional Autónoma De México y a la Facultad De Estudios Superiores Iztacala por su alta calidad profesional y sentido humanitario, agradezco a mis maestros y tutores por el valioso aporte de conocimientos en mi formación como Psicóloga, en especial agradezco a mi Director de Manuscrito y Sinodales por ayudarme a concluir satisfactoriamente con este proyecto.

Agradezco a la vida por permitirme ser parte de la comunidad de Sangre Azul y Piel Dorada. ¡Universidad Nacional Autónoma De México, gracias por tanto!

Dedicatoria.

Dedicado a ti que eres mi inspiración, mi fortaleza y mi guía.

Dedicado a ti Gabriel Lucatero Herrejón, que das vida a mis días.

¡Esdrúju mío, gracias por todo!

Contenido:

INTRODUCCIÓN.....	4
CAPITULO 1. GENERALIDADES.....	6
JUSTIFICACIÓN.....	6
Concepto de capacitación.....	6
Detección de necesidades de capacitación.....	7
Servicio al cliente.....	8
Capacitación para el servicio.....	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
Servicio de atención al cliente en sistemas de seguridad.....	9
Área de Intervención.....	14
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	19
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	19
Investigación Descriptiva Tipo Encuesta.....	19
MODELO DE INTERVENCIÓN.....	19
Modelo de Análisis y Medición de Procesos.....	20
Modelo de reingeniería de Michael Hammer y James Champy.....	20
EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO.....	22
Servicio de atención al cliente: Análisis y medición del proceso.....	22
Servicio de atención al cliente: Reingeniería del proceso.....	23
CAPÍTULO 3. IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	24
DISEÑO DEL PROGRAMA.....	24
Rediseño del proceso: Servicio de Atención al Cliente.....	24
IMPLEMENTACIÓN.....	27
Programa de capacitación para la implementación programa de soporte telefónico en sistemas en seguridad.....	27
Carta descriptiva: Programa de Capacitación.....	31
RESULTADOS.....	41
Evaluación: Preliminar.....	41
Evaluación: Servicio al Cliente.....	44
Evaluación: Técnicas de Atención Telefónica.....	45

Evaluación: Protocolo De Atención Soporte Telefónico De Sistemas De Seguridad.	46
Evaluación: Examen Global y Soporte Telefónico De Sistemas De Seguridad.	49
Evaluación: Programa de Capacitación y Ponente.....	51
CONCLUSIONES.	54
Discusión.	56
ANEXOS.	57
Carta de práctica de servicio.	57
Instrumentos de Evaluación.	57
Material Didáctico.	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	59

RESUMEN: El presente trabajo contiene los resultados obtenidos del programa de detección de necesidades y capacitación para elevar la calidad de servicio en empresa proveedora de sistemas y servicios de seguridad. Se utilizó el diseño de Investigación Descriptiva Tipo Encuesta en una población total de 5 empleados de los turnos; matutino, vespertino, nocturno y 24x24, con permanencia menor a un año en el departamento operativo ocupando el puesto de operador. La intervención se realizó mediante capacitación tipo taller, tomando como referencia el modelo de Análisis y medición De Procesos y el modelo de Reingeniería de Michael Hammer y James Champy. La evaluación de resultados se realizó mediante aplicación de cuestionarios pre y post capacitación, encuestas de escala de Likert para evaluar la opinión de los participantes y el registro de servicios atendidos durante un periodo de cuatro semanas posterior a la capacitación, en el cual de acuerdo al análisis de resultados se logró reducir de 3 a 1 día el tiempo de respuesta de atención solicitudes de servicios y/o fallas menores en sistemas de seguridad; elevando así la calidad del servicio.

PALABRAS CLAVE: Atención, Calidad, Cliente, Servicio.

ABSTRACT: This work contains the results obtained from the needs detection and training program to increase the quality of service in the company that provides security systems and services. The Descriptive Type Survey Survey design was presented in a total population of 5 shift employees; morning, evening, night and 24x24, with less than a year stay in the operational department occupying the operator position. The intervention was carried out through the highest type training, taking as reference the Process Analysis and Measurement model and the Reengineering model of Michael Hammer and James Champy. The evaluation of results was carried out through the application of pre-and post-training questionnaires, Likert scale surveys to assess the opinion of the participants and the registration of services attended during a period of four weeks after the training, in which according to the analysis of results, the response time of service requests and / or minor failures in security systems are reduced from 3 to 1 day; thus raising the quality of service.

KEY WORDS: Attention, Quality, Customer, Service.

INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo contiene el Reporte de Práctica de Servicio realizada como parte del Programa de Profundización en Psicología Organizacional para obtener el Título de Licenciada en Psicología, en la cual se contó con la participación de ALARMAS MICHOACÁN; empresa que otorgó acceso y facilidades para llevar a cabo la investigación de detección necesidades de capacitación e intervención al grupo de participantes que conforman el área de operaciones de la empresa, misma que se realizó con el propósito de elevar la calidad del servicio.

Con el diseño, planeación y ejecución de taller denominado: **CAPACITACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMA DE SOPORTE TELEFÓNICO EN SISTEMAS EN SEGURIDAD**, se podrá confirmar o contrastar siguiente interrogante: *¿La capacitación específica del trabajador en atención telefónica eleva la calidad del servicio?*, además de identificar si la capacitación al personal del área de operaciones pudo cubrir las necesidades y exigencias de los clientes respecto al tiempo de respuesta para la atención de fallas y/o servicios menores en sistemas de seguridad que tienen contratados con la empresa; de acuerdo al reporte que a continuación se presenta:

Capítulo 1. Generalidades; donde se exponen los temas que dan justificación al presente trabajo; se abordan los conceptos de Capacitación, Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), Servicio al Cliente y Capacitación para el Servicio, se presenta el objetivo de la intervención, centrado en ofrecer una alternativa que dé cumplimiento oportuno a la necesidades de los clientes y además el planteamiento del problema; donde se detalla el área de la empresa que requiere la intervención para dar solución al problema abordando de manera general el Servicio de Atención al Cliente en Sistemas de Seguridad.

Capítulo 2. Marco teórico; donde se expone teóricamente el diseño de investigación descriptiva tipo encuesta y los modelos de intervención; Análisis y medición de procesos y la Reingeniería de Michael Hammer y James Champy los cuales sustentan la presente investigación.

Capítulo 3. Implementación De Programa De Capacitación; donde se describe la Reingeniería del proceso del Servicio de atención al cliente aplicado en la empresa, donde se detalla el Programa de capacitación para la implementación programa de soporte telefónico en sistemas en seguridad, se presentan los resultados de las pre test y post test de las evaluaciones: preliminares de capacitación, de Servicio al Cliente, de Técnicas de Atención Telefónica, de los Protocolo De Atención Soporte Telefónico De Sistemas De Seguridad, y finalmente las conclusiones de la intervención con el grupo de participantes.

CAPITULO 1. GENERALIDADES.

JUSTIFICACIÓN.

Concepto de capacitación.

En México de acuerdo con Aguilar (2019), la capacitación se fundamenta como una obligación de las empresas en el Artículo 123, Apartado A, Fracción XIII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, donde se establece que las empresas estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento y se señala que es un derecho del trabajador recibir capacitación por parte del patrón para elevar su nivel de vida y productividad en su trabajo.

La capacitación de acuerdo con Chiavenato (2007), es un proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. En el mismo sentido Mondy (2010), señala que las actividades de capacitación y desarrollo tienen el potencial de alinear a los empleados de una empresa con sus estrategias corporativas, por lo que se constituyen como parte central de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar la competencia de los empleados y el desempeño organizacional, además de dar cumplimiento con las bases y normas legales de la actividad empresarial.

Aguilar (2019), además menciona que la capacitación tienen como objetivo: a) Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella; b) preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación c) prevenir riesgos de trabajo; d) incrementar la productividad; y, e) mejorar las aptitudes del trabajador en general.

Detección de necesidades de capacitación.

Identificar las Necesidades de Capacitación en las organizaciones tal como lo señala Pérez (2005), constituye un método para asegurar la ejecución eficiente del trabajo dentro de una organización por lo que actualmente las empresas establecen procedimientos en materia de capacitación con el propósito de que cada trabajador trabaje de manera efectiva, productiva y sobre todo que logre alcanzar y explotar sus habilidades antes desconocidas.

De acuerdo con lo antes mencionado es mediante la detección oportuna de DNC y la implementación de programas de capacitación que se fortalece el desempeño de las personas y en consecuencia se beneficia la organización.

De acuerdo con Valenzuela, Buentello y Alanís (2017); entre los beneficios de la capacitación se encuentra la reducción de los costos operacionales, la cual puede ser medible comparando la situación que existe antes de capacitación y posterior a la misma; con razonable exactitud y relativa facilidad.

Cabe señalar además que de acuerdo los autores este proceso se optimiza cuando los planes y cursos de capacitación se realizan en base a una DNC que involucre la participación del propio trabajador, mediante la aplicación de diversos procedimientos que permitan identificar las deficiencias en sus conocimientos o habilidades que afectan el desempeño laboral (Valenzuela, Buentello y Alanís, 2017, p-8). Además de acuerdo con Nowell (2015), la capacitación debe ser orientada al puesto actual, para mejorar las habilidades y competencias relacionadas con el desempeño del trabajo.

Servicio al cliente.

De acuerdo con Montoya y Boyero (2013), el servicio se define como el conjunto de vivencias resultado del contacto entre la organización y el cliente, y es considerado como la mejor manera de generar una relación adecuada, de la cual dependen su supervivencia y éxito. Según estos autores, de la satisfacción que se brinde a través del servicio deriva que la empresa conserve el cliente y, por eso, debe entender la importancia esencial de esta práctica.

Restrepo C., Restrepo L. y Estrada (2006), mencionan que el servicio al cliente consiste en atraer, conquistar y mantener la fidelidad del usuario mediante la gestión administrativa de las relaciones que esta realiza para satisfacer las necesidades del cliente, en la que se involucran recursos materiales, técnicos, financieros y lo más importante de todo el ser humano, quien pone su alma en el servir.

Capacitación para el servicio.

De acuerdo con Nowell (2015), el Servicio al Cliente es la atención que se le proporciona a los consumidores de una empresa, por lo que esta debe aprender a crear clientes satisfechos; identificando sus necesidades para diseñar sistemas de producción y servicios para cumplirlas y medir los resultados; según señala el autor para lograrlo es indispensable que la organización implemente capacitaciones al personal de sus áreas de atención para desarrollar un servicio al cliente que sea eficiente, facilitando así el crecimiento de las competencias personales y empresariales.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Servicio de atención al cliente en sistemas de seguridad.

De acuerdo con Arteaga y Fuentes (2009), en México existen organismos privados de seguridad entre los cuales existen empresas que se dedican a la instalación de dispositivos electrónicos de vigilancia que proporcionan control sobre el acceso a empresas, casas habitación y fábricas.

En este sentido ALARMAS MICHOACÁN al ser una empresa de servicios de protección y custodia mediante el monitoreo de Sistemas de Seguridad; el personal que labora en el área monitoreo, interactúa directamente con los clientes desde la Central Receptora de Alarmas; área que tiene como función principal vigilar los recintos donde se han instalado sistemas de seguridad y activar los protocolos de atención establecidos al detectar anomalías. Cabe señalar además que los sistemas de seguridad no sólo sirven para proteger a los bienes e inmuebles, sino que otorgan un servicio intangible a las personas que puede traducirse en el nivel de seguridad percibida. Por tal motivo es importante evaluar el proceso de servicio de atención al cliente, para realizar las correcciones pertinentes sobre fallas detectadas y realizar mejoras sustantivas que permitan elevar la calidad del servicio.

Como se puede observar la implementación de programas de capacitación resulta de gran utilidad para las empresas y sus trabajadores. Es por ello que a partir de la DNC llevada a cabo en la microempresa ALARMAS MICHOACÁN se desarrolla un programa de capacitación en el área de monitoreo de la organización; con el propósito de que los operadores adquieran los conocimientos y habilidades necesarias para elevar la calidad de servicio al cliente.

Para ofrecer un panorama general de las necesidades de capacitación del área de elección, a continuación se detallan las generalidades de la empresa:

- Nombre: ALARMAS MICHOACÁN.

- Logo:



CopyRight © 2015 Alarmas Michoacán.

Todos los Derechos Reservados.

- Giro: Servicios de protección y custodia mediante el monitoreo de sistema de seguridad.
- Ubicación: Alfredo Salce Núm.158 Colonia Bosque Camelinas, Morelia Michoacán.
- Antecedentes: ALARMAS MICHOCACÁN es una empresa que inició sus operaciones en la década de los años 70's bajo el nombre Alarmas de Michoacán, y se consolidó rápidamente como la empresa pionera en el ramo de video vigilancia y monitoreo de equipos de seguridad en el Estado de Michoacán. Es hasta el año 2015 que la compañía registra su marca bajo la denominación actual ALARMAS MICHOCACÁN suprimiendo del prefijo "de". Desde su creación se ha mantenido en el mercado como una empresa comercializadora, importadora y prestadora de servicios de equipo de seguridad de la más alta tecnología y sus accesorios, principalmente en el nicho de pequeña y mediana capacidad. Actualmente maneja marcas prestigiadas y reconocidas a nivel mundial y cuenta con una línea completa de productos en seguridad electrónica y equipos de video vigilancia para mantenerse a la vanguardia; mediante el esfuerzo conjunto de propietario y equipo de trabajo, fijándose constantemente metas que le permitan mantener un nivel de excelencia en servicio y vanguardia, proporcionando a sus clientes nuevos productos y calidad en el servicio que satisfagan sus necesidades de protección y seguridad.

Según el sitio oficial de ALARMAS MICHOCACÁN (2019), la empresa se caracteriza por su:

- Misión: Prestar con calidad y efectividad los servicios de vigilancia al sector público y privado, atendiendo sus necesidades en todo momento, con personal calificado y la mejor tecnología que existe en el mercado a la vanguardia de los requerimientos que la sociedad requiere en materia de seguridad; buscando siempre la satisfacción del cliente.
- Visión: Una empresa sólida y competitiva, líder a nivel estatal el mercado de la vigilancia atendiendo especialmente los sectores de casa habitación, comercial y empresarial, en un continuo mejoramiento.
- Filosofía: La filosofía es atender en forma efectiva e integral las necesidades de seguridad y resguardo del patrimonio requeridos por los clientes; para brindarles tranquilidad y bienestar superando siempre las expectativas que se presentan en el medio social en materia de seguridad.
- Objetivos organizacionales: El compromiso es el cliente externo, servirlo con calidad y ajustados a la norma que regula la vigilancia privada. Cumplimos lo que acordamos dentro de los términos de contrato, procurando la satisfacción del cliente. Es filosofía de Inteligencia y Monitoreo, la rectitud moral en sus actos públicos y privados.

ALARMAS MICHOACÁN es una empresa familiar registrada ante las autoridades fiscales como persona física con actividad empresarial y profesionales. La empresa está clasificada con fundamento en la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. En la matriz de estratificación ALARMAS MICHOACÁN se clasifica por sus características en el rango de microempresa de servicios y se conforma de la siguiente manera, de acuerdo al organigrama que muestra la figura 1:

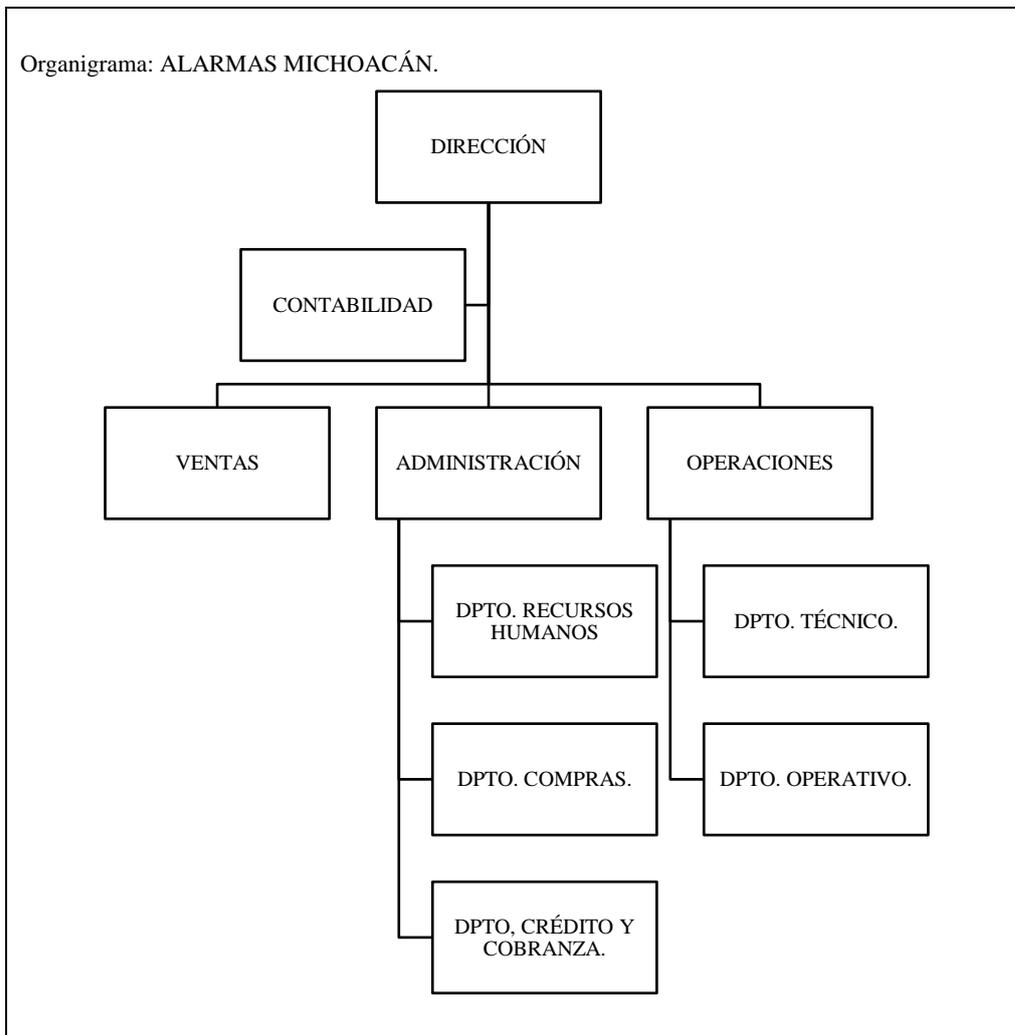


Figura 1. Organigrama General Alarmas Michoacán: Elaborado por María Guadalupe Ferreyra Cortés.

Para la implementación del programa de capacitación se realizó un Análisis y Medición de Procesos en área, además la elección de una estrategia a partir del modelo de Reingeniería de Hammer se diseñó un programa orientado a la Capacitación en el Trabajo; conformado por una serie sistematizada de actividades encaminadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes de los trabajadores en la labor que realizan.

Planilla Laboral:

La planilla de empleado se encuentra conformada por 17 elementos, distribuidos de la siguiente manera:

- Dirección general (1 plaza).
- Auxiliar administrativo (1 plaza).
- Agente de ventas (1 plaza).
- Gestor de cobranza (3 plazas).
- Operador (5 plazas).
- Jefe Departamento Técnico (1 plaza).
- Técnicos Instalación (3 plazas).
- Ingeniero en sistemas (1 plaza).
- Contador (Colaborador externo) (1 plaza).

Área de Intervención.

El área de monitoreo de la empresa ALARMAS MICHOACÁN concentra el mayor número de trabajadores de toda la organización y de acuerdo a los resultados obtenidos en la DNC, actualmente el personal no cuenta con un programa de capacitación en atención al cliente, lo cual representa una desventaja para la organización ya que su principal actividad es la prestación de servicios.

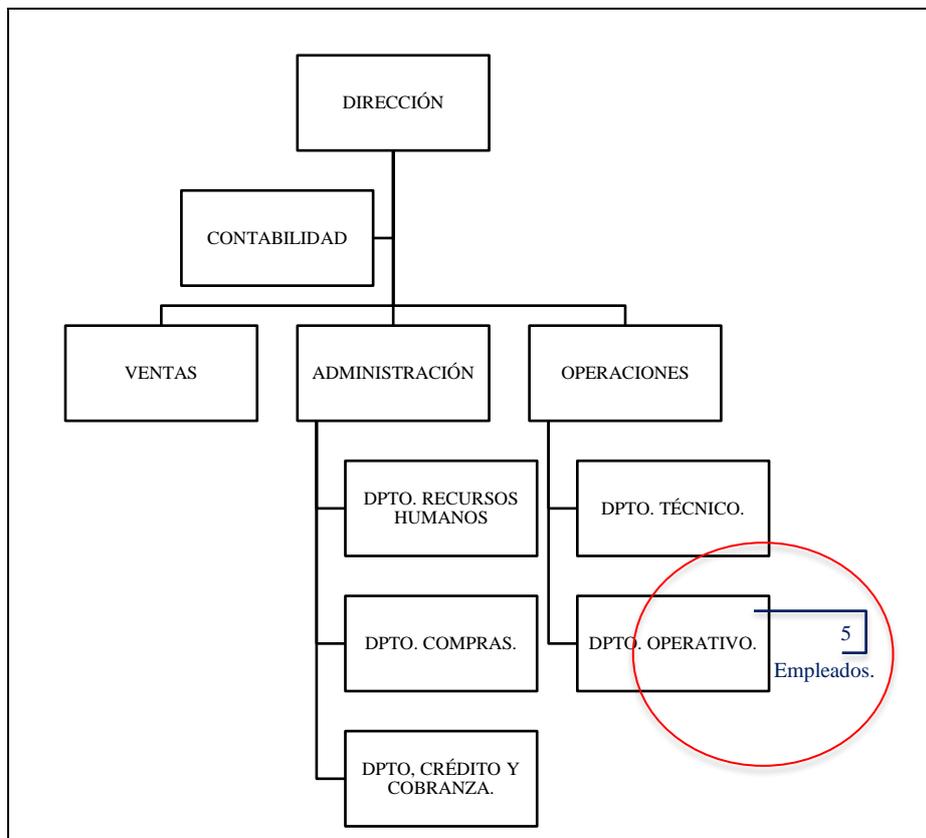


Figura 2. Área Seleccionada por Número De Trabajadores.

Pérez (2006) citado por Nowell (2015 p. 38), indica que la calidad de la atención al cliente es un proceso importante para la satisfacción total de las exigencias y necesidades de los usuarios.

Nowell (2015) además señala que la satisfacción total permite crear la fidelidad en los clientes que ya conocen los productos, ocasionando la atracción de otras personas debido a los comentarios de acuerdo al conocimiento de los anteriores quienes han compartido su experiencia; de ahí la importancia que las empresas aprendan a enfocarse hacia el cliente, un primer paso para hacerlo es identificar sus necesidades y diseñar sistemas de producción y servicios para cumplirlas y medir los resultados como la base de la mejora.

Es por ello que ante la necesidad de elevar la calidad en el servicio en el departamento operativo de ALARMAS MICHOACÁN se realiza un Análisis y Medición de Procesos de atención al cliente y a partir del modelo de Reingeniería de Hammer se diseña un curso/taller de Capacitación en el Trabajo para hacer el trabajo más eficiente y optimizar los recursos con los que cuenta la organización, esto mediante la modificación de procesos que los trabajadores realizan en específico en el servicio antes mencionado.

La importancia de intervenir en ésta área se encuentra en que ALARMAS MICHOACÁN es una empresa prestadora de servicios; por lo que la satisfacción del cliente depende de la calidad del servicio que recibe; esto de acuerdo a su percepción respecto a la confiabilidad del servicio contratado, la capacidad del proveedor para dirigir sus protocolos de atención, la cortesía con se le es tratado y la capacidad de respuesta ante sus demandas. De ahí la importancia de que el área de operaciones reciba capacitación al respecto; puesto que son los operadores quienes interactúan directamente con los clientes.

Para ofrecer una idea más detallada de la importancia de capacitar a los trabajadores del área, a continuación se describen las actividades que el operador debe realizar de acuerdo al perfil de puesto.

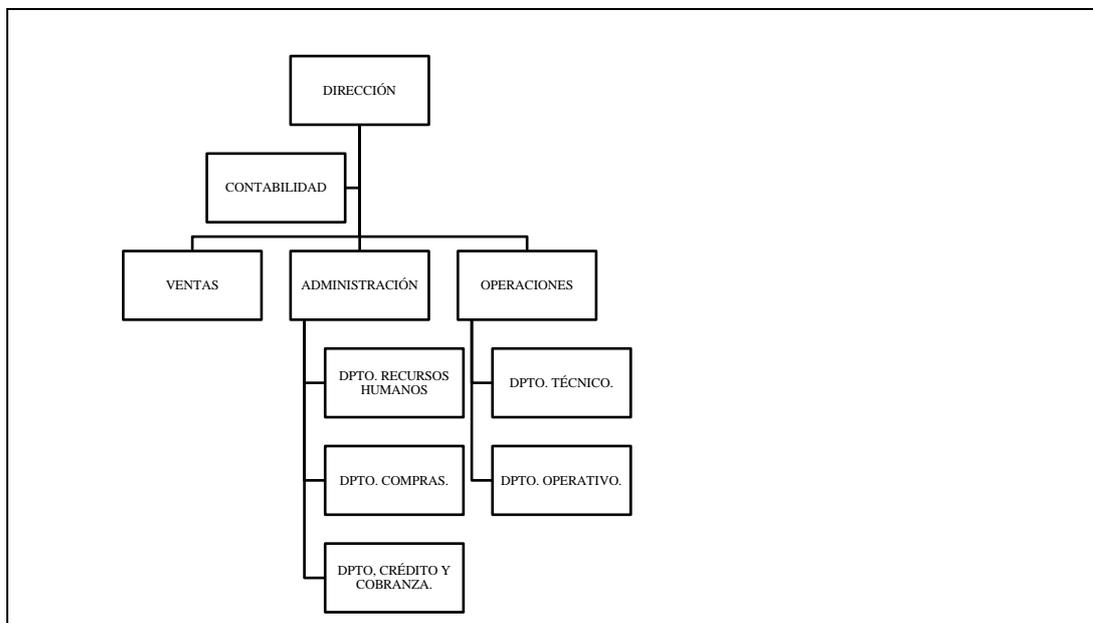
DPP.		
DESCRIPCIÓN PERFIL DE PUESTO: OPERADOR.		
Área:	Operaciones.	
Título del puesto:	Operador Turnos: Matutino-Vespertino-Nocturno-24x24.	
Departamento:	Operativo.	
Reporta a (puesto):	Jefe de Departamento.	
Le reporta (puesto):	No aplica.	
Ocupante:		
Jefe inmediato:		
OBJETIVOS GENERALES DEL PUESTO.		
ACCIÓN.	FUNCIÓN.	GUÍA.
Monitoreo de los sistemas de seguridad conectados a la Central de alarmas.	Proteger el patrimonio de clientes mediante la vigilancia las 24 horas del día los 365 días del año.	De acuerdo con las normas y políticas de la compañía.
FUNCIONES PRINCIPALES DEL PUESTO.		
ACCIÓN.	FUNCIÓN.	GUÍA.
Monitoreo.	Proteger el patrimonio de los clientes enlazados a la central de alarma mediante la vigilancia de señales las 24 horas del día los 365 días del año.	De acuerdo con las normas y políticas de la compañía.
Captura-Registro de datos.	Integrar y resguardar los datos confidenciales de los clientes.	
Interpretación-datos y manejo de reportes.	Llevar registros de sucesos diarios y bitácoras de mantenimiento de equipos de seguridad requeridos por el departamento técnico.	
Atención a clientes.	Atención personalizada al cliente, mediante el intercambio de información relevante referente al monitoreo de equipos de seguridad.	
DECISIONES RELEVANTES.		
DECISIONES RELEVANTES.	ESTRATEGIAS.	IMPACTO \$.
Toma de decisiones en caso de siniestro.	Seguimiento puntual del protocolo de atención.	Sí.
Manejo de datos confidenciales.	Seguimiento puntual de las normas y políticas de la compañía.	Sí.
DIMENSIONES DEL PUESTO.		
ACTIVIDADES.	PARTICIPACIÓN.	
• Proveer información al departamento técnico.	Si.	
• Proveer información a clientes.	Si.	
NIVEL DE INTERACCIÓN.		
ÁREAS INTERNAS.	ÁREAS EXTERNAS.	

Departamento Crédito y Cobranza.	Clientes.
Departamento Técnico.	Servicios de emergencia.
Dirección General.	

NIVEL DE COMUNICACIÓN.

INTERNA	
TIPO:	COMUNICACIÓN.
Comunicación Básica.	Si.
Intercambio de información eficiente.	Si.
Colaborativa y de solución de problemas.	Si.
Negociación e influencia sobre otros.	No aplica.
EXTERNA.	
TIPO:	COMUNICACIÓN.
Comunicación Básica.	Si.
Intercambio de información eficiente.	Si.

LÍNEA DE REPORTE.



PERFIL DEL PUESTO.

CONCEPTO.	OBLIGATORIO.	DESEADO.
Edad.	20-30 Años.	25 Años.
Sexo.	Indistinto.	Masculino.
Nivel de Estudios.	Preparatoria.	Preparatoria.
Otros Estudios.	Computación.	Conocimientos a nivel intermedio del funcionamiento y manejo de la paquetería Office: Word y Excel.
Idiomas.	Español 100%.	Inglés 100%.
Áreas de Experiencia.	Atención a clientes.	Atención a clientes.
Años de Experiencia.	No necesario.	1 Años.

COMPETENCIAS.	
TÉCNICAS.	SOFT.
• Contar con conocimientos básicos de computación.	•Trabajo en equipo.
	•Organización.
• Sólidos conocimientos en estrategias de servicio al cliente y atención telefónica.	•Toma de decisiones.
• Disponibilidad para laborar en horario comercial.	
HABILIDADES ESPECÍFICAS.	
RASGOS PERSONALES.	
•Proactividad.	•Capacidad crítica y autocorrectiva: - Iniciativa. - Solución de problemas.
•Sentido de Responsabilidad.	•Integridad moral y ética: Siguiendo puntualmente las normas y políticas de la empresa.
•Comunicación.	•Habilidad comunicativa e interpretación de datos.
FUENTES DE RECLUTAMIENTO.	
INTERNAS.	EXTERNAS.
•Empleados que se retiran.	•Portales de empleo.
•Referencias y recomendaciones de los empleados.	
NUEVAS FUENTES.	
•Redes sociales: Facebook.	
AUTORIZACIONES.	
Jefe Inmediato.	Director General.
Nombre y Firma.	Nombre y Firma.

Perfil de Puesto: Operador. Elaborado por María Guadalupe Ferreyra Cortés.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

Investigación Descriptiva Tipo Encuesta.

De acuerdo con Van y Meyer (2006), el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer entre otros; las situaciones predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas; y en particular la investigación descriptiva tipo encuesta, se lleva a cabo cuando se desea encontrar la solución de los problemas que surgen en organizaciones educacionales, gubernamentales, industriales o políticas, y para ello se deben realizar minuciosas descripciones de los fenómenos a estudiar, a fin de justificar las disposiciones y prácticas vigentes o elaborar planes más inteligentes que permitan mejorarlas.

Los autores señalan además que el alcance y profundidad de la investigación dependen de la naturaleza del problema, por lo que pueden variar considerablemente; pudiendo circunscribirse a cualquier unidad y extraerse datos a partir de toda la población o de una muestra cuidadosamente seleccionada, de la que la información recogida puede referirse a un gran número de factores relacionados con el fenómeno o sólo a unos pocos aspectos recogidos.

De acuerdo con lo anterior en lo que respecta al presente trabajo, mediante la utilización de este tipo de investigación se pretende dar respuesta a la siguiente interrogante: *¿La capacitación específica del trabajador en atención telefónica eleva la calidad del servicio?* Pregunta que surge ante la necesidad de encontrar una solución que permita elevar la calidad en los procesos del departamento operativo de la empresa.

MODELO DE INTERVENCIÓN.

Para la capacitación, se tomó como referencia el modelo del Análisis y Medición de Procesos, también conocido como Análisis de Tareas (Maldonado, 2006), con el cual se realizó el diagnóstico previo del proceso de atención en el departamento operativo. Y como metodología aplicada se tomó el Modelo de Reingeniería de Michael Hammer y James Champy para realizar la capacitación del personal del área antes mencionada en la empresa ALARMAS MICHOACÁN.

Modelo de Análisis y Medición de Procesos.

El Análisis y Medición de Procesos de acuerdo con Maldonado (2006), describe los distintos tipos de pasos que se asocian a un proceso en particular e identifica los pasos que le agregan valor (es decir, trabajo) y los que no lo hacen (desperdicio), y este se caracteriza por la orientación de sus principios:

- a. Elevar la calidad del proceso.
- b. Aumentar la eficiencia del proceso.
- c. Reducir los costos relativos al proceso.
- d. Hacer el trabajo más sencillo y menos fatigoso.
- e. Hacer el trabajo más seguro.

Modelo de reingeniería de Michael Hammer y James Champy.

La reingeniería constituye una recreación y reconfiguración de las actividades y procesos de la empresa, implica volver a crear y configurar de manera radical él o los sistemas de la compañía a efecto de lograr incrementos significativos y en un corto período de tiempo, en materia de rentabilidad, productividad, tiempo de respuesta y calidad (Ospina, 2006).

Una reingeniería se entiende como un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales, en otras palabras se refiere al rediseño rápido y radical de los procesos estratégicos de valor agregado y de los sistemas, las políticas y las estructuras organizacionales que los sustentan para optimizar los flujos del trabajo y mejorar la productividad de una organización (Chacón de la Rosa, 2000).

Hammer y Champy (1994); citados por Hernández (2003 p. 101); mencionan que la Reingeniería es la revisión fundamental y rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares a partir de cuatro palabras claves:

- a. Fundamental: Consiste en determinar primero qué debe hacerse y cómo debe hacerse. Se olvida por completo de lo que es y se concentra en lo que debe ser.
- b. Radical: Consiste en abandonar lo viejo; descartar todas las estructuras existentes y crear nuevas formas de realizar el trabajo.
- c. Proceso: Consiste en rediseñar el conjunto de actividades que reciben uno o más insumos y crean un producto de valor para el cliente. Esta es un concepto difícil de comprender por los gerentes corporativos. Por lo que es importante señalar que las tareas individuales son importantes en un proceso, pero no tienen ninguna de ellas importancia por el cliente si el proceso global no funciona.
- d. Espectacular: La reingeniería no es cuestión de hacer mejoras marginales, sino de dar saltos gigantescos en rendimiento de toda la organización.

El Modelo de Re ingeniería de Michael Hammer y James Champy se caracteriza por la orientación de sus propósitos:

- a. El modelo se basa en el concepto de cambio de paradigmas y necesidades de los negocios ante una era más competitiva y de mayor avance tecnológico, no proporcionan proyectos.
- b. Hammer y Champy hacen mención de la obsolescencia de los modelos organizacionales y proponen una nueva dirección de cambio radical, en vez de mejoras no sustanciales.
- c. Este modelo se caracteriza por enfatizar la necesidad de hacer los cambios radicales en la empresa pensando siempre en el Cliente, buscando la reducción de los costos, nos ofrece una metodología fundamental para llevar a cabo la reingeniería:
 - 1. La revisión fundamental, determina primero qué debe hacer una compañía y luego como lo debe hacer.
 - 2. Rediseño radical, lo cual significa desechar todas las estructuras y procedimientos e innovar formas de realizar el trabajo.
 - 3. Mejoras espectaculares se refiere a saltos gigantescos rendimiento y no a mejoras marginales.
 - 4. Proceso, se define como un conjunto de actividades que recibe una o más entradas y crea un producto de valor para el cliente.

EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO.

Servicio de atención al cliente: Análisis y medición del proceso.

Con base al análisis de la estructura general del área de elección se realiza lo siguiente:

1. Obedeciendo al principio: a) Elevar la calidad del proceso y b) Aumentar la eficiencia del proceso: Se propone la elaboración de una guía práctica de capacitación para que los operadores puedan atender y dar solución de fallas menores de equipos que reportan los clientes o usuarios; la implementación de esta guía permitirá al operador en turno ofrecer al cliente una solución al momento que efectúa su reporte; reduciendo así los tiempos de respuesta actuales que se manejan entre uno y tres días hábiles a partir de la fecha de reporte. Con lo anterior se pretende cumplir los principios de calidad y eficiencia en el servicio.
2. Obedeciendo al principio: c) Reducir los costos relativos al proceso: la implementación de la guía práctica de capacitación para los operadores; reduce los costos relativos al servicio puesto que la carga de trabajo del departamento técnico se reduciría a medida que los operadores logren dar solución a las fallas menores reportadas por los clientes a través del uso de la línea telefónica, reduciendo así los gastos de producción: específicamente en tiempo de trabajo invertido para atender la falla de manera presencial.
3. Obedeciendo al principio: d) Hacer el trabajo más sencillo-menos fatigoso y e) Hacer el trabajo más seguro: Se contempla además la implementación de la guía práctica como fuente de consulta permanente ubicándola en el equipo de cómputo de los operadores; con el propósito de que el trabajo de atención al cliente se vuelva más sencillo; es decir que el operador podrá consultar en caso de requerir en las instrucciones puntuales para corregir determinadas fallas menores, y llevará además un estricto control en su trabajo, volviendo de esta manera su trabajo más seguro; puesto que todo movimiento realizado se llevará un registro y quedará un respaldo de ello en una base de datos que el propio operador estará alimentando diariamente.

Servicio de atención al cliente: Reingeniería del proceso.

La reingeniería en el proceso se orienta específicamente en el área de atención al cliente, de acuerdo al siguiente análisis:

1. Obedeciendo al concepto: a) Cambio de paradigmas y necesidades de los negocios: La implementación de la asistencia telefónica responde a la necesidad que la empresa tiene de optimizar los recursos disponibles; puesto que al asignar al área de operadores la responsabilidad de ofrecer respuestas eficaces a fallas y/o servicios menores en equipos, los resultados se verán reflejados cuantitativamente: tiempo de respuesta.
2. Obedeciendo al concepto: b) Cambio radical, en vez de mejoras no sustanciales: La implementación de la asistencia telefónica implica un cambio radical en el proceso de atención de fallas en equipos; puesto que antes de la intervención el trabajo del operador se limitaba a las siguientes actividades: 1) Tomar los datos del usuario que reporta la falla y 2) Registrar en la lista de espera para ser atendido por el departamento técnico.
3. Obedeciendo al concepto: c) Enfatizar la necesidad de hacer los cambios radicales en la empresa pensando siempre en el cliente, buscando la reducción de los costos: La implementación de la asistencia telefónica implica la reducción en costos de producción, puesto que al resolverse las fallas y/o servicios menores remotamente es posible disminuir la carga de trabajo del departamento técnico; y consecuentemente se reducen las visitas domiciliarias a los usuarios reduciendo así los gastos referentes a horas de trabajo invertido y consumo de combustible y uso de vehículos. Y de esa manera es posible mantener un precio accesible en el servicio que la empresa ofrece, cumpliendo el objetivo de priorizar la satisfacción del cliente.

CAPÍTULO 3. IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.

DISEÑO DEL PROGRAMA.

Rediseño del proceso: Servicio de Atención al Cliente.

La Implementación de programa de atención al cliente que brinde Soporte Telefónico en Sistemas de Seguridad consiste en rediseñar el proceso de atención al cliente que se realiza en el área de monitoreo.

Se pretende que a partir de la implementación del programa de soporte telefónico en sistemas de seguridad; el personal operativo participe directamente en la solución a los problemas que los clientes reportan vía telefónica. Las metas que el programa propone son las siguientes:

1. Reducir el tiempo de respuesta del personal operativo ante diversas contingencias reportadas vía telefónica.
2. Resolver fallas y/o servicios menores* de equipos reportadas por los usuarios, mediante procesos estandarizados vía telefónica que permitan disminuir el tiempo de respuesta de atención al cliente.

*Servicios y Fallas Menores:

- Falla por zona.
- Cambio de claves para usuarios.
- Equipos bloqueados:
 - Alarmas.
 - Cercas Energizadas.
 - Control de Acceso.
 - CCTV.

Nombre Del Programa.

- Capacitación Para La Implementación De Programa De Soporte Telefónico En Sistemas En Seguridad.

Alcance.

- El plan de capacitación es aplicable al personal en activo y de nuevo ingreso del área de Operaciones (Departamento Operativo) de la empresa.

Objetivo General.

- Aumentar la calidad del servicio: 1) Reduciendo el tiempo de respuesta de atención al cliente; mediante la implementación del servicio de asistencia telefónica que ofrezca soluciones efectivas para la corrección de fallas y/o servicios menores de equipos de seguridad.

Objetivos Específicos.

- Elaborar guías para la solución de fallas de equipos que no requieran la intervención de los técnicos (fallas y/o servicios menores).
- Proveer de manuales de procedimientos de capacitación (guía práctica) al personal del área.
- Capacitar a los trabajadores del área de monitoreo en los procedimientos técnicos necesarios para resolver fallas y/o servicios menores de los equipos que requieran los usuarios.
- Estandarizar los procedimientos de solución de fallas y/ servicios menores en equipos para que el usuario a través de asistencia telefónica del operador pueda resolverlo su necesidad remotamente.
- Capacitar a los trabajadores el uso y manejo de la guía práctica de consulta permanente en el equipo de cómputo.
- Capacitar a los trabajadores del área de monitoreo en la solución de fallas de equipos reportadas por los clientes vía telefónica; mediante el seguimiento de procesos estandarizados para disminuir el tiempo de respuesta y reducir el trabajo del área técnica.

- Actualizar e implementar funciones del puesto de operadores tanto en la teoría como en la práctica.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas mediante programas de capacitación periódicas que eleven la calidad en el servicio.

Meta: Elevar la calidad de la eficiencia al 100%. Medible a partir de los cambios efectuados en: 1) La reducción de tiempo de respuesta de atención al cliente en reportes de servicios y fallas menores y 2) De acuerdo al número de servicios atendidos antes y después de la capacitación.

IMPLEMENTACIÓN.

Programa de capacitación para la implementación programa de soporte telefónico en sistemas en seguridad.

La Implementación del taller se administra en las siguientes tres fases:

Fases del taller de capacitación.

1. Preparación:

a. Diseño.

Concepto:

- Servicio de Atención al Cliente, mediante la implementación de programa de soporte telefónico en sistemas de seguridad.

Objetivos:

- Rediseñar los procesos de atención al cliente o usuario.
- Orientar al trabajador en atención al cliente y asistencia telefónica.
- Orientar al trabajador en estrategias de atención al cliente; priorizando en ofrecer calidad en el servicio.
- Sensibilizar al trabajador sobre la importancia de sus funciones dentro de la empresa para brindar servicios de calidad.

Contenidos:

- Servicio al cliente.
- Detección de errores en el servicio de atención telefónica.
- Instrucción para la solución de fallas y atención de servicios en equipos de seguridad.

Metodología:

- Reingeniería de los procesos.
 - Taller de capacitación.
2. Planificación.
- a. Participantes:
 - Personal del área de operaciones (5 Operadores).
 - b. Instrumentos y materiales:
 - Instrumentos de diagnóstico al personal del área de operaciones.
 - Instrumentos de evaluación al personal del área de operaciones.
 - Instrumentos de evaluación de taller y del ponente.
 - c. Duración:
 - 10 Horas.
 - 10 Sesiones de 1 hora cada una, distribuidas en 2 sesiones a la semana.
3. Elaboración:
- a. Método de evaluación del taller:
 - Se diseñaron cuestionarios (Pre test y Post test); a partir de preguntas definidas ad-hoc a las funciones del departamento de operativo; en particular se tomó como referencia la información proporcionada por el jefe de departamento técnico; quien detalló las necesidades y requerimientos para elaborar los protocolos de atención en sistemas de seguridad.
 - Se realizó la aplicación de los cuestionarios anticipados a la capacitación denominados en la presente investigación como pre test; los cuales sirven para medir los conocimientos anteriores a la misma.
 - Se realizó la aplicación de los cuestionarios posteriores a la capacitación denominados en la presente investigación como post test; los cuales sirven para medir los conocimientos después de haber completado la capacitación.

- Para la presentación de resultados se realizó la comparación de los datos obtenidos del Pre test y Post test; tomando como medida la calificación más alta obtenida ya que no existe un grupo de control con el que se pueda hacer comparación. Cabe señalar que en la interpretación de los resultados no se consideraron otros factores como la motivación, cambios de mecanismos, u otros factores ajenos a la capacitación.
- Para la presentación de resultados, además se realizó el conteo de los servicios atendidos desde el área de operaciones por un periodo determinado (4 semanas) a partir de la implementación del servicio de asistencia telefónica y se realizó el comparativo en relación al mismo periodo previo a la intervención.

b. Material para evaluaciones utilizado en el taller:

Evaluación Preliminar. Percepción de la capacitación.

- Evaluación Preliminar: 1 Capacitación para el trabajo.

Evaluación de Conocimientos: Pre Test y Post Test.

- Cuestionario de conocimientos: 1. Pre-Test: Servicio al cliente.
- Cuestionario de conocimientos: 2. Pre-Test: Técnicas de atención telefónica.
- Cuestionario de conocimientos: 1. Post-Test: Servicio al cliente.
- Cuestionario de conocimientos: 2. Post-Test: Técnicas de atención telefónica.

Evaluación de Conocimientos: Implementación de programa de soporte telefónico en sistemas de seguridad.

- Guía de Observación (Protocolo de atención y soporte telefónico de sistemas de seguridad).
- Cuestionario de Evaluación: 1. Examen global: Soporte telefónico en servicios de seguridad.

Evaluación de Opinión: Programa de Capacitación.

- Cuestionario de Evaluación: 1. Contenidos del taller.
- Cuestionario Evaluación: 2. Desempeño del ponente.
- Evaluación Final: Encuesta 1. Nivel de satisfacción respecto al taller.

c. Material Didáctico.

- Manual: Guía práctica de atención al cliente
- Video 1: ¿Eres un espanta-clientes?
- Video 2: Actitud en el servicio al cliente.
- Video 3: Los 7 pecados del servicio al cliente.
- PPT: Asistencia telefónica: 1. Falla por zona.
- PPT: Asistencia telefónica: 2. Cambio de claves para usuarios.
- PPT: Asistencia telefónica: 3. Equipos bloqueados: Alarmas, Cercas, Control de Acceso y CCTV.

4. Ejecución.

a. Fase inicial.

Tiene por finalidad orientar y motivar a las/os participantes, crear un ambiente de confianza, recoger las expectativas y conocimientos previos de los operadores.

b. Fase central.

Tiene por finalidad presentar, discutir y profundizar la temática a tratar partiendo del intercambio de experiencias entre las personas participantes y confrontar con nuevos referentes críticos; en este caso referente a sus percepciones sobre la implementación de la asistencia telefónica en el área.

c. Fase Final.

Tiene por finalidad enfatizar en la conexión y finalidad de las diferentes partes y técnicas del taller; consiste en realizar un resumen de los conocimientos adquiridos y el impacto del taller sobre su labor como operadores.

5. Evaluación.

a. Evaluación Intermedia-Final del taller.

- Aplicación de: Instrumentos de evaluación.

b. Evaluación procesual y de impacto.

- Se realiza con la finalidad de identificar si la capacitación fue adecuada; con el propósito de recabar información que permita realizar mejoras en futuros talleres.
- Aplicación de: Instrumentos de evaluación al taller y al ponente.

Carta descriptiva: Programa de Capacitación.

El taller de capacitación se realizó durante 10 sesiones de 1 hora cada una, distribuidas en 2 sesiones a la semana.

A continuación la tabla 1, describe de manera general y detallada las características, objetivos, estructura, modalidad, duración, recursos y materiales requeridos para su implementación.

Tabla 1.

Carta Descriptiva: Programa de Capacitación.

CARTA DESCRIPTIVA					
CAPACITACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMA DE SOPORTE TELEFÓNICO EN SISTEMAS EN SEGURIDAD.					
Actividad.	Tiempo.	Dinámica de aprendizaje.	Objetivo.	Descripción.	Material.
Sesión 1.					
1	5 Minutos.	Presentación del ponente con los participantes del taller.	Conocer a los participantes del taller y que conozcan al responsable del mismo para crear un ambiente cordial y de compañerismo durante el taller.	Antes de comenzar con el taller, se les pide a los participantes que se presenten mencionando su nombre y una cualidad personal que comience con la inicial de su nombre, el ponente del taller harán lo mismo. La ponente presenta el tema del taller.	- Sala de juntas: Espacio ventilado con sillas o butacas de preferencia. - Proyector. - Laptop. - Video: Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=sOVkxw5jVWE - Cuestionario de Conocimientos: 1. Capacitación para el trabajo.
2	10 Minutos.	La importancia del trabajo eficiente y la atención al cliente.	Indagar sobre la percepción que cada uno de los operadores tiene respecto a la importancia del trabajo que desempeña en la empresa.	La ponente presenta el video a los participantes.	- Lápiz con goma. - Sacapuntas.

Concientizar al empleado sobre la importancia que su trabajo tiene en la empresa; y el porqué de su presencia en el puesto. La ponente pide a los participantes comentar el video proyectado y emitir su opinión al respecto.

3	45 Minutos.	Evaluación diagnóstica.	Conocer el nivel de conocimientos que presentan los operadores sobre las funciones del puesto que desempeñan.	La ponente entrega a cada uno de los participantes los instrumentos de evaluación para indagar sobre los conocimientos del área en la que laboran.
---	-------------	-------------------------	---	--

Sesión 2.

1	5 Minutos.	Actitud en el servicio al cliente.	Concientizar a los empleados sobre la importancia de su labor dentro de la empresa.	El ponente presenta el video a los participantes.	- Sala de juntas: Espacio ventilado con sillas o butacas de preferencia. Proyector. - Laptop.
---	------------	------------------------------------	---	---	---

2	55 Minutos.	Evaluación diagnóstica.	Explorar el nivel de conocimientos que los operadores tienen respecto a las prácticas de servicio en atención al cliente.	El ponente entrega a cada operador un cuestionario en donde responden de acuerdo a los conocimientos que tienen en atención al cliente.	- Video: Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=mII MmWPa0SE - Cuestionario de conocimientos: 1. Pre Test: Servicio al cliente. 2. Pre Test: Técnicas de atención telefónica al cliente. 3. Pre Test: ¿Cómo identificar qué tipo de cliente tengo al teléfono?
---	-------------	-------------------------	---	---	--

- Lápiz con goma.
- Sacapuntas.

Sesión 3.

1	5 Minutos.	Los 7 pecados del servicio al cliente.	Capacitar a los operadores en la detección de errores que se comenten al dar atención al cliente. Identificar y reconocer los errores cometidos entre los operadores.	La ponente presenta el video a los participantes.	- Sala de juntas: Espacio ventilado con sillas o butacas de preferencia. - Proyector. - Laptop. - Video: Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=bcxKqMIAdWA
2	10 Minutos.	¡Mis pecados!	Indagar sobre los principales errores que los operadores cometen al momento de atender a un cliente.	La ponente entrega a cada operador de manera individual tarjetas de trabajo y les pide enlistar los pecados que consideran han cometido hasta el momento en su puesto de trabajo al tratar con los clientes.	- Tarjetas de trabajo. - Plumones. - Café y galletas.
3	45 Minutos.	Compartiendo experiencias.	Compartir experiencias personales de cada uno de los participantes donde identifiquen cualquiera de los pecados antes mencionados.	La ponente invita a los participantes a exponer sus experiencias respecto a los errores cometidos y preguntar qué experiencia les ha dejado.	

Sesión 4.

1	30 Minutos.	Asistencia telefónica: ¿Cómo identificar qué tipo de cliente tengo al teléfono?	Capacitar a los participantes en identificar el perfil de los clientes o usuarios que solicitan la atención para corregir una falla.	La ponente expone el tema con apoyo de presentación en PPT. El ponente entrega a los participantes material para que puedan tomar notas del tema y contesta dudas a los durante la sesión.	- Sala de juntas: espacio ventilado con sillas o butacas de preferencia. - Proyector. - Laptop. - PPT: Asistencia telefónica: ¿Cómo identificar qué tipo de cliente tengo al teléfono?
2	30 Minutos.	Asistencia telefónica: Manejo de situaciones con clientes molestos.	Capacitar a los participantes en identificar el perfil de los clientes o usuarios que solicitan la atención para corregir una falla.	La ponente entrega realiza ejercicios mediante simulaciones de atención telefónica y resuelve dudas durante la práctica.	Asistencia telefónica: Manejo de situaciones con clientes molestos. - Hojas blancas. - Lápiz con goma. - Sacapuntas.

Sesión 5.

1	20 Minutos.	Servicios y Fallas Menores: 1. Falla por zona.	Capacitar a los participantes en el manejo y solución de fallas menores en equipos reportados por los clientes o usuarios.	La ponente expone el tema con apoyo de presentación en PPT. La ponente entrega a los participantes Guía práctica de atención al cliente (para estudiar los procedimientos). La ponente entregará los participantes material para que puedan tomar notas del	- Sala de juntas: espacio ventilado con sillas o butacas de preferencia. - Proyector. - Laptop. - PPT: Asistencia telefónica: 1. Falla por zona. - Hojas blancas. - Lápiz con goma. - Sacapuntas.
---	-------------	--	--	---	---

				tema y contesta dudas a los durante la sesión.	- Guía práctica de atención al cliente: 1. Falla por zona. 2. Protocolo de atención telefónica.
2	30 Minutos.	Cliente Fantasma: Servicios y Fallas		La ponente realiza ejercicios mediante simulaciones de atención telefónica y resuelve dudas durante la práctica.	
3	10 Minutos.	Menores: 1. Falla por zona.		La ponente simula ser cliente y realiza una solicitud de asistencia telefónica de servicio con el cual evalúa mediante la observación directa el trabajo del operador en turno: (Se evalúa mediante asignación de calificación).	
<hr/>					
Sesión 6.					
1	20 Minutos.	Servicios y Fallas Menores: 2. Cambio de claves para usuarios.	Capacitar a los participantes en el manejo y solución de fallas menores en equipos reportados por los clientes o usuarios. Capacitar a los participantes en el manejo y solución de fallas menores en equipos reportados por los clientes o usuarios.	La ponente expondrá el tema con apoyo de presentación en PPT. La ponente entregará los participantes Guía práctica de atención al cliente (para estudiar los procedimientos). La ponente entregará los participantes material para que puedan tomar notas del	- Sala de juntas: espacio ventilado con sillas o butacas de preferencia. - Proyector. - Laptop. - PPT: Asistencia telefónica: 2. Cambio de claves para usuarios. - Hojas blancas. - Lápiz con goma. - Sacapuntas.

2	30 Minutos.	Cliente Fantasma: Servicios y		tema y contesta dudas a los durante la sesión.	- Guía práctica de atención al cliente: 2. Cambio de claves para usuarios.
3	10 Minutos.	Fallas Menores: 2. Cambio de claves para usuarios.		La ponente realiza ejercicios mediante simulaciones de atención telefónica y resuelve dudas durante la práctica.	- Guía Observación directa: Protocolo de atención telefónica.
3	10 Minutos.	Fallas Menores: 2. Cambio de claves para usuarios.		La ponente simula ser cliente y realiza una solicitud de asistencia telefónica de servicio con el cual evalúa mediante la observación directa el trabajo del operador en turno: (Se evalúa mediante asignación de calificación).	

Sesión 7.

1	20 Minutos.	3. Equipos bloqueados: Alarmas. Cercas. Control de Acceso. CCTV.	Capacitar a los participantes en el manejo y solución de fallas menores en equipos reportados por los clientes o usuarios.	La ponente expone el tema con apoyo de presentación en PPT. La ponente entrega a los participantes Guía práctica de atención al cliente (para estudiar los procedimientos). El ponente entrega a los participantes material para que puedan tomar notas del	- Sala de juntas: espacio ventilado con sillas o butacas de preferencia. - Proyector. - Laptop. - PPT: Asistencia telefónica: 3. Equipos bloqueados: Alarmas. Cercas. Control de Acceso.
---	-------------	--	--	---	---

				tema y contesta dudas a los durante la sesión.	CCTV. - Hojas blancas.
2	30 Minutos.	Cliente Fantasma: Servicios y		La ponente realiza ejercicios mediante simulaciones de atención telefónica y resuelve dudas durante la práctica.	- Lápiz con goma. - Sacapuntas. - Guía práctica de atención al cliente:
3	10 Minutos.	Fallas Menores.		La ponente simula ser cliente y realiza una solicitud de asistencia telefónica de servicio con el cual evalúa mediante la observación directa el trabajo del operador en turno. (Se evalúa mediante asignación de calificación).	3. Equipos bloqueados:- Alarmas, Cercas, Control de Acceso Y CCTV. - Guía Observación directa: Protocolo de atención telefónica.

Sesión 8.

1	30 Minutos.	Evaluación Final.	Explorar el nivel de conocimientos que los operadores han adquirido en temas relacionados a las buenas prácticas de servicio en atención al cliente.	La ponente entrega a cada operador un cuestionario para contestar de acuerdo a los conocimientos adquiridos en el taller: Se asignan 30 minutos por cuestionarios.	- Sala de juntas: espacio ventilado con sillas o butacas de preferencia. - Cuestionario de Conocimientos: 1. Post Test: Servicio al cliente. 2. Post Test: Técnicas de Atención Telefónica. - Lápiz con goma. - Sacapuntas.
2	30 Minutos.				

Sesión 9.

1	60 Minutos.	Evaluación Final: Programa de Soporte Telefónico en sistemas de seguridad.	Explorar el nivel de conocimientos que los operadores han adquirido.	La ponente entrega a cada operador un cuestionario para contestar de acuerdo a los conocimientos adquiridos en el taller. Se asignan 60 minutos para resolver el cuestionario.	- Sala de juntas: espacio ventilado con sillas o butacas de preferencia. - Cuestionario de Evaluación: 1: EXAMEN GLOBAL DEL CURSO. - Lápiz con goma. - Sacapuntas.
---	-------------	--	--	--	---

Sesión 10.

1	20 Minutos.	Evaluación del Taller.	Comprobar que los operadores que participaron en el taller hayan adquirido los conocimientos necesarios para cumplir con las expectativas de los clientes y usuarios y por ende con la empresa.	La ponente entrega a cada operador los cuestionarios de evaluación y encuesta de satisfacción al final con el objetivo de saber si el taller cumplió con las expectativas.	- Sala de juntas: espacio ventilado con sillas o butacas de preferencia. - Cuestionario de Evaluación: 1. Contenidos del taller. 2. Desempeño del ponente.
2	10 Minutos.	Entrega de reconocimientos.	Otorgar un reconocimiento a cada docente por la participación al taller.	La ponente hace entrega de reconocimientos a los operadores que participaron en el taller como muestra de agradecimiento.	- Encuesta: 1. Nivel de satisfacción respecto al taller. - Lápiz con goma. - Sacapuntas.

3	30 Minutos.	Cierre del taller. Convivencia.	Dar por terminado el taller.	La ponente responsable del taller, agradece la presencia de los participantes, y se hace una reflexión final en la que se invita a dar servicios de calidad no solo para cumplir con un trabajo sino para dar soluciones que los hagan crecer a los participantes laboralmente y profesionalmente.	- Reconocimientos. - Refresco y empanadas.
<p>Charlar de los temas expuestos mientras se disfruta y bocadillo y exponer comentarios sobre el taller.</p>					

RESULTADOS.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de las evaluaciones realizadas al grupo de participantes antes durante y posterior a la capacitación de acuerdo a los siguientes apartados:

Evaluación: Preliminar.

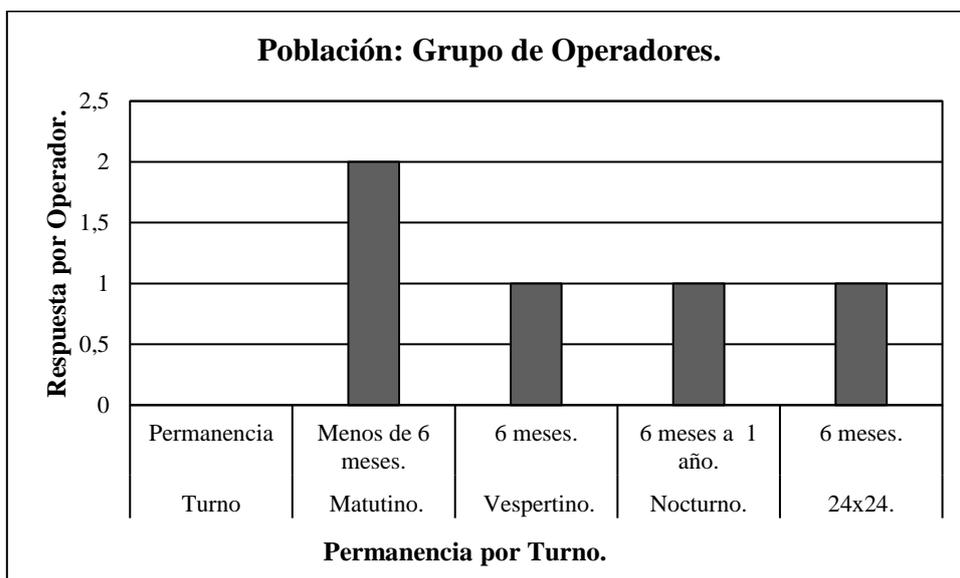


Figura 1. Características del Grupo de Participantes de la capacitación.

La figura 1, muestra el turno y el tiempo desempeñado en el puesto de los operadores participantes a quienes se les realizó la evaluación preliminar. Como se puede observar los operadores son de reciente ingreso; la mayoría ha permanecido en el puesto menos de un año; factor que se consideró positivo, ya que al momento de recibir la capacitación hubo menos resistencia a los cambios previstos para los procesos de atención al cliente.

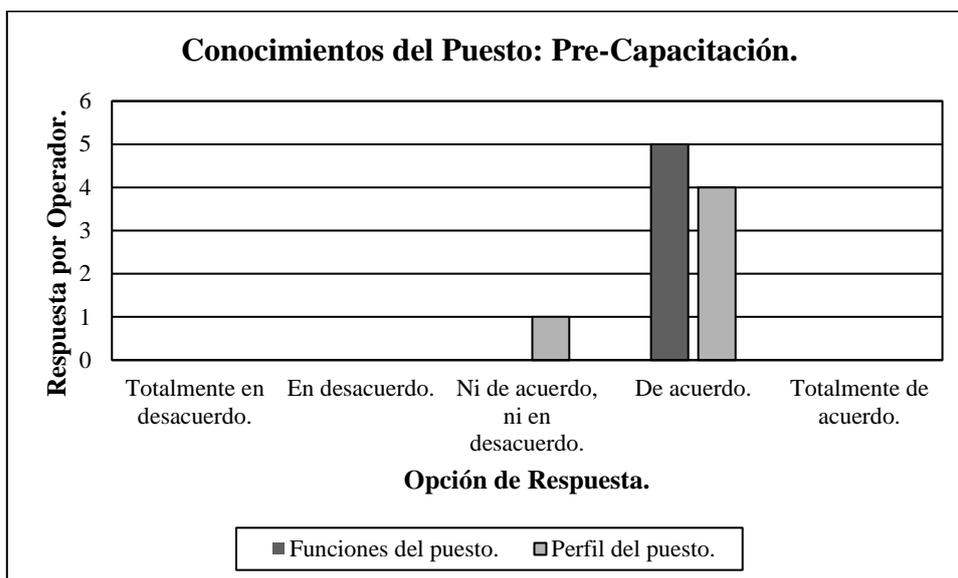


Figura 2. Percepción del dominio y conocimientos del puesto de los participantes, antes de recibir la capacitación.

La figura 2, muestra las respuestas obtenidas en la evaluación preliminar de los participantes respecto al conocimiento de las funciones y del perfil de puesto en el que se desempeñan. Como se puede observar el total de los participantes dice conocer las funciones de su puesto; y sólo menos de la mitad dice conocer su perfil de puesto.

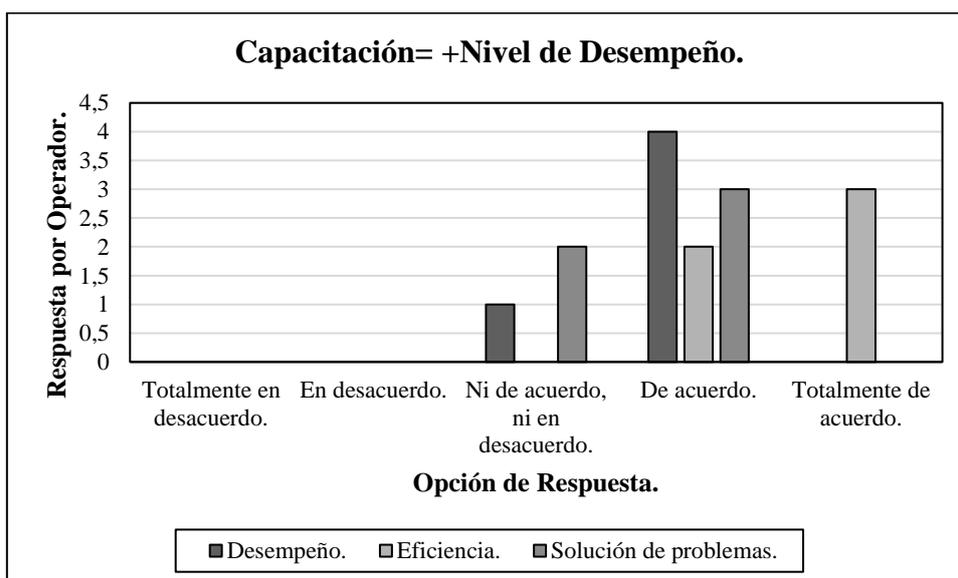


Figura 3. Percepción de los participantes respecto al aumento de su nivel de desempeño en el área; y su relación con la capacitación.

La figura 3, muestra las respuestas obtenidas en la evaluación preliminar de los participantes respecto a la posibilidad de elevar el nivel de desempeño, eficiencia y solución de problemas desde su puesto de trabajo si se recibiera capacitación en el área.

Como se puede observar la mayoría de los participantes tienen una percepción positiva de la capacitación para elevar el desempeño laboral y la eficiencia en el trabajo; mientras que menos de la mitad mantienen una opinión neutral respecto a la solución de problemas.

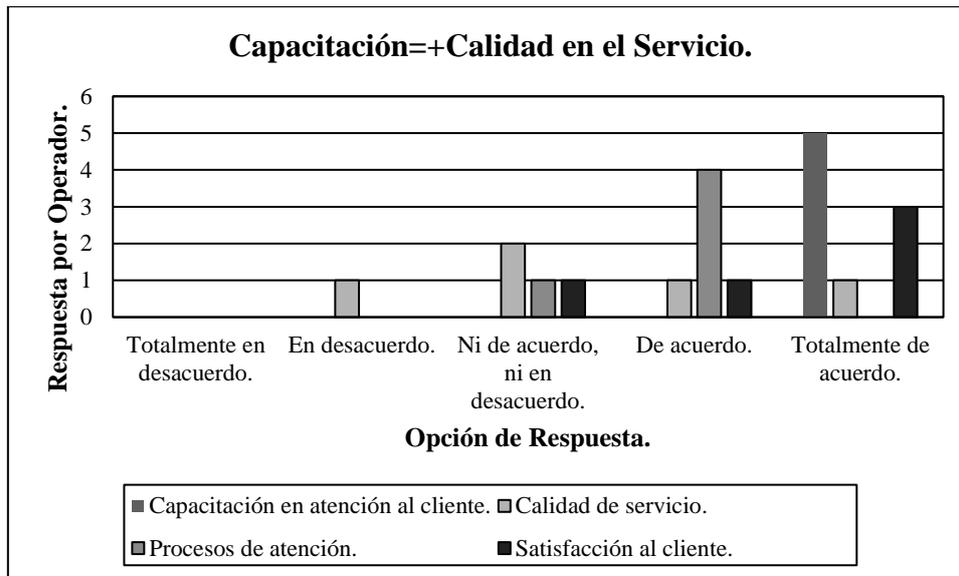


Figura 4. Percepción de los participantes respecto al aumento de su nivel de calidad en el servicio; y su relación con la capacitación en atención al cliente.

La gráfica 4, muestra las respuestas obtenidas en la evaluación preliminar de los participantes respecto a la posibilidad de elevar la calidad de los procesos, la calidad del servicio y satisfacción del cliente desde su puesto de trabajo si se recibiera capacitación en el área. Como se puede observar el total de los participantes tienen una percepción positiva de la capacitación en atención y satisfacción del cliente. La mayoría considera que la capacitación puede mejorar los procesos de atención; sin embargo más de la mitad de los participantes se muestran neutrales respecto a que la calidad del servicio en general dependa exclusivamente de recibir capacitación en su área.

Evaluación: Servicio al Cliente.

Tabla 2.

Registro de Resultados Pre Test.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.			PRE TEST 1: SERVICIO AL CLINTE.															
NÚM.- REACTIVO.	RESP.- CORRECTA.	VAL.-CAL.	CALIFICACIÓN POR OPERADOR Y PROMEDIO GRUPAL OBTENIDOS.															
			O.1	RESPUESTA	V.P	O.2	RESPUESTA	V.P	O.3	RESPUESTA	V.P	O.4	RESPUESTA	V.P	O.5	RESPUESTA	V.P	
1	a	1	APLICACIÓN.	c	FALSO	0	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	b	FALSO	0
2	a	1		c	FALSO	0	b	FALSO	0	b	FALSO	0	c	FALSO	0	b	FALSO	0
3	a	1		b	FALSO	0	b	FALSO	0	b	FALSO	0	a	VERDADERO	1	b	FALSO	0
4	a	1		a	VERDADERO	1	c	FALSO	0	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	c	FALSO	0
5	c	1		c	VERDADERO	1	c	VERDADERO	1									
6	a	1		a	VERDADERO	1	c	FALSO	0									
7	a	1		a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	b	FALSO	0	a	VERDADERO	1
8	a	1		a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1									
9	c	1		c	VERDADERO	1	c	VERDADERO	1	c	VERDADERO	1	a	FALSO	0	c	VERDADERO	1
10	b	1		b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1									
CAL. MÁS ALTA		10.0	CAL.		7.0	CAL.		7.0	CAL.		8.0	CAL.		7.0	CAL.		5.0	
GRUPO PRE TEST.																		
PROMEDIO: 6.8																		

La tabla 2, muestra el método y resultado obtenido de la aplicación de Pre test: 1. Servicio al Cliente, donde se observa la calificación de cada uno de los participantes y el promedio grupal obtenido de 6.8 sobre 10.0 que corresponde a la calificación más alta.

Tabla 3.

Registro de Resultados Post Test.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.			POST TEST: 1. SERVICIO AL CLINTE.															
NÚM.- REACTIVO.	RESP.- CORRECTA.	VAL.-CAL.	CALIFICACIÓN POR OPERADOR Y PROMEDIO GRUPAL OBTENIDOS.															
			O.1	RESPUESTA	V.P	O.2	RESPUESTA	V.P	O.3	RESPUESTA	V.P	O.4	RESPUESTA	V.P	O.5	RESPUESTA	V.P	
1	a	1	APLICACIÓN.	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1									
2	a	1		a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1									
3	a	1		a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1									
4	a	1		a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1									
5	c	1		c	VERDADERO	1	c	VERDADERO	1									
6	a	1		a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1									
7	a	1		a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1									
8	a	1		a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1									
9	c	1		c	VERDADERO	1	a	FALSO	0									
10	b	1		b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1									
CAL. MÁS ALTA.		10.0	CAL.		10.0	CAL.		10.0	CAL.		10.0	CAL.		10.0	CAL.		9.0	
GRUPO POST TEST.																		
PROMEDIO: 9.8																		

La tabla 3, muestra el método y resultado obtenido de la aplicación de Post test: 1. Servicio al Cliente, donde se observa la calificación de cada uno de los participantes y el promedio grupal obtenido de 9.8 sobre 10.0 que corresponde a la calificación más alta. Como se puede observar después de la intervención el promedio grupal aumentó en tres puntos respecto a la calificación obtenida en línea base (Pre test 6.8 - Post Test 9.8).

Evaluación: Técnicas de Atención Telefónica.

Tabla 4.

Registro de Resultados Pre Test.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.			CALIFICACIÓN POR OPERADOR Y PROMEDIO GRUPAL OBTENIDOS.														
NÚM.- REACTIVO.	RESP.- CORRECTA.	VAL.-CAL.	O.1	RESPUESTA	V.P	O.2	RESPUESTA	V.P	O.3	RESPUESTA	V.P	O.4	RESPUESTA	V.P	O.5	RESPUESTA	V.P
1	a	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	c	FALSO	0	a	VERDADERO	1
2	a	1	c	FALSO	0	c	FALSO	0	c	FALSO	0	b	FALSO	0	c	FALSO	0
3	c	1	c	VERDADERO	1	b	FALSO	0	a	FALSO	0	a	FALSO	0	c	VERDADERO	1
4	c	1	c	VERDADERO	1	c	VERDADERO	1	b	FALSO	0	b	FALSO	0	a	FALSO	0
5	a	1	b	FALSO	0	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	c	FALSO	0	b	FALSO	0
6	b	1	c	FALSO	0	a	FALSO	0	a	FALSO	0	a	FALSO	0	b	VERDADERO	1
7	c	1	c	VERDADERO	1	c	VERDADERO	1	a	FALSO	0	b	FALSO	0	a	FALSO	0
8	b	1	b	VERDADERO	1	a	FALSO	0	a	FALSO	0	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1
9	a	1	a	VERDADERO	1	c	FALSO	0	c	FALSO	0	a	VERDADERO	1	b	FALSO	0
10	a	1	a	VERDADERO	1	c	FALSO	0	c	FALSO	0	a	VERDADERO	1	b	FALSO	0
CAL. MÁS ALTA		10.0	CAL.		7.0	CAL.		4.0	CAL.		2.0	CAL.		3.0	CAL.		4.0
GRUPO PRE TEST.																	
PROMEDIO: 4.0																	

La tabla 4, muestra el método y resultado obtenido de la aplicación de Pre test: 2. Técnicas de Atención Telefónica, donde se observa la calificación de cada uno de los participantes y el promedio grupal obtenido de 4.0 sobre 10.0 que corresponde a la calificación más alta.

Tabla 5.

Registro de Resultados Post Test.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.			CALIFICACIÓN POR OPERADOR Y PROMEDIO GRUPAL OBTENIDOS.														
NÚM.- REACTIVO.	RESP.- CORRECTA.	VAL.-CAL.	O.1	RESPUESTA	V.P	O.2	RESPUESTA	V.P	O.3	RESPUESTA	V.P	O.4	RESPUESTA	V.P	O.5	RESPUESTA	V.P
1	a	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1
2	a	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1
3	c	1	c	VERDADERO	1	c	VERDADERO	1	c	VERDADERO	1	c	VERDADERO	1	c	VERDADERO	1
4	c	1	c	VERDADERO	1	c	VERDADERO	1	c	VERDADERO	1	c	VERDADERO	1	c	VERDADERO	1
5	a	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1
6	b	1	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1	c	FALSO	0	c	FALSO	0	c	FALSO	0
7	c	1	c	VERDADERO	1	c	VERDADERO	1	c	VERDADERO	1	c	VERDADERO	1	b	FALSO	0
8	b	1	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1
9	a	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1
10	a	1	c	FALSO	0	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1
CAL. MÁS ALTA		10.0	CAL.		9.0	CAL.		10.0	CAL.		9.0	CAL.		9.0	CAL.		8.0
GRUPO POST TEST.																	
PROMEDIO: 9.0																	

La tabla 5, muestra el método y resultado obtenido de la aplicación de Post test: 2. Técnicas de Atención Telefónica, donde se observa la calificación de cada uno de los participantes y el promedio grupal obtenido de 9.0 sobre 10.0 que corresponde a la calificación más alta. Como se puede observar después de la intervención el promedio grupal aumentó en cinco puntos respecto a la calificación obtenida en línea base (Pre test 4.0 - Post Test 9.0).

Evaluación: Protocolo De Atención Soporte Telefónico De Sistemas De Seguridad.

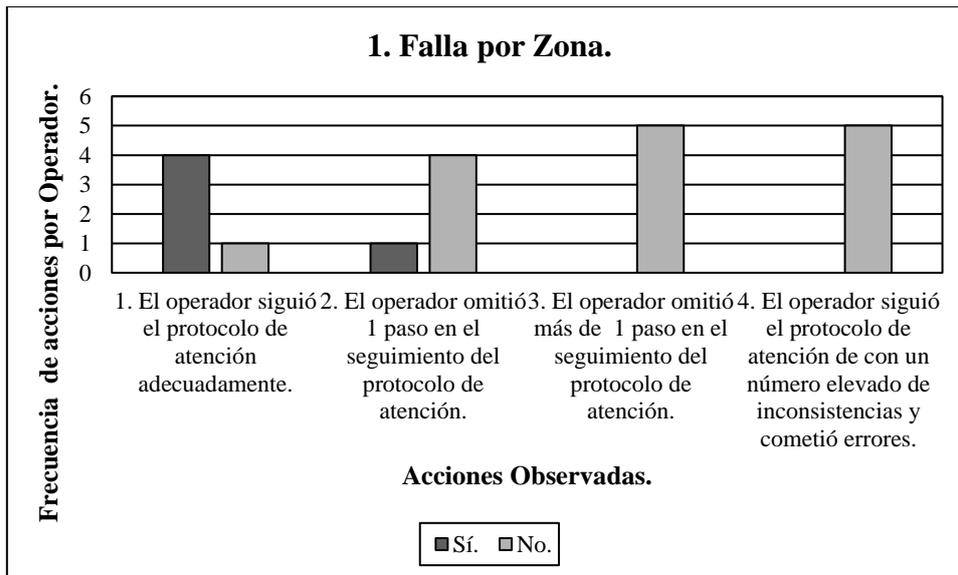


Figura 5. Resultados de observación de la ejecución del protocolo de atención por cada uno de los participantes para la solución de falla por zona.

La figura 5, muestra las respuestas obtenidas de los operadores en la evaluación posterior a la capacitación de soporte telefónico de sistemas de seguridad; donde se observa que la mayoría; 4 de 5 participantes realizó adecuadamente los pasos necesarios de soporte telefónico para la solución de fallas menores; mientras que uno de ellos omitió un paso en el desarrollo sin que eso afectara la solución de la falla reportada.

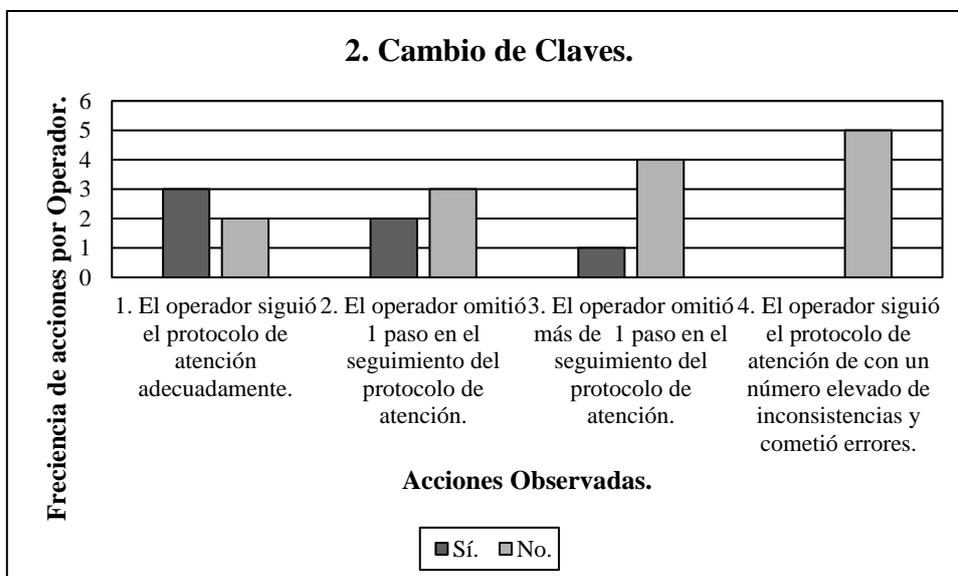


Figura 6. Resultados de observación de la ejecución del protocolo de atención por cada uno de los participantes para el cambio de claves.

La figura 6, muestra las respuestas obtenidas de los operadores en la evaluación posterior a la capacitación de soporte telefónico de sistemas de seguridad; donde se observa que 3 de 5 participantes realizó adecuadamente los pasos necesarios de soporte telefónico para cambio de claves de usuario; mientras que el resto de los participantes omitieron uno y dos pasos del protocolo respectivamente; cabe señalar que todos realizaron el cambio de claves adecuadamente; sin embargo se recomienda practicar continuamente el procedimiento para perfeccionar la atención.

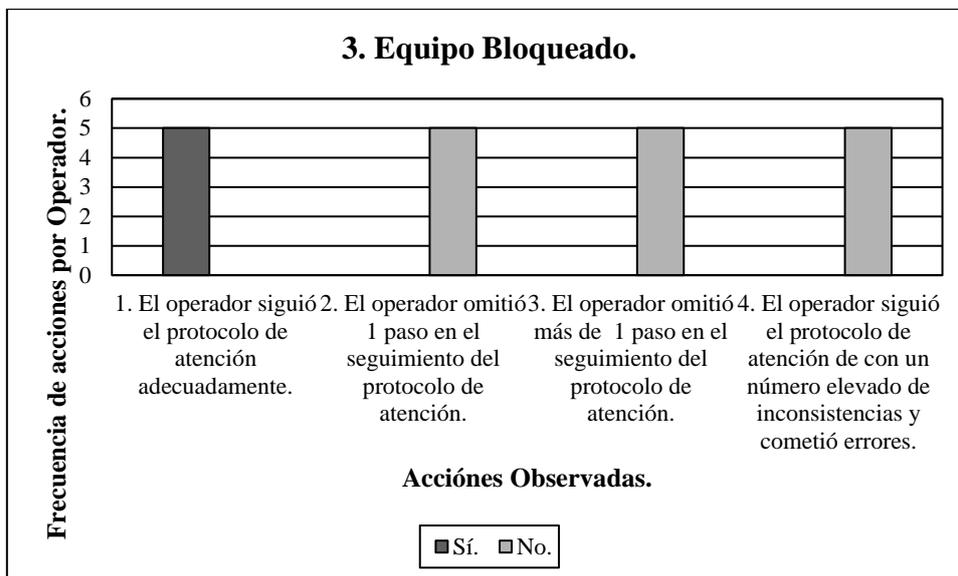


Figura 7. Resultados de observación de la ejecución del protocolo de atención por cada uno de los participantes para desbloquear equipos.

La figura 7, muestra las respuestas obtenidas de los operadores en la evaluación posterior a la capacitación de soporte telefónico de sistemas de seguridad; donde se observa que el total de los participantes 5 de 5, realizó adecuadamente los pasos necesarios de soporte telefónico para desbloquear equipos de seguridad.

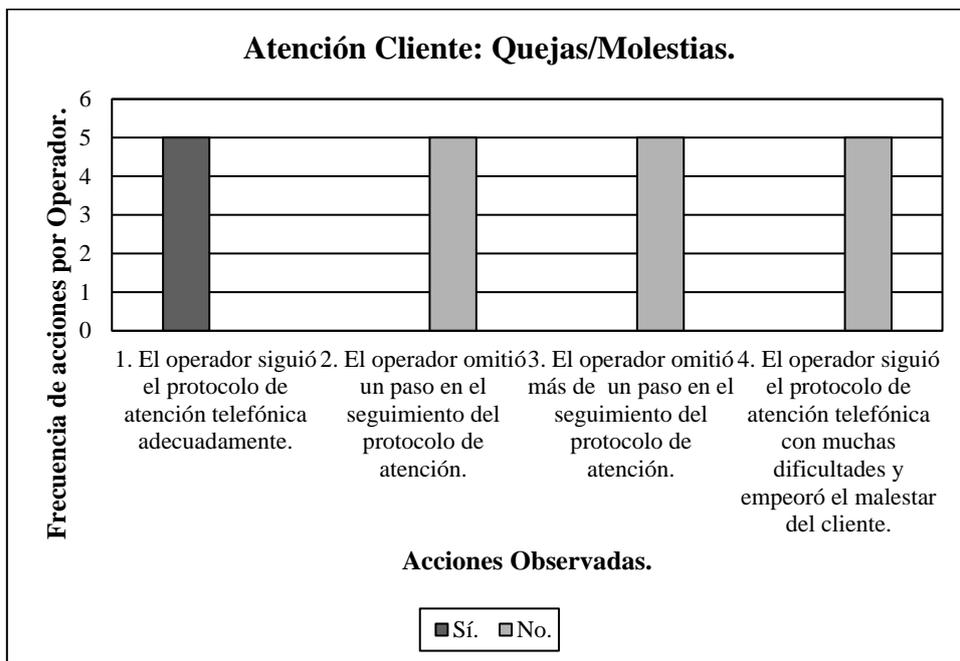


Figura 8. Resultados de observación de la ejecución del protocolo de atención por cada uno de los participantes para atender las quejas de un cliente molesto.

La gráfica 8, muestra las respuestas obtenidas de los operadores en la evaluación posterior a la capacitación de soporte telefónico de sistemas de seguridad; donde se observa que el total de los participantes 5 de 5, realizó adecuadamente los pasos necesarios de soporte telefónico para dar atención a un cliente molesto.

Evaluación: Examen Global y Soporte Telefónico De Sistemas De Seguridad.

Tabla 5.

Examen Global: Soporte Telefónico en Sistemas de Seguridad.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.			CALIFICACIÓN POR OPERADOR Y PROMEDIO GRUPAL OBTENIDOS.															
NÚM.- REACTIVO	RESP.- CORRECTA	VAL.-CAL.	APLICACIÓN															
			O.1	RESPUESTA	V.P	O.2	RESPUESTA	V.P	O.3	RESPUESTA	V.P	O.4	RESPUESTA	V.P	O.5	RESPUESTA	V.P	
1	a	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	
2	b	1	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1	
3	b	1	b	VERDADERO	1	a	FALSO	0	a	FALSO	0	b	VERDADERO	1	a	FALSO	0	
4	b	1	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1	
5	a	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	
6	b	1	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1	
7	c	1	c	VERDADERO	1	c	VERDADERO	1	c	VERDADERO	1	c	VERDADERO	1	c	VERDADERO	1	
8	b	1	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1	b	VERDADERO	1	
9	a	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	b	FALSO	0	
10	a	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	a	VERDADERO	1	c	FALSO	0	
CAL. MÁS ALTA		10.0	CAL.		10.0	CAL.		9.0	CAL.		9.0	CAL.		10.0	CAL.		7.0	
GRUPO POST TEST.																		
PROMEDIO:																9.0		

La tabla 5, muestra el método y resultado obtenido de la aplicación de Examen Global: Soporte Telefónico en Sistemas de Seguridad, correspondiente a la evaluación posterior a la capacitación; donde se observa la calificación de cada uno de los participantes y el promedio grupal obtenido de 9.0 sobre 10.0 que corresponde a la calificación más alta.

Tabla 6.

Reporte de Registros de Soporte Telefónico en Sistemas de Seguridad.

REPORTE DE SERVICIOS Y/O FALLAS MENORES ATENDIDOS MEDIANTE SOPORTE TELEFÓNICO DE SISTEMAS DE SEGURIDAD.																										
SOPORTE TELEFÓNICO DE SISTEMAS DE SEGURIDAD.	SEMANA 1.				SEMANA 2.				SEMANA 3.				SEMANA 4.				SOLUCIÓN.									
	NÚM. LLAMADAS.				NÚM. LLAMADAS.				NÚM. LLAMADAS.				NÚM. LLAMADAS.													
	TIPO:	M.	V.	N.	24X24	+	-	M.	V.	N.	24X24	+	-	M.	V.	N.	24X24	+	-	M.	V.	N.	24X24	+	-	SÍ.
FALLA ZONA.	3	3	1	1	8	0	4	3	1	1	9	0	3	3	1	2	9	0	3	2	1	0	6	0	32	0
CAMBIO DE CLAVES.	1	1	0	0	2	0	1	1	0	0	2	0	1	0	1	0	2	0	1	0	0	1	2	0	8	0
DESBLOQUEO DE EQUIPO.	1	0	1	1	2	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	2	0	1	0	0	0	1	0	6	1
CLIENTES (QUEJAS).	1	0	0	0	1	0	1	2	0	1	4	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	2	0	8	0
																									54	1
																										55
																										54

La tabla 6, muestra el reporte de servicios realizado por el grupo de operadores durante cuatro semanas consecutivas posteriores a la capacitación; como se puede observar el mayor número de incidencias lo registró el servicio de fallas por zona; con un total de 32 solicitudes, seguido del cambio de claves y atención de quejas de clientes con un total del 8 solicitudes respectivamente; dándole solución al total de llamadas registradas, mientras que para el servicio desbloqueo de equipos; el total fue de 7 solicitudes de las que se le dio solución a 6. Como se puede observar el número de servicios atendidos mediante la implementación del soporte telefónico de equipos de seguridad es considerablemente positivo; puesto que la mayoría de las llamadas registradas para atención de fallas y/o servicios menores fueron atendidas exitosamente con un total de 54 de 55.

Tabla 7.

Reporte De Registros De Servicios Canalizados Al Departamento Técnico.

REPORTE DE SERVICIO Y/O FALLAS MENORES CANALIZADOS AL DEPARTAMENTO TÉCNICO												
LLAMADAS RECIBIDAS.	SEMANA 1.		SEMANA 2.		SEMANA 3.		SEMANA 4.		SOLUCIÓN.			
	+	-	+	-	+	-	+	-				
FALLA ZONA.	8	0	9	0	9	0	6	0	32	0		
CAMBIO DE CLAVES.	2	0	2	0	2	0	2	0	8	0		
DESBLOQUEO DE EQUIPO.	2	1	1	0	2	0	1	0	6	1		
CLIENTES (QUEJAS).	1	0	4	0	1	0	2	0	8	0		
									SUMA:	54	1	
									SERVICIOS.			
									ATENDIDOS:	55		
									EXITOSOS:	54		
									DERIVADOS:	1		

La tabla 7, muestra el reporte de servicios canalizados al departamento técnico; debido a que no se les pudo dar solución mediante la asistencia telefónica. Los cuales se asignaron para su atención por el departamento técnico al día posterior siguiente.

Evaluación: Programa de Capacitación y Ponente.

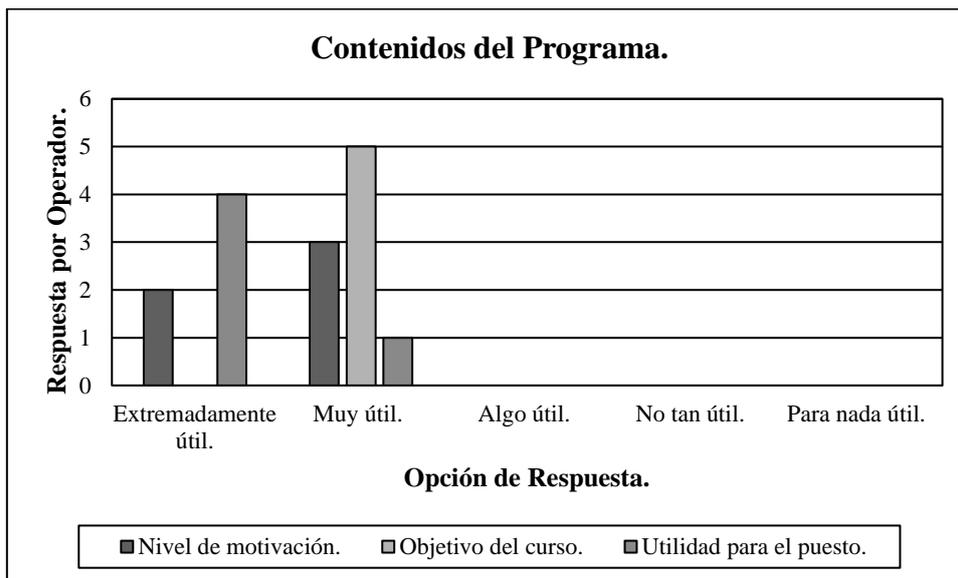


Figura 9. Resultados de la percepción de los participantes respecto a la utilidad de los contenidos del programa de capacitación.

La gráfica 9, muestra las respuestas obtenidas de los operadores en la evaluación posterior a la capacitación respecto a la utilidad de los contenidos del programa; donde se observa que el total de los participantes 5 de 5, consideran que los contenidos son muy útiles para los objetivos del puesto, 4 de 5, consideran que los contenidos son extremadamente útiles para el desempeño en el puesto de trabajo, 3 de 5, los consideran muy útiles los contenidos para la motivación en sus puestos de trabajo.

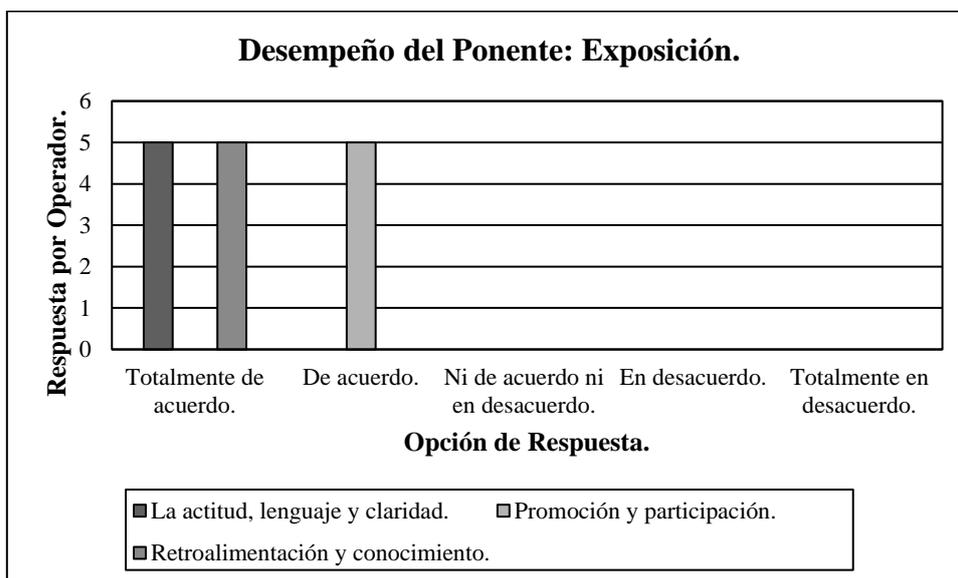


Figura 10. Resultados de la percepción de los participantes respecto al desempeño del ponente durante las exposiciones del programa de capacitación.

La gráfica 10, muestra las respuestas obtenidas de los operadores en la evaluación posterior a la capacitación respecto al desempeño del ponente; donde se observa que el total de los participantes 5 de 5, dicen estar totalmente de acuerdo con la actitud, lenguaje, claridad de las exposiciones y la retroalimentación de conocimientos del ponente durante el programa de capacitación, y respecto a la promoción y participación con el grupo dicen estar de acuerdo.

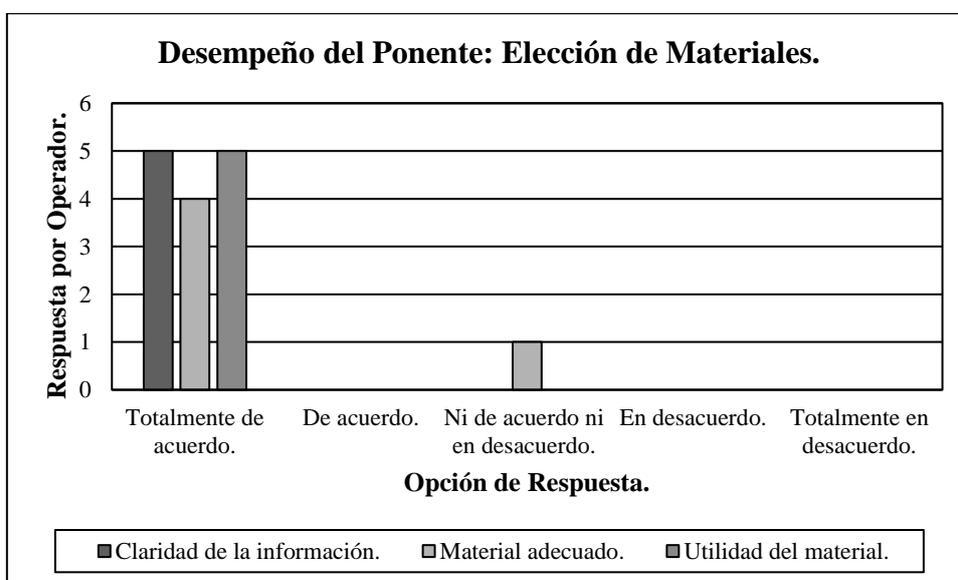


Figura 11. Resultados de la percepción de los participantes respecto al desempeño del ponente respecto a la elección de materiales del programa de capacitación.

La gráfica 11, muestra las respuestas obtenidas de los operadores en la evaluación posterior a la capacitación respecto al desempeño del ponente; donde se observa que el total de los participantes 5 de 5, dicen estar totalmente de acuerdo respecto a la utilidad y claridad del material informativo mientras que 4 de 5, consideran estar totalmente de acuerdo con que el material utilizado fue el adecuado para la capacitación.

CONCLUSIONES.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se confirma que a implementación del taller de capacitación específica del trabajador en atención telefónica en servicio al cliente, logró reducir el tiempo de respuesta de atención actual de 3 días a 1 día (deseado); esto de acuerdo con el reporte de servicios canalizados al departamento técnico, puesto de que de 55 llamadas de solicitud de servicio registradas durante un periodo de cuatro semanas se les pudo dar solución a 54, el mismo día en que realizaba la solicitud de atención y el registro de la falla no solucionada se le dio atención al día siguiente de la solicitud de atención.

Cabe señalar que el registro de solicitudes de soporte telefónico de sistemas de seguridad, se depuró del total de llamadas recibidas por operador en cada turno; y el conteo de servicios atendidos se realizó posterior a la capacitación; contando con un solo reporte debido a que no existen registros previos de servicios atendidos por operadores; por lo que se concluye que la atención y solución de servicios y/o fallas menores antes mencionado, obedece a la reingeniería implementada al proceso de servicio al cliente mediante soporte telefónico de sistemas de seguridad, considerando que los resultados obtenidos de la intervención fueron positivos ya que se logró elevar la calidad del servicio; es decir que la capacitación proporcionada a los empleados incrementó la capacidad de la empresa para dar atención inmediata a las necesidades de los usuarios cubriendo sus exigencias y necesidades.

Como se puede observar el trabajo realizado con el personal del departamento operativo permite confirmar que la capacitación del trabajador eleva la calidad de servicio al cliente, además enfatiza los beneficios del modelo de Análisis de los Procesos en combinación con el Modelo de Reingeniería para diseñar programas en materia de capacitación que permitan al trabajador explorar habilidades antes desconocidas y por su flexibilidad de aplicación puede ser útil en cualquier tipo de organización.

Además la intervención permitió identificar la importancia de la detección de necesidades de capacitación para la microempresa, en donde de acuerdo a la experiencia e investigación realizada, empresas como ALARMAS MICHOACÁN por su naturaleza de empresa familiar; poco invierten en programas de capacitación para la mejora de los

procesos de atención a partir de las necesidades y exigencias de los clientes; las cuales resultan de vital importancia para las empresas de servicios como esta, puesto que su permanencia en el mercado depende de las estrategias organizacionales que se implementen para cumplirlas.

Las actividades de capacitación y desarrollo son un esfuerzo continuo para mejorar la competencia de los empleados y el desempeño organizacional; de ahí la importancia que la empresas establezcan procedimientos en materia de capacitación que propicien que el trabajador realice sus funciones de manera efectiva, productiva y sobre todo que logre alcanzar y explotar sus habilidades antes desconocidas.

Discusión.

La presente investigación tuvo como propósito identificar y describir las necesidades de capacitación en el proceso de atención al cliente, para posteriormente para diseñar e implementar un programa de capacitación que permitiera dar respuesta a las exigencias y necesidades de estos. Como primer paso para elevar la calidad del servicio de atención al cliente se optó por intervenir el departamento operativo mediante la implementación de soporte telefónico para la atención al cliente; obteniendo resultados favorables sin embargo es importante señalar que existen posibilidades de mejora para el programa.

Para mejorar el programa de intervención se realizan las siguientes propuestas: 1) ampliar el análisis del proceso al departamento técnico, lo que permitirá diseñar estrategias de intervención en materia de capacitación y homologar la evaluación de la calidad del servicio de forma general en el área de operaciones de la empresa, 2) Realizar evaluaciones de opinión a los clientes respecto al nivel de satisfacción del servicio recibido a partir de la implementación del *Programa De Soporte Telefónico En Sistemas En Seguridad*, 3) Implementar mecanismos para medir los resultados y/o el impacto en del *Programa De Soporte Telefónico En Sistemas En Seguridad* en las distintas áreas de la empresa y de esta manera evaluar el rendimiento general de la organización, 4) Establecer procedimientos que propicien que el trabajador realice sus funciones de manera efectiva, productiva y sobre todo que logre alcanzar y explotar sus habilidades antes desconocidas y 5) Realizar análisis constantes en los procesos de atención para identificar posibilidades de mejora e innovación para lograr la satisfacción del cliente.

ANEXOS.

Carta de práctica de servicio.

Carta de práctica de servicio emitida por la organización. Disponible en:
https://drive.google.com/file/d/1gvGOxfaf86wipVjjqWyQRt2yDZG-B2_/view?usp=sharing

Instrumentos de Evaluación.

Evaluación Preliminar: Percepción de la capacitación. Disponible en:
<https://drive.google.com/file/d/1CYo2x-20IYGtKPP4iiq-S60xAeCR27t4/view>

Evaluación de Conocimientos: Pre Test. Y Post Test. Disponible en:
https://drive.google.com/file/d/1vS2maduhpLiXncf3EwUUgC_cls9jQCaH/view

Examen Global. Conocimientos Adquiridos: Soporte telefónico en servicios de seguridad. Disponible en:
<https://drive.google.com/file/d/13fpiCprQVNAxWAVh8vLGQlzA4bsnOLpm/view>

Evaluación de Opinión respecto al Programa de Capacitación. Disponible en:
<https://drive.google.com/file/d/12fpN9bIQ3k9nsirp5M9ufmhQ4QjEBYNV/view>

Guía de Observación (Protocolo de atención). Disponible en:
[https://drive.google.com/file/d/1CZ6BG9EiCPBMuG5J07w-
duIn2NJUmbW1/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1CZ6BG9EiCPBMuG5J07w-
duIn2NJUmbW1/view?usp=sharing)

- Asistencia telefónica: 1. Falla por zona.
- Asistencia telefónica: 2. Cambio de claves para usuarios.
- Asistencia telefónica: 3. Equipos bloqueados: Alarmas, Cercas, Control de Acceso y CCTV.
- Atención Telefónica: Cliente molesto.

Material Didáctico.

Video: ¿Eres un espanta-clientes? Estrategias de servicio al cliente. Recuperado de:

<https://www.youtube.com/watch?v=sOVkxw5jVWE>

Video: Actitud en el servicio al cliente. Recuperado de:

<https://www.youtube.com/watch?v=mlIMmWPa0SE>

Video: Los 7 pecados del servicio al cliente. Recuperado de:

<https://www.youtube.com/watch?v=bcxKqMlAdWA>

Guía práctica de atención al cliente: Disponible en:

https://drive.google.com/file/d/1512hg2SaB7GDU_dihV0oORneq34YcBhA/view?usp=sharing

- Asistencia telefónica: 1. Falla por zona.
- Asistencia telefónica: 2. Cambio de claves para usuarios.
- Asistencia telefónica: 3. Equipos bloqueados: Alarmas, Cercas, Control del Acceso y CCTV.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aguilar J., (2019). *El Marco Legal de la Capacitación en México*. Gestión del Comportamiento Organizacional Consultoría. Recuperado de: http://www.direcciondepersonal.com/marco_legal_capacitacion_en_mexico.pdf
- ALARMAS MICHOACÁN, (2019). Misión/ Visión/ Filosofía/ Objetivos. Recuperado de: <https://www.alarmasmichoacan.com.mx/>
- Arteaga N. y Fuentes R. (2009). Nueva lógica de la seguridad en México: Vigilancia y control de lo público y lo privado. *Revista Argentina de Sociología*. (7) (12-13) Pp. 164-185. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/269/26912284008.pdf>
- Chiavenato I., (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Capacitación y desarrollo del personal. Cap. 14 Pp. 384-415. Recuperado de: <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Chacón de la Rosa S., (2000). Modelo para la aplicación de la reingeniería de procesos. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/725/1/1020130087.PDF>
- García A., (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *TELOS*. (18) (3). Pp. 381-398. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5655321.pdf>
- Hernández C. (2013). Reingeniería: Una herramienta para el trabajo administrativo. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/11CA201202.pdf>
- Maldonado J. (2019). Gestión de los procesos. Análisis y medición de procesos. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/analisis.html>
- Mondy, R. W., (2010). *Administración de recursos humanos*. Capacitación y Desarrollo. Cap. 7. Pp. 197-224. Recuperado de:

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>

Montoya C.A. y Boyero M.R., (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *"Visión de Futuro"*. (17) (1). Pp. 130-151. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935480005.pdf>

Nowell C.L., (2015). Capacitación y servicio al cliente. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>

Ospina R. (2006). La Reingeniería de Procesos: Una Herramienta Gerencial para la Innovación y Mejora de la Calidad en las Organizaciones. (2) (2). Pp. 91-99. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634344006.pdf>

Restrepo C., Restrepo L. y Estrada S., (2006). Enfoque Estratégico Del Servicio Al Cliente. *Desarrollo Humano y Organizacional* (12) (32). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4823787.pdf>

S/F. Técnicas y elementos de la comunicación telefónica. Recuperado de: https://comunicaciones104.files.wordpress.com/2013/05/cortesia_telefonica.pdf

Valenzuela N.L., Buentello C.P., y Alanís L. (2017). Elaboración De Un Programa De Capacitación Basado En Una Detección De Necesidades. Recuperado de: <http://www.posgradoeinvestigacion.uadec.mx/Documentos/Libros/2017ProgramaCapacitacion.pdf>

Van D. y Meyer W., (2006). Investigación Descriptiva. Manual de técnica de la investigación educacional. Recuperado de: <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>