

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 1 de 8

16

FECHA	martes, 30 de julio de 2019
--------------	-----------------------------

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Ciudad

UNIDAD REGIONAL	Extensión Chía
------------------------	----------------

TIPO DE DOCUMENTO	Trabajo De Grado
--------------------------	------------------

FACULTAD	Ingeniería
-----------------	------------

NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
---	----------

PROGRAMA ACADÉMICO	Ingeniería de Sistemas
---------------------------	------------------------

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Chiquillo Parra	Mary Julieth	1072651914
Sánchez Marín	Didier	1012378857

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 2 de 8

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
Gracia	Javier

TÍTULO DEL DOCUMENTO
Formación para teletrabajo y uso de equipos de cómputo para padres y madres cabezas de hogar en la fundación Creinser.

SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
Ingeniero de Sistemas

AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
10/06/2019	98

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1. Herramientas digitales	Digital tools
2. Teletrabajo	Telecommuting
3. Call center	Call center
4. Contact center	Contact center
5. población vulnerable	vulnerable population.
6. Capacitación	training

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 3 de 8

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS
(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

RESUMEN

El desarrollo de esta investigación tuvo como propósito capacitar a los padres y madres cabezas de hogar, en los aspectos más importantes de informática básica, los cuales ayudan a desempeñarse en labores como el TELETRABAJO y las empresas de Call y Contact center. Para ello se desarrolló los temas a tratar luego basados en los resultados analizados a partir de una encuesta inicial de segmentación de la población.

La fundación CREINSER es una institución que brinda servicios integrales de formación escolar y laboral a la población vulnerable, entiéndase como vulnerable aquellas personas con discapacidad física, cognitiva y mental, cuidadores, padres y madres cabeza de hogar, las cuales se encuentran alejadas de la vida laboral o escolar.

Para los estudiantes de la Universidad de Cundinamarca, como para la fundación CREINSER es importante ayudar a esta población a mejorar su calidad de vida, es por esto que se generó gran interés por el Teletrabajo como opción laboral para estas personas.

El proyecto estuvo enfocado en la enseñanza de herramientas digitales y de manejo dentro del ámbito laboral de teletrabajo y Contact center, por ello se empleó la metodología de aprendizaje Significativo, en el cual un estudiante adquiere un conocimiento nuevo y lo va relacionando con la que ya posee y después reajusta y/o reconstruye los dos conocimientos durante el proceso formativo.

Se logró una adquisición del conocimiento importante por parte de los asistentes y se realizó la entrega de las hojas de vidas a la bolsa de empleo de Cajicá y Compensar.

ABSTRACT

The purpose of this research was to train heads of household mothers, in the most important aspects of basic computer science, which help to perform in tasks such as TELETRABAJO and the Call and Contact center companies. To this end, the topics to be treated were developed based on the results analyzed based on an initial population segmentation survey.

The CREINSER Foundation is an institution that provides comprehensive school and work training services to the vulnerable population, understood as vulnerable those persons with physical, cognitive and mental disabilities, caregivers, fathers and mothers head of household, who are far from life Work or school.

For the students of the University of Cundinamarca, as for the CREINSER foundation it is important to help this population to improve their quality of life, that is why great interest in Teleworking was generated as a work option for these people.

The project was focused on the teaching of digital tools and management within the telecommuting and contact center work environment, so the Significant learning methodology was used, in which a student acquires new knowledge and relates it to the one already possesses and then readjusts and / or reconstructs the two knowledge during the training process.

An acquisition of important knowledge was achieved by the attendees and the resumes were delivered to the job board of Cajicá and Compensar.



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 4 de 8

AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son: Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.		X
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos)



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 5 de 8

el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado.

SI ___ NO _X_.

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 6 de 8

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).
- b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.
- c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.
- e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el “Manual del Repositorio Institucional AAAM003”
- i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 7 de 8



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



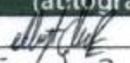
Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. ChiquilloMary2019.pdf	Texto
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
Chiquillo Parra Mary Julieth	
Sánchez Marín Didier	Didier Sánchez Marín

16.2.34.



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 8 de 8

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

**FORMACIÓN PARA TELETRABAJO Y USO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA
PADRES Y MADRES CABEZAS DE HOGAR EN LA FUNDACIÓN CREINSER**

PROYECTO DE GRADO

MARY JULIETH CHIQUILLO PARRA

COD. 561213214

DIDIER SÁNCHEZ MARÍN

COD. 561209231

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA EXTENSIÓN CHÍA

PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

FACULTAD DE INGENIERÍA

2019

**FORMACIÓN PARA TELETRABAJO Y USO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA
PADRES Y MADRES CABEZAS DE HOGAR EN LA FUNDACIÓN CREINSER**

PROYECTO DE GRADO

MARY JULIETH CHIQUILLO PARRA

COD. 561213214

DIDIER SÁNCHEZ MARÍN

COD. 561209231

JAVIER GRACIA

MAGISTER DIRECCIÓN EMPRESA (MBA)

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA EXTENSIÓN CHÍA

PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

FACULTAD DE INGENIERÍA

2019

AGRADECIMIENTOS

En el presente documento queremos dar a conocer nuestro mayor nivel de agradecimiento a la Fundación **CREINSER** liderada por la Doctora Lucy Stella Castillo en compañía de su esposo Ricardo Pinzón, quienes nos brindaron un apoyo incondicional durante todo el tiempo transcurrido de la labor social.

También queremos agradecer al Ingeniero Jesús Alberto Galeano, quien estuvo como apoyo en cada una de las jornadas de capacitación, además de ser la persona que coordinó con la Alcaldía de Cajicá para tener disponible las instalaciones donde fueron dictadas las capacitaciones.

Se hace extensivo estos agradecimientos a cada una de las personas que asistieron y tuvieron el máximo de nivel de interés en cada jornada académica, ya que teniendo en cuenta su nivel actual de vida, tuvieron que tomar medidas para poder asistir a clase, buscar ayuda de personas cercanas para poder dejar al cuidado de sus hijos, invertir económicamente para desplazarse hasta las instalaciones, entre otras medidas.

Al profesor y director Javier Gracia que nos aportó y acompañó durante todo el tiempo de ejecución, desde el anteproyecto apoyo y seguimiento, hasta el final del proyecto.

Por último, pero no menos importante, agradecemos a la administración municipal que nos permitió usar las instalaciones de la casa de la Cultura de Cajicá para poder dictar clases en cada una de las jornadas destinadas.

RESUMEN

El presente trabajo se llevó a cabo en la fundación **CREINSER**, ubicada en el municipio de Cajicá Cundinamarca, el desarrollo de esta investigación tuvo como propósito capacitar a los padres y madres cabezas de hogar, en los aspectos más importantes de informática básica, los cuales ayudan a desempeñarse en labores como el **TELETRABAJO** y las empresas de Call y Contact center. Para ello se desarrolló los temas a tratar luego basados en los resultados analizados a partir de una encuesta inicial de segmentación de la población, que permitió facilitar a los estudiantes de la Universidad de Cundinamarca llevar a cabo la labor en la fundación mencionada y que los asistentes al curso generaran un mejor entendimiento de los temas allí tratados.

La fundación **CREINSER** es una institución que brinda servicios integrales de formación escolar y laboral a la población vulnerable, es decir, entiéndase como vulnerable aquellas personas con discapacidad física, cognitiva y mental, cuidadores, padres y madres cabeza de hogar, las cuales se encuentran alejadas de la vida laboral o escolar. Estas condiciones no les permiten generar los suficientes ingresos económicos para poder sustentar su vida social diaria o a sus familias, así mismo, esta población se ve afectada por los horarios laborales ya que deben dejar a sus hijos por largos lapso de tiempos solos o en su defecto pagar por el cuidado de los mismos.

Es por ello que surgió la necesidad de desarrollar dichas capacitaciones, con el fin de mejorar el desarrollo social y familiar sobre la población vulnerable perteneciente a la fundación **CREINSER** del municipio de Cajicá.

Para los estudiantes de la Universidad de Cundinamarca, como para la fundación **CREINSER** es importante ayudar a esta población a mejorar su calidad de vida, es por esto que se generó gran interés por el Teletrabajo como opción laboral para estas personas.

El proyecto estuvo enfocado en la enseñanza de herramientas digitales y de manejo dentro del ámbito laboral de teletrabajo y Contact center, por ello se empleó la metodología de aprendizaje Significativo, en el cual un estudiante adquiere un conocimiento nuevo y lo va relacionando con la que ya posee y después reajusta y/o reconstruye los dos conocimientos durante el proceso formativo. Se llevaron a cabo la generación de tres III fases cómo módulos de enseñanza teórico

práctica, que ayudó a la comprensión de los temas que allí se trataron para lograr los resultados esperados para este proyecto.

De esta manera se pudo concluir, que con este trabajo de investigación y realizando diferentes consultas de ayuda para el apoyo a la comunidad que lo necesita, se pueden implementar múltiples metodologías de enseñanza, en este caso la utilizada para el proyecto de aprendizaje significativo, se logró una adquisición del conocimiento importante por parte de los asistentes acerca de los temas tratados dentro del curso y se pudieron evidenciar dentro de las practicas realizadas y las encuestas realizadas. De forma adicional se realizó la entrega de una base de datos de hojas de vidas de cada uno de los asistentes a la bolsa de empleo de Cajicá y la bolsa de empleo Compensar lo cual ayudo a dar el primer paso de inclusión laboral para la gran mayoría de beneficiarios y asistentes.

Palabras clave: Herramientas digitales, Teletrabajo, Call center, Contact center, población vulnerable.

ABSTRACT

The present work was carried out in the CREINSER foundation, located in the municipality of Cajicá Cundinamarca, The objective of the development of this research, was with the purpose of training parents and mothers heads of household, in the most important aspects of computer science basic, which helps them perform tasks such as TELEWORK and call and contact center companies, issues that were also made known in the trainings. For this, a methodological strategy was implemented, in order to facilitate the students of the University of Cundinamarca to carry out these practices in the foundation and that the assistants to the course will generate a better understanding of the topics treated there.

The CREINSER foundation is an institution that provides comprehensive school and work training services to the vulnerable population, that is, people with disabilities, caregivers or heads of households, these people are far from work or school life. their physical condition or because of their condition as responsible for the care of their family, this, as a consequence, does not allow them to generate enough economic income to support their daily social life or their families, likewise, this population is affected by working hours since they must leave their children for long periods of time alone or failing to pay for the care of them.

That is why the need arose to develop such training, in order to improve social and family development on the vulnerable population belonging to the CREINSER foundation of the municipality of Cajicá.

For the students of the University of Cundinamarca, as for the CREINSER foundation, it is important to help this population improve their quality of life, which is why great interest was generated by Teleworking as a work option for these people and research was taken into account as the result of the agreement 177 on teleworking in 1996, since, "According to that regulation, the person named as a homemaker is in a position to designate a productive site, which may be his domicile or other premises he chooses, always different from the places where the employer is "(Lenguita, 2010, p.3).

The project was focused on the teaching of digital tools and management within the telecommuting and contact center work environment, for this reason the Significant learning

methodology was used, in which a student acquires a new knowledge and relates it to the one that already possesses and then readjusts and / or reconstructs the two knowledge during the training process. Carrying out three III phases with different theoretical and practical teaching modules, which helped to understand the topics that were treated there and achieve the expected results

In this way it was possible to conclude that with these research works and carrying out different assistance consultations to support the community that needs it, different methodologies can be implemented and in this case the one used for the project of meaningful learning, achievement of knowledge important for the assistants in the topics dealt with in the course, which could be evidenced within the practices carried out, the results of the survey and even labor inclusion was achieved for some of them. for this project.

***Keywords:** Digital tools, Telecommuting, Call center, Contact center, vulnerable population.*

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS.....	12
LISTA DE ANEXOS	13
CAPÍTULO 1.....	14
INTRODUCCIÓN	15
1. PROBLEMA	17
1.1 Planteamiento del problema.....	17
1.2 Formulación del problema	17
2. OBJETIVOS.....	18
2.1 Objetivo General	18
2.2 Objetivos Específicos.....	18
3. ALCANCES Y LIMITACIONES	19
3.1 Alcances	19
3.2 Limitaciones.....	20
4. JUSTIFICACIÓN	21
5. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	23
capítulo 2.....	24
6. presentación de la organización.....	25
7. RECURSOS.....	26
7.1 Recurso humano.....	26
7.2 Recursos Económicos	26
7.3 Recursos Tecnológicos.....	26
7.4 Recursos Físicos.....	27
8. INTERESES SOBRE LA PROYECCIÓN SOCIAL.	27
8.1 Académico.....	27
8.2 Profesional	27
CAPÍTULO 3.....	29
9. MARCO TEORICO	30
9.1 Marco referencial	30
9.1.1 Proyectos Universidad de Cundinamarca	30
9.1.2 Programa juntos por la inclusión.....	30
9.1.3 Inclusión estudiantil y laboral gracias a la tecnología	30
9.1.4 Puntos Vive Digital para la gente PVD	31
9.1.6 Teletrabajo: Una alternativa a la inclusión laboral de personas con discapacidad.....	33
9.2. Marco conceptual.....	35

9.3. Marco ingenieril	41
CAPÍTULO 4	43
10. METODOLOGÍA.....	44
10.1 Tipo de metodología.....	45
10.1.1 Analizar	46
10.1.2 Desarrollar.....	60
10.1.3 Fortalecer (evaluar-fortalecer-evaluar)	60
10.1.4 Evaluar	60
10.1.5 Temática y plan de estudio.....	62
10.2 tipo de investigación.....	67
10.3 Factores relacionados con el plan metodológico	68
10.3.1 ¿Qué se cumplió de lo pactado y cómo?.....	68
10.3.2 ¿Qué no se cumplió y por qué?	68
10.3.3 ¿Qué técnicas y/o herramientas de investigación se empleó?.....	69
10.3.4 ¿Cuáles fueron las temáticas propias de su carrera más importantes que tuvo que aplicar en sus actividades?	69
10.3.5 ¿Cuáles fueron elementos innovadores de su trabajo?.....	69
10.3.6 Relacione y describa los productos que generó su trabajo.....	70
11. RESULTADOS OBTENIDOS.....	71
11.1 Análisis de cada pregunta de la Encuesta Final	74
11.2 Análisis general de la Encuesta Final.....	81
capítulo 5.....	82
12. CRONOGRAMA	83
13. CONCLUSIONES.....	84
13. RECOMENDACIONES	85
15. PROYECCIONES	86
14. referencias.....	87

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Beneficios actuales del Teletrabajo.....	36
Figura 2. Beneficios a nivel empresarial del Teletrabajo	38
Figura 3. Comparativo grafico Call Center Vs. Contac Center	41
Figura 4. Pregunta 1 Primera sección	48
Figura 5. Pregunta 2 Primera sección.	49
Figura 6. Pregunta 3 Primera sección.	50
Figura 7. Pregunta 4 Primera sección.	50
Figura 8. Pregunta 5 Primera sección.	51
Figura 9. Pregunta 6 Primera sección.	52
Figura 10. Pregunta 7 Primera sección.	52
Figura 11. Pregunta 1 Segunda sección	53
Figura 12. Pregunta 2 Segunda sección.	53
Figura 13. Pregunta 3 Segunda sección.	54
Figura 14. Pregunta 4 Segunda sección.	55
Figura 15. Pregunta 5 Segunda sección.	56
Figura 16. Pregunta 1 Tercera sección.	56
Figura 17. Pregunta 2 Tercera sección.	57
Figura 18. Pregunta 3. Tercera sección.	58
Figura 19. Pregunta 4. Tercera sección.	58
Figura 20. Pregunta 5. Tercera sección.	59
Figura 21. Encuesta final.	74
Figura 22. Pregunta 4 Encuesta final.	74
Figura 23. Pregunta 5 Encuesta final.	75
Figura 24. Pregunta 6 Encuesta final.	75
Figura 25. Pregunta 7 Encuesta final	76
Figura 26. Pregunta 8 Encuesta final.	77
Figura 27. Pregunta 9 Encuesta final.	77

Figura 28. Pregunta 10 Encuesta final.	78
Figura 29. Pregunta 11 Encuesta final.	78
Figura 30. Pregunta 12 Encuesta final.	79
Figura 31. Pregunta 13 Encuesta final.	79
Figura 32. Pregunta 14 Encuesta final.	80
Figura 33. Pregunta 15 Encuesta final.	80
Figura 34. Pregunta 17 Encuesta final.	81
Figura 35. Cronograma desarrollo del programa de capacitación de Teletrabajo y herramientas informáticas.	84
Figura 36. Taller de redacción correo	91
Figura 37. Taller Superación personal	92
Figura 38. Ejemplo desarrollo taller superación personal.	93
Figura 39. Evaluación servicio al cliente.	94
Figura 40. Quiz tipos de clientes.	95
Figura 41. Quiz taller servicio.	95
Figura 42. Casa de la cultura Cajicá, clase a cargo del estudiante Didier Sánchez Marín.....	97
Figura 43. Casa de la cultura Cajicá, clase a cargo de la estudiante Mary Chiquillo.....	97
Figura 44 y 45. Practica y acompañamiento, tema redacción de textos y correo.	98
Figura 46. Practica simulación Call Cent	98
Figura 47. Análisis resultado individual, practica Call Center.....	99
Figura 48. Análisis resultado individual, practica Call Center.....	100

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Especificación recursos económicos utilizados durante el proyecto.....	26
Tabla 2. Resultados obtenidos análisis de evaluación de los módulos.....	45
Tabla 3. Listado de asistencia y calificaciones.....	62
Tabla 4. Modulo Fase I Informática Intermedia.....	62
Tabla 5. Modulo Fase II Call y Contact Center, IVR PQR.....	63
Tabla 6. Modulo Fase III Teletrabajo.....	66
Tabla 7. Matriz de Objetivos Vs Impacto.....	72
Tabla 9. Usuarios pendientes por entrega de certificado.....	73
Tabla 10. Usuarios pendientes por entrega de certificado.	73
Tabla 11. Listado de notas asistentes a la capacitación.....	96

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A. Algunos talleres realizados durante las capacitaciones.....	91
ANEXO B. Algunas evaluaciones realizadas durante las capacitaciones.....	94
ANEXO C. Listado de alumnos y de notas.....	96
ANEXO D. Espacio donde se llevó a cabo las capacitaciones.....	97
ANEXO E. Taller final Fase II módulo Power Point.....	100

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

Aprovechando el enfoque de proyección social y haciendo uso de la extensión universitaria desde la Universidad de Cundinamarca, se desarrolló el presente proyecto en el que se realizó capacitación del manejo de herramientas informáticas para el desarrollo de Teletrabajo enfocado en los padres y madres cabeza de hogar de la población vulnerable, entiéndase como vulnerable, aquellas personas que cuentan con limitaciones físicas, mentales y cognitivas dentro del Municipio de Cajicá Cundinamarca. Todo esto con el objetivo de mejorar y aumentar la calidad de vida y obtener un ingreso económico que les permita sustentar su vida diaria dentro del ámbito social.

Gracias a la implementación y apropiación de las Tecnologías de la Información y Telecomunicación (TIC), el empleo y la educación actual han tenido un gran impacto en su forma de operación. Personas con limitaciones físicas y cognitivas han logrado educarse y trabajar desde sus hogares sin la necesidad de desplazarse o hacer presencia en alguna instalación física (escuela y/o empresa). Gracias al Teletrabajo y la educación virtual, los tiempos que conlleva desplazarse a un sitio, se pueden aprovechar en su hogar u ocupaciones diarias y el dinero que no se invierte en transporte, para cubrir gastos personales o del hogar, lo anterior, genera un aumento en la calidad de vida en personas que lleven el Teletrabajo como desarrollo laboral.

En una nueva era de productividad laboral, el Teletrabajo permite vincular a cualquier persona sin importar su sexo, ubicación geográfica y/o limitación física. Gracias a la existencia de las herramientas tecnológicas como: la video llamada, chat, telefonía celular, VPN (red virtual de navegación) y demás, se puede brindar un desarrollo laboral a personas que en la actualidad no lo tienen, permiten el acceso virtual a la empresa sin la necesidad de estar presente en las instalaciones físicas de ésta.

Para lograr un buen desempeño como Teletrabajador, se debe obtener una previa capacitación o adquirir un conocimiento que lleve al trabajador a una visión más clara sobre la responsabilidad y el compromiso que se debe tener al momento de optar por esta forma de empleo. Pero no solo se debe capacitar al trabajador, las empresas, siendo el primer implicado en la

generación de empleo, debe incluir dentro de sus procesos operacionales el Teletrabajo como pilar para el desarrollo laboral, lo que significa que, se debe tener un leve cambio en la forma actual que tenga la empresa. Optar los planes pilotos, actividades de integración de medios tecnológicos para comunicarse y demás tareas, deben ser desarrolladas para lograr un cambio en la estructura actual de desempeño empresarial.

El presente proyecto, además de ofrecer a la comunidad de la fundación CREINSER conocimientos como apoyo para su desempeño social y laboral, permite que los futuros Ingenieros de Sistemas de la Universidad de Cundinamarca que llevaron a cabo la presente investigación, tengan una formación integral en el ámbito social a través de la transmisión y aplicación de dichos conocimientos, además, esto impacta de manera importante en el desarrollo y desempeño de sus labores como profesionales.

1. PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La fundación **CREINSER** es una institución que brinda servicios integrales de formación escolar y laboral a la población vulnerable que habita el perímetro urbano del Municipio de Cajicá – Cundinamarca. Entiéndase por población vulnerable, aquellos habitantes que se encuentran en situación de discapacidad cognitiva, sensorial y física.

Se evidencia que los directos responsables de estos habitantes son en mayor parte, los padres y madres quienes se encuentran apartados de la vida laboral o escolar, y como consecuencia, no pueden generar los suficientes ingresos económicos para poder sustentar su vida social y diaria a sus familias.

Esta población también se ve limitada o afectada por los horarios laborales por dos razones principales: dejar a sus hijos por un lapso de tiempo solos o tener que pagar a alguien por su cuidado lo que genera un gasto adicional.

1.2 Formulación del problema

¿Con la formación académica a padres y madres cabeza de hogar, se contribuye a mejorar el desarrollo social y familiar sobre la población vulnerable perteneciente a la fundación **CREINSER** del municipio de Cajicá?

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Capacitar a los padres y madres cabeza de hogar de la Fundación **CREINSER** en el uso de equipos de cómputo y herramientas de servicio al cliente en los Call y Contac center para desempeñar actividades de Teletrabajo.

2.2 Objetivos Específicos

- Realizar encuestas por muestreo a las madres y padres pertenecientes a la fundación CREINSER con el fin de conocer su nivel académico, económico y laboral actual, facilitando con estos resultados la estructura de los temas a enseñar.
- Elaborar un plan de estudio práctico con temas enfocados al desarrollo de Teletrabajo, servicio remoto, canales de atención, servicio por IVR y uso de equipos de cómputo.
- Diseñar los contenidos del curso de capacitación con base en el modelo pedagógico constructivista y de aprendizaje significativo.
- Evaluar el nivel de conocimiento obtenido por medio de pruebas aplicadas, tanto teóricas como prácticas a cada uno de los asistentes a las capacitaciones conforme éstas avanzan, facilitando de esta manera un análisis de su progreso.

3. ALCANCES Y LIMITACIONES

3.1 Alcances

El proyecto se dirigió a padres y madres cabeza de hogar de edades entre los 20 y 60 años, beneficiarios de la fundación CREINSER, ubicada en el municipio de Cajicá - Cundinamarca en la calle 3 No 6-65 donde:

- Se buscó capacitar a las personas asistentes al curso acerca de cómo operar los equipos de cómputo para ser usados como herramienta dentro del proceso de Teletrabajo.
- Capacitar a los beneficiarios de la fundación asistentes al curso acerca de las ventajas que tiene la modalidad de empleo de Teletrabajo, conocimiento y manejo de un IVR ya que actualmente en todas las empresas de Call y Contac center se brinda servicio a los usuarios por medio de esta Respuesta de Voz Interactiva y diferentes canales de atención, con el propósito de mostrar a la comunidad una opción de inclusión laboral que pueda ayudar a sustentar su vida diaria.
- Todos los recursos para poder brindar estas capacitaciones como: las instalaciones, los equipos de cómputo y el material necesario para la ejecución de las clases, se suministraron por la fundación CREINSER.
- Además, todas las habilidades y el conocimiento que adquirieron los padres y madres cabeza de hogar pertenecientes a la fundación CREINCER al asistir al curso, las podrán transmitir a otras personas que tal vez se encuentren en la misma situación.
- La duración de las capacitaciones para este servicio social, fue ejecutada durante 8 meses en horario de 6:00pm a 8:00 pm, los días jueves y viernes.

3.2 Limitaciones

Incumplimiento a las clases del mínimo de personas que se inscribieron para la ejecución del curso, esto afectó la continuidad de las clases y no se podía avanzar en la totalidad de los temas, ya que así no se adquiere el conocimiento completo por los asistentes.

La cantidad de equipos de cómputo disponibles en las instalaciones, no cubrían la totalidad de asistentes al curso.

Debido a que el lugar disponible para la ejecución del curso fue en la Casa de la Cultura de Cajicá, se presentó que alguno de los días programados se encontraba ocupado por alguna actividad prevista por la entidad, esto obligó a cancelar las capacitaciones atrasando de una manera importante el programa.

4. JUSTIFICACIÓN

La fundación **CREINSER** se dedica a la prestación de servicios integrales y de calidad para la población en situación de discapacidad cognitiva, sensorial y física, pero debido al ritmo profesional y dinámico de la sociedad actual, se necesita brindar una formación escolar que permita el crecimiento personal y profesional de cada uno de los beneficiarios de la fundación.

Por lo anterior, el presente proyecto se llevó a cabo con el único fin de fomentar la formación actual que tienen los padres y madres cabeza de hogar pertenecientes a dicha fundación, a través de un campo tecnológico actual como lo es el manejo básico de las herramientas ofimáticas y computadores.

Por otro lado, generar a esta población un conocimiento previo en herramientas de atención al usuario detrás de un IVR (respuesta de Voz Interactiva), esta es una tecnología usada en la telefonía que permite a los clientes interactuar con la empresa por medio de diferentes menús de voz que se encuentran configurados en tiempo real, esta herramienta es comúnmente utilizada en las empresas dedicadas al call y contact center el cual en la actualidad a nivel empresarial brinda gran oportunidad de empleo con horarios flexibles especialmente a padres y madres cabeza de hogar que no cuentan con mayor experiencia ni estudios técnicos.

Grandes empresas de telecomunicación, entidades bancarias y entre otras, brindan servicio de atención a usuarios a través de Call Center y Contact Center, donde por medio de un IVR (Respuesta de Voz Interactiva) u otro canal, brindan al usuario diferentes opciones de atención, como lo son, PQRS (peticiones, quejas y reclamos), Ventas, Cobranzas, Asesorías entre otras según sea el caso o función de la campaña, para cada una de estas, se asigna cierto número de asesores previamente capacitados, prestando una buena atención a los usuarios y poder brindar una solución o asesoría a cada requerimiento o inquietudes que estos presenten.

Dicho lo anterior, se pretende crear dentro de las capacitaciones de la fundación, un módulo donde adicionalmente se pueda capacitar a los asistentes al curso de una manera teórica-práctica, en el manejo de las herramientas de atención en un contact center y bases que se deben tener al momento de abordar un cliente, a través de un canal de atención como lo es: un correo, una llamada,

un chat entre otros. Brindando con esto a la población vulnerable una visión a una posible salida laboral en este campo.

Este módulo además de enfocar a estas personas de la fundación asistentes al curso, a conocer como atender de una manera adecuada a un usuario laboralmente, les ayuda a desenvolverse mejor y de una manera más fácil en situaciones que puedan presentar en su vida diaria, en el momento de exponer una inquietud frente a algún ente o responder alguna solicitud, ya sea verbal o escrita.

Por otro lado, se pretende mostrar a la población vulnerable de la fundación CREINSER lo que es el desarrollo empresarial (teletrabajo), mostrando a ellos un posible camino de mejora en su desempeño laboral y además la facilidad de realizar diferentes tareas laborales desde cada uno de sus hogares sin dejar a un lado el cuidado diario de su familia.

Con lo anterior, se pretende mostrar a los actores implicados, como por medio de equipos informáticos se puede desarrollar tareas laborales sin la necesidad de desplazarse a una oficina o lugar de trabajo, usando las herramientas informáticas y reglas de Teletrabajo para lograr de esta manera generar ingresos económicos que ayude en el sostenimiento diario de sus familias.

5. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

TECNOLOGIA Y ESCENARIOS FORMATIVOS, aborda los retos del uso de la tecnología en la formación. Planificación, diseño creación y evaluación de proyectos educativos-formativos, ambientes de aprendizaje y materiales mediados por el uso de las TIC. (Acta Consejo Facultad No 09 de septiembre del 2012).

CAPÍTULO 2

6. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Razón social: Fundación Creinser

Nit: 832.006.783-4

Dirección: Calle 3 # 6 – 65

Ubicación geográfica: Cajicá Cundinamarca

Teléfono: 8 66 0203 – 2 18 5823

Fax: 8 66 2482

Página Web: www.fundacioncreinser.org

Actividad: Brindar atención integral a la población en situación de discapacidad cognitiva, sensorial y física involucrando a sus familias y propiciando su inclusión educativa y social con énfasis laboral mejorando así su calidad de vida. Realiza acompañamiento a las familiar y procesos de investigación, divulgación, capacitación y prevención en todos los tipos de discapacidad detectadas desde leves hasta problemas moderados y severos.

Dependencia: Talento Humano

Nombre de la jefe de la dependencia: Lucy Stella Castillo Venegas

Cargo: Directora

E-mail: lucycasve3@gmail.com

Celular: 311 229 2316

Descripción general de las funciones a realizar en el trabajo de proyección social:

Formación en el uso de herramientas informática para el desempeño del Teletrabajo por medio de Call y Contact Center, aprovechando las instalaciones de la casa de la cultura de la alcaldía de Cajicá Cundinamarca.

7. RECURSOS

7.1 Recurso humano

Se contó con los siguientes recursos humanos.

- **Director de Proyecto:** Javier Gracia, docente encargado de la asesoría y desarrollo del proyecto.
- **Comunidad:** Padres y Madres beneficiarios de la Fundación **CREINSER**.
- **Personal Administrativo:** Lucy Stella Castillo, directora de la Fundación **CREINSER**
Jesús Alberto Galeano, Coord. Logístico.

7.2 Recursos Económicos

Recurso	Costo Mensual (CM)	Costo Total
Papelería	\$ 16.000	\$ 112.000
Transportes	\$ 56.600	\$ 396.200
	Total	\$ 508.200

Tabla 1. Especificación recursos económicos utilizados durante el proyecto.

7.3 Recursos Tecnológicos

- Sistema Operativo Windows 10.
- Office 2016.
- Procesador Core i5.
- Disco duro 500 Gb.
- Pantalla 15 pulgadas.
- Teclado y mouse.
- Diademas y micrófonos.

7.4 Recursos Físicos

- Aula de clase dispuesta de sillas y mesas adecuadas.
- Tablero.
- Marcadores.

8. INTERESES SOBRE LA PROYECCIÓN SOCIAL.

8.1 Académico

Se comprende como un proceso pedagógico que permite transmitir conocimientos tecnológicos a una comunidad, con activa participación de las misma, de tal manera que esta información y acompañamiento le permitan adoptar y apropiarse de la tecnología o el conocimiento mediante un proceso sistemático, con el objetivo de mejorar la calidad de vida y estimular el desarrollo de la comunidad. (POR EL CUAL SE REGLAMENTAN LAS OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO EN LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS OFRECIDOS POR LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA, 2010, Art. 1)

8.2 Profesional

En el desarrollo académico para obtener conocimiento, el campo de la ingeniería ofrece múltiples frentes de ejecución entre los cuales se encuentran ubicados la pedagogía y el aporte social. La universidad de Cundinamarca reconoce la proyección social como el insumo responsable para el apoyo hacia la comunidad, propone construir sociedad mediante proyectos

dirigidos a los habitantes entregando conocimiento y aprendizaje gracias al ejercicio profesional.

Es por ello que se decide optar por la proyección social como el desarrollo final de una carrera profesional siendo de esta, la primera forma de desempeño laboral y profesional que permiten el crecimiento académico junto con el objetivo de extensión universitaria ofrecida por la UDEC. Se obtiene también el aprendizaje de los estudiantes voluntarios con respecto a la actividad pedagógica como actividad profesional, métodos de enseñanza, planes de estudio, horarios y múltiples actividades, son adquiridas en aquella labor de proyección social gracias a la cercanía con la comunidad e interesados que asisten a cada jornada de clase.

CAPÍTULO 3

9. MARCO TEORICO

9.1 Marco referencial

9.1.1 Proyectos Universidad de Cundinamarca

La Universidad de Cundinamarca se ha manifestado desarrollando varios proyectos con miras a ayudar a la sociedad, donde los estudiantes aportan su conocimiento a personas con algún tipo de dificultad, entre ellos encontramos:

9.1.2 Programa juntos por la inclusión

Los estudiantes Juan Carlos Ramírez y Jeisson Avila de la carrera Ingeniería de Sistemas, participaron en el programa “juntos por la inclusión” desarrollado por la secretaría de desarrollo social del municipio de Chía, en donde lograron la capacitar alrededor de 25 madres cuidadoras y 25 personas con discapacidad cognitiva leve, visual, auditiva y física en los programas de sistemas y teletrabajo; para las actividades se suministró material tanto lúdico como pedagógico por un valor de \$9.600.000, consiguiendo así, vincular a 68 personas laboralmente en el año 2015 (Secretaría de desarrollo social, 2015).

9.1.3 Inclusión estudiantil y laboral gracias a la tecnología

La estudiante Marcela Gómez de la carrera Ingeniería de Sistemas participo en el programa de Proyección Social de la Universidad de Cundinamarca, capacitando en informática básica y avanzada a niños con discapacidad cognitiva de edades entre los 8 y 18 años y a las madres cuidadoras de la Fundación CREINSER, con su proyecto logró que cada uno de los participantes adquirieran conocimiento básico en el uso del computador, programas ofimático para que de esta forma mejoraran sus problemas de lectura y escritura (Gómez, 2013).

9.1.4 Puntos Vive Digital para la gente PVD

El 'Plan Vive Digital para la gente' es la hoja de ruta del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con la que se busca reducir la pobreza, generar empleo, y desarrollar soluciones para los problemas de los colombianos, a través del uso estratégico de la tecnología.

Para ello el Ministerio trabaja desde cuatro frentes: Empleo, Ciudad y Región, Educación y Emprendimiento, y Gobierno Digital; pilares que enmarcan la oferta de iniciativas y proyectos TIC mediante los cuales se contribuye a la construcción de un mejor país.

A través de este Plan, el cual da continuidad a la labor realizada por el Ministerio TIC durante el primer mandato del presidente Santos, se trabaja para conseguir ambiciosos objetivos como: consolidar a Colombia como país líder en el desarrollo de aplicaciones con utilidad social para promover el progreso de los colombianos más pobres; ser el Gobierno más eficiente y transparente con apoyo en la tecnología y promover y fortalecer la formación de talento digital.

Al tiempo que se sigue conectando a los colombianos mediante la infraestructura instalada durante los últimos cinco años, en esta nueva era digital la prioridad es llenar la autopista de la información con servicios, aplicaciones y contenidos que permitan solucionar los problemas de los ciudadanos, consolidando así un país en paz, más equitativo y más educado. (MINTIC, 2015).

9.1.4 Las relaciones de teletrabajo: entre la protección y la reforma

El trabajo a domicilio se ha venido practicando varios años atrás, sin embargo, en la actualidad son pocas las organizaciones que implementan este medio laboral conocido como teletrabajo ya que no es totalmente reconocida la labor independiente e individualista por el

empleador hacia sus empleados, argumento que no debería ser aplicado visto que en la actualidad, la supervisión se hace más factible gracias a los sistemas tecnológicos e informáticos donde un empleado que trabaje desde su hogar o fuera de las instalaciones puede ser monitoreado y supervisado de manera remota usando diferentes herramientas o aplicaciones que actualmente existen para este tipo de función.

El convenio 177 sobre teletrabajo en 1996, define que “La persona denominada como trabajador a domicilio está en condiciones de designar un sitio productivo, que puede ser su domicilio u otros locales que escoja, siempre distintos a los lugares en donde se halla el empleador con el fin de elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones del empleador a cambio de una remuneración económica”. Así mismo se debe aplicar una política nacional que enmarque el trabajo a domicilio (teletrabajo) para mejorar y mantener a los trabajadores de esta modalidad en las mejores condiciones laborales posibles. (C177 - Convenio sobre el trabajo a domicilio, 1996 (núm. 177), 2000, Art. 1).

Para Colombia, la política el trabajo a domicilio o teletrabajo se encuentra definido en la ley 1221 de 2008, así: Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y telecomunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. (CONGRESO DE LA REPÚBLICA, 2008, Art. 2).

9.1.5 Teletrabajo y flexibilidad: efecto moderador sobre los resultados de la empresa

Es necesario insistir en que, actualmente en un ámbito ampliamente competitivo, las empresas deberían ser más flexibles y acoger diferentes prácticas manejables de trabajo y de esta manera competir con éxito, al mismo tiempo, es importante mencionar que adoptando el método del teletrabajo las empresas ahorrarían en infraestructura y espacios internos.

Además, si se tiene en cuenta cuando existe flexibilidad laboral como horarios, rotación en los turnos y rotación de las tareas asignadas, se observa resultados positivos en las compañías y mayor compromiso por los empleados. Martínez et al. (s.f.) afirman que:

La compensación variable puede alinear mejor que la compensación fija los objetivos de los empleados con los de la empresa, especialmente en aquellos sistemas de trabajo como el teletrabajo donde los supervisores no pueden observar directamente el comportamiento de los empleados.(p.241).

Reanudando el tema, otro beneficio que puede traer a las empresas el teletrabajo es la disminución de costos por contratos indefinidos, ya que en la mayoría de los casos este método de trabajo es adoptado más por temporadas, contratos cortos a término definido o solo por campañas temporales, teniendo en cuenta también que en la mayoría de los casos no es necesario pagar al empleado seguro de transporte ya que no estaría desplazándose a la empresa.

Según Martínez Sánchez, et al (s.f.) “Las empresas con teletrabajo están más descentralizadas geográficamente que las empresas sin teletrabajo” (pag.243).

9.1.6 Teletrabajo: Una alternativa a la inclusión laboral de personas con discapacidad

Hoy día, las personas están aptas para realizar diferentes trabajos, en variedad de empresas estén ubicados en cualquier ciudad o país, gracias a las diferentes tecnologías de la información y de la comunicación, ya que no todos los trabajos son de necesidad física y presencial, esto da como resultado oportunidades de desarrollo y empleo para personas con algún tipo de discapacidad o dificultad para desplazarse de su hogar, ya que estudios confirman que estas personas tienen mayor desarrollo en actividades que requieren habilidad mental o manual. Cristian (2016) afirma que:

aunque las competencias de los teletrabajadores con discapacidad se ajustan a los requerimientos de las empresas para contratar teletrabajadores, éstos no son tomados en cuenta, ya que para algunas organizaciones contratar a un discapacitado traería un sinnúmero de dificultades

y de costos adicionales, sin vislumbrar que mediante el TT se puede ocupar esa mano de obra que está dispuesta a entregar lo mejor de sí a cambio de una oportunidad. (p.1)

Como se ha mencionado anteriormente, algunas personas que cuentan con ciertas discapacidades si pueden ajustarse en algún campo laboral, sin embargo, en la actualidad no son muchas las empresas que brindan un empleo a esta población, “puesto que aún la mentalidad empresarial cree que contratar a una persona con discapacidad traería un sin fin de problemas y costos extras” (Cristian, 2016, p.2). Las empresas podrían adoptar el método de empleo conocido como teletrabajo y así brindar a estas personas una oportunidad donde además de demostrar sus capacidades están mejorando su calidad de vida.

Si las empresas implementaran en sus procesos la opción de teletrabajo apoyando personas con discapacidad que no están limitadas al manejo de TIC, estas tendrían mayor oportunidad para desempeñarse laboralmente siempre y cuando sean actividades que se acoplen a sus condiciones físicas y mentales.

9.2. Marco conceptual

9.2.1 Proyección social

Se comprende como un proceso pedagógico que permite transmitir conocimientos tecnológicos a una comunidad, con activa participación de la misma, de tal manera que esta información y acompañamiento le permitan adoptar y apropiarse de la tecnología o el conocimiento mediante un proceso sistemático, con el objetivo de mejorar la calidad de vida y estimular el desarrollo de la comunidad. (POR EL CUAL SE REGLAMENTAN LAS OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO EN LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS OFRECIDOS POR LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA, 2010, Art. 1)

La proyección social pretende como finalidad entregar procesos de interacción con la comunidad externa e instituciones cercanas a la academia, con el fin de ser agente clave en la vida social, cultural y laboral del país, con aras de contribuir a sanar los múltiples problemas que rodean el entorno de una región o comunidad.

En la universidad de Cundinamarca la proyección social se concibe como todas las actividades que se ofrecen para satisfacer las necesidades y el bienestar de la población en general, enmarcadas dentro de una realidad tangible que facilite a los docentes y estudiantes reafirmar sus conocimientos gracias al ejercicio de la profesión por medio de la extensión universitaria hacia la comunidad. Las capacitaciones son las actividades clave que involucran la Responsabilidad Universitaria con el propósito de construir proyectos sociales transversales que beneficien a la comunidad.

9.2.2 Teletrabajo

El Teletrabajo se entiende como una modalidad laboral a distancia y para Colombia se tiene en cuenta las siguientes definiciones:

“Una forma de trabajo en la cual:

- A. Se realiza en una ubicación alejada de las instalaciones u oficina central, separando al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina.
- B. La nueva tecnología hace que esta distancia sea posible facilitando la comunicación. (Vittorio Di Martino, 2004).

Teniendo en cuenta el convenio 177 de la OIT el cual indica que se debe contar con una política nacional en materia del trabajo a domicilio, para Colombia, el teletrabajo se define en la Ley 1221 de 2008 como, una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación TIC, para el contacto entre un trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo (Artículo 2, ley 1221 de 2008).

ANTES	AHORA
 Horarios rígidos 8am - 5 pm	 Horarios flexibles de acuerdo a las necesidades del cargo y los resultados esperados
 Trabajo únicamente en la sede de la organización	 Trabajo desde cualquier lugar
 Uso de computadores únicamente en la oficina	 Dispositivos propios (BYOD)
 Sistemas de monitoreo y control físicos	 Evaluación por resultados
 Reuniones laborales limitadas a encuentros físicos	 Reuniones virtuales con participaciones ilimitadas

Figura 1. Beneficios Actuales del Teletrabajo. Recuperado de <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8228.html>

El teletrabajo se caracteriza de la siguiente manera:

Siguiendo las características del teletrabajo, se puede definir que:

- Es una actividad laboral que se lleva a cabo fuera de la organización en la cual se encuentran centralizados todos los procesos.
- La utilización de tecnologías para facilitar la comunicación entre las partes sin necesidad de estar en un lugar físico determinado para cumplir sus funciones.
- Un modelo organizacional diferente al tradicional que replantea las formas de comunicación interna de la organización y en consecuencia genera nuevos mecanismos de control y seguimiento de tareas.

El Teletrabajo ofrece una serie de beneficios para el trabajador y el empleador.



Figura 2. Beneficios a nivel empresarial del Teletrabajo. Recuperado de <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8365.html>

Las ventajas pueden verse reflejadas en diferentes escenarios:

I. Beneficio para las organizaciones

Para el negocio: Mayor productividad equivale a mayores ingresos y mayor crecimiento para el negocio.

Costos predecibles asociados a la flexibilidad de la inversión en planta física, tecnología y recursos humanos que responderán a la demanda. A mayor demanda, mayor crecimiento de la organización, a menor demanda, menos costos fijos.

Reducción de costos fijos en planta física, mantenimiento, servicios públicos y demás.

II. Para las operaciones

Control y seguimiento permanente al desarrollo de las tareas programadas a través de las herramientas tecnológicas.

Procesos descentralizados pero conectados.

III. Para Recursos Humanos

Mejoramiento de las condiciones de reclutamiento, tendrá la oportunidad de contratar personas calificadas para la operación y el cargo, sin importar la distancia, ubicación y/o disponibilidad.

Mayor índice de personal capacitado.

Equilibrio entre los espacios laborales y personales de cada uno de los empleados que generan mejor calidad de vida, esto significa, mayor productividad.

IV. Para el área de Tecnología

Reducción de costos en infraestructura (Hardware y Software).

Mayor control de sobre escritorios virtuales y el flujo de información.

Reducción de esfuerzo en mantenimiento de equipos y mejor respuesta en la capacidad de crecimiento de la compañía.

V. Responsabilidad social

Reducción de la huella de carbono, gracias a que los Teletrabajadores no tendrán que desplazarse del lugar de vivienda a un sitio de trabajo.

Inclusión socio-laboral de la población vulnerable gracias a las TIC, personas en situación de discapacidad, aislamiento geográfico, cabezas de familia, víctimas de conflicto armado, entre otros.

Aporte al mejoramiento de movilidad en las ciudades.

Aplicación de buenas prácticas laborales que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados con la integración y el uso de nuevas tecnologías para aplicar las nuevas formas de trabajo.

VI. Para los trabajadores

Los empleados de las organizaciones reciben la posibilidad de trabajar en lugares diferentes a sus oficinas, mejorando su calidad de vida y aumentando su rendimiento o productividad.

Reduce el tiempo de desplazamiento de un lugar a otro, siendo este aprovechado para realizar labores puntuales de la labor diaria.

Ahorro económico con la disminución del uso del transporte, (público o propio).

Disminución en costos de alimentación, mejoramiento de la salud (física y mental).

Aumento de relación entre los lazos familiares y vecinales al tener mayor presencia física en su hogar.

Optimización del tiempo para realizar actividades personales gracias al desarrollo autónomo para uso del tiempo.

9.2.3 Call y Contact Center

El **Call Center** es un centro de llamadas telefónicas. Un sistema de administración y gestión que se realiza a través de un solo canal, el telefónico, y cuya principal actividad es la recepción o emisión de información, la cual se realiza de manera rápida y concisa con una atención exclusiva entre el usuario/ciudadano y teleoperador.

Contact Center es un concepto mucho más amplio, puesto que maneja más canales para la recepción/emisión de la información. Así pues, utiliza llamadas telefónicas, correos electrónicos, fax, y comunicaciones online, incluyendo la mensajería instantánea a través de las redes sociales. A todo este centro de recepción o emisión de información también se le denomina Comunicaciones Unificadas.

En este sentido, la mayoría de las empresas, más que un centro de llamadas o Call Center, lo que requieren es de un centro de administración de las relaciones con sus clientes. Es decir, un Contact Center interactivo, que les permita integrar las diferentes áreas de negocio de su empresa para recibir y emitir información a todos sus clientes, con el fin de poder categorizar, ubicar, convencer, investigar, retener, vender y fidelizar a los clientes.



9.3. Marco ingenieril

Para el desarrollo y ejecución del proyecto, se tuvo en cuenta los puntos claves para mostrar a los asistentes el beneficio que recibirían al optar por los temas de capacitación ofrecidos. Teletrabajo, Call y Contact Center, manejo de IVR, redacción de correo, tipos de respuesta, mensajes y entre otros, fueron los temas tratados e implementados durante los 8 meses de jornada de capacitación.

Se revisaron proyectos o jornada similares con las cuales cuenta el país y lo más cercano a ello fue los Puntos Vive Digital (PVD), los cuales son servicios que se presenta en lugares gubernamentales, en los cuales asisten todo tipo de personas que quieran recibir una capacitación o adquirir conocimiento en el uso de la tecnología ya sea para ámbito laboral, personal o profesional.

El patrón base del proyecto, se vio siempre enfocado en como capacitar personas con vulnerabilidad social con el fin de incluir laboralmente en la comunidad con un objetivo claro, aportar económicamente en su núcleo familiar sin verse afectados por el tiempo de ausencia que se presenta al asistir a una locación física laboral. Para eso lo primero que se debe lograr es romper paradigmas y enfoques tradicionales en todos los actores que se involucran en la vida laboral, promover el derecho al trabajo, buscar diferentes y múltiples forma de cumplir con una labor, el trabajo a distancia, labor por objetivo y no por un horario, son muchas de las formas con las cuales se pueden incluir todas aquellas personas que debido a su discapacidad o por ser cuidadores, no pueden acceder a un esquema de trabajo tradicional lo que genera que no puedan aportar económicamente en sus hogares.

El teletrabajo como enfoque transversal, se vio manifestado en el desarrollo de las capacitaciones, mostrando a los asistentes que se puede realizar una labor desde sus hogares (como empleado o emprendedor) que les permite de una u otra forma lograr aportar económicamente a su hogar y necesidades.

Actividades lúdicas, talleres prácticos, el uso de programas para personas con baja visión (JAWS y MAGIC), simulaciones de atención al cliente (Call y Contact Center), enfoque informático (ofimática), planeación de actividades, desarrollos de cronogramas y demás

actividades, fueron puntos claves usados en el desarrollo de la metodología de aprendizaje significativo.

Por medio de evaluaciones y talleres prácticos, se realizó el seguimiento para obtener el nivel de conocimiento adquirido en cada uno de los asistentes, mostrando un avance positivo y generando empatía y aceptación de los temas tratados en cada jornada.

CAPÍTULO 4

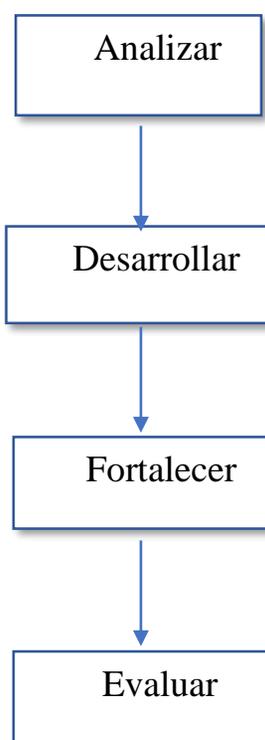
10. METODOLOGÍA

10.1 Tipo de metodología

Para este proyecto se optó por usar la Metodología de aprendizaje Significativo, el cual un estudiante adquiere un conocimiento nuevo y lo va relacionando con la que ya posee y después reajusta y/o reconstruye los dos conocimientos durante el proceso formativo. De esta forma se construye una estructura basada en conocimientos previos y condicionando los nuevos y a partir de allí crear nuevas experiencias que componen y modifican la formación de cada individuo.

Modelo implementado para el desarrollo de la metodología.

Modelo implementado



10.1.1 Analizar

Durante esta fase de la metodología, se adquirió la información de cada aspecto, proceso y/o sistemas usados actualmente en la fundación CREINSER para poder subsanar las necesidades al implementar el curso de proyección social.

Para el desarrollo del proyecto se hizo necesario obtener las características de los beneficiarios tales como (edad, genero, procedencia, discapacidad, etc.), con el fin de obtener los datos mencionados anteriormente, se diseñó una encuesta demográfica por medio de la herramienta Google Formularios, la cual consta de 3 secciones y en la cual se tuvieron presente las siguientes preguntas:

- **Primera sección – Caracterización**
 1. Edad.
 2. Sexo.
 3. Estrato.
 4. Lugar de residencia.
 5. Nivel de escolaridad.
 6. ¿Posee alguna limitación física?
 7. ¿Posee alguna limitación cognitiva?
- **Segunda sección – Nivel de conocimiento ofimático**
 1. ¿Conoce usted las herramientas ofimáticas?
 2. ¿Ha hecho uso de las herramientas ofimáticas?
 3. ¿En qué nivel de manejo considera usted está en el uso de estas herramientas?
 4. ¿Cuáles de las siguientes herramientas ofimáticas usa o ha usado?
 5. ¿Se encuentra usted interesado que aprender o reforzar sus conocimientos en estas herramientas?
- **Tercera sección – Nivel de conocimiento Call y/o Contact Center**
 1. ¿Conoce usted qué es Call y/o Contact Center?

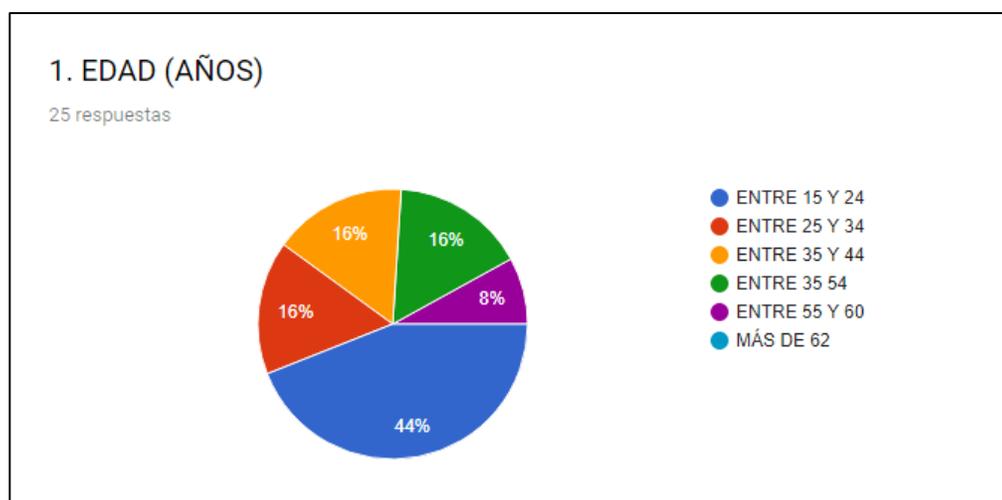
2. ¿Ha hecho uso de los servicios que estos ofrecen?
3. ¿Ha trabajado como colaborador de Call y/o Contact Center?
4. ¿Estaría usted interesado (a) en capacitarse en el desarrollo laboral para Call y/o Contact Center?
5. Luego de obtener el conocimiento ¿estaría usted dispuesto a trabajar como colaborador en alguna empresa de Call y/o Contact Center?

La anterior encuesta, fue diligenciada por los 25 interesados y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

ENCUESTA INICIAL DEMOGRAFICA, DE CONOCIMIENTOS Y DE INTERES POR LA CAPACITACIÓN.

Primera sección

Figura 4. Pregunta 1 Primera sección.



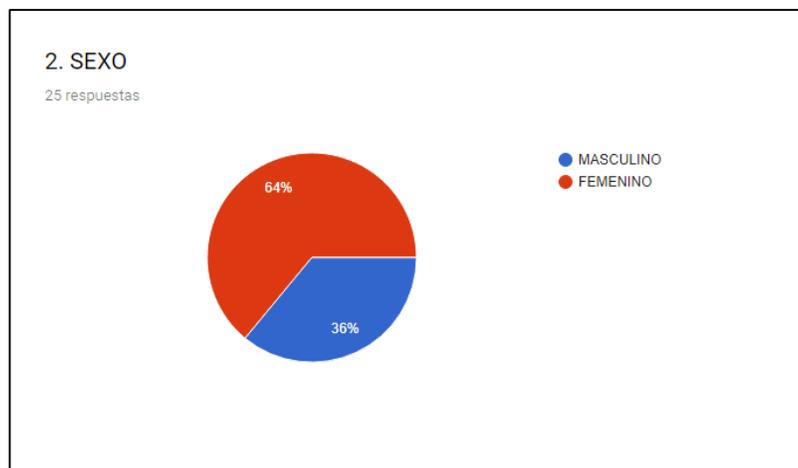
Referencia: elaboración propia

En la pregunta número 1, Se puede evidenciar que, de 25 personas encuestadas:

- 11 tiene entre 15 y 24 Años y equivalen a un 44%.
- 4 tienen entre 25 y 54 y equivalen a un 16%.
- 2 tienen entre 55 Y 60 Años y equivalen a un 8%.

El resultado de la pregunta, nos indica que el gran porcentaje de las personas interesadas se encuentran dentro del rango de longevidad categorizado como “Jóvenes”

Figura 5 Pregunta 2 Primera sección.



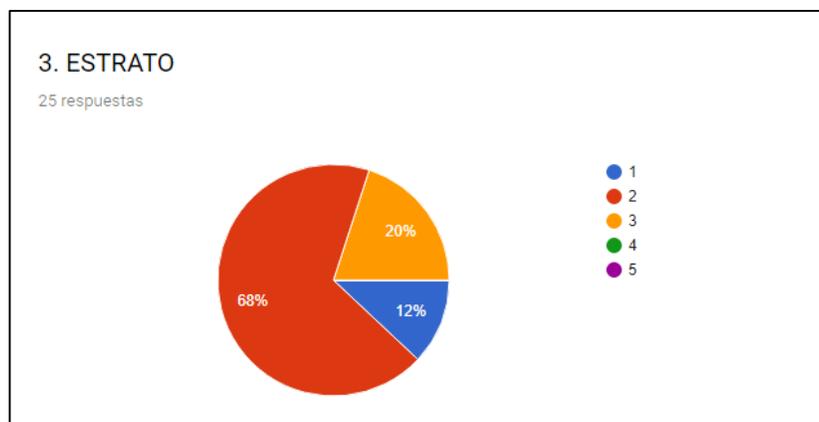
Referencia: elaboración propia

En la pregunta número 2, Se puede evidenciar que de **25** personas encuestadas:

- **16** son de **género femenino** y equivalen al **64%**
- **9** son de **género masculino** y equivalen al **36%**

Los resultados de esta pregunta nos muestran que, más de la mitad de las personas interesadas en capacitarse, son personas mujeres cabeza de hogar.

Figura 6 Pregunta 3 Primera sección.



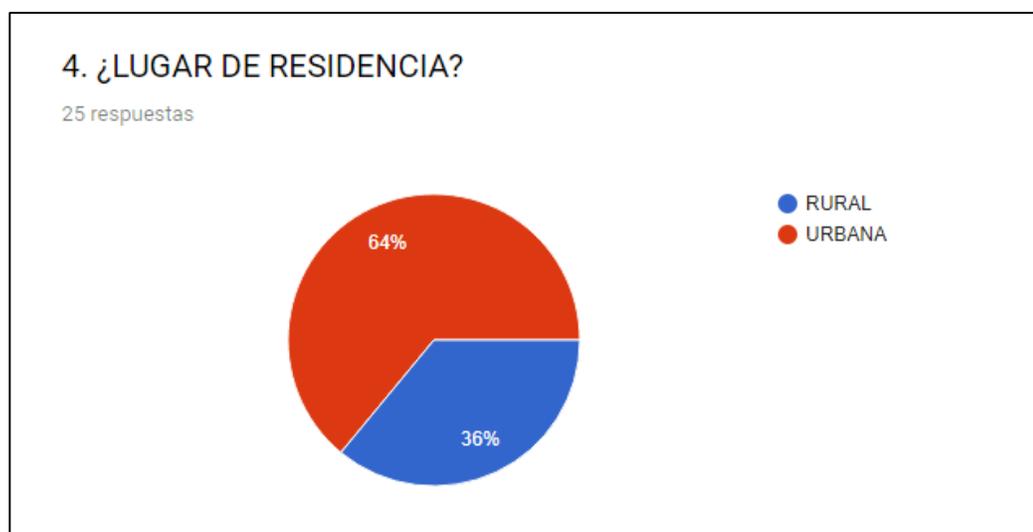
Referencia: elaboración propia

En la pregunta número 3. Se puede evidenciar que de **25** personas encuestadas:

- **17** son de **estrato 2** y equivalen al **68%**.
- **5** son de **estrato 3** y equivalen al **20%**.
- **3** son de **estrato 1** y equivalen al **12%**.

Se evidencia que más de la mitad de la población interesada esta en el estrato 2

Figura 7 Pregunta 4 Primera sección.



Referencia: elaboración propia.

En la pregunta número 4 se puede evidenciar que de **25** personas encuestadas:

- **16** viven en zona urbana equivale al **64%**
- **9** viven en zona rural y equivalen al **36%**

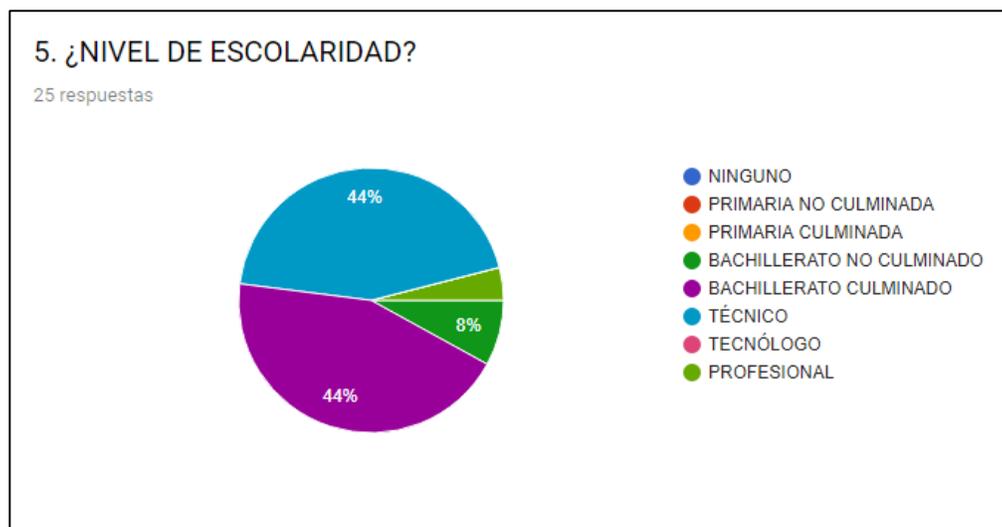
Esta pregunta nos muestra que, más de la mitad de las personas interesadas, viven en la zona urbana del municipio de Cajicá, lo que significa que el desplazamiento a la sala dispuesta para la capacitación la pueden hacer por medio del servicio público, bicicleta o caminando.

Figura 8 pregunta 5 Primera sección.

Figura 8 pregunta 5 Primera sección.

Figura 8 pregunta 5 Primera sección.

Figura 8 pregunta 5 Primera sección.



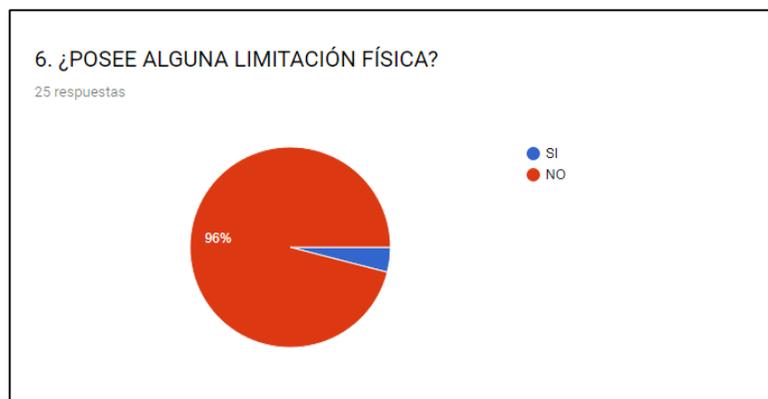
Referencia: elaboración propia

En la pregunta número 5 se puede evidenciar que de 25 personas encuestadas:

- 11 tienen un nivel de escolaridad **Técnico** y equivalen al **44%**.
- 11 tienen un nivel de escolaridad **Bachillerato culminado** y equivalen al **44%**.
- 2 **no han culminado el bachillerato** y equivalen al **8%**
- 1 de los integrantes es profesional y equivale al **4%**

Esto nos muestra que más de la mitad de los interesados cuentan con bachiller terminado así mismo un técnico, lo cual nos ayudan en el desarrollo del curso ya que estas personas cuentan con conocimientos de escritura y análisis de lectura en un nivel aceptable.

Figura 9 pregunta 6 Primera sección.



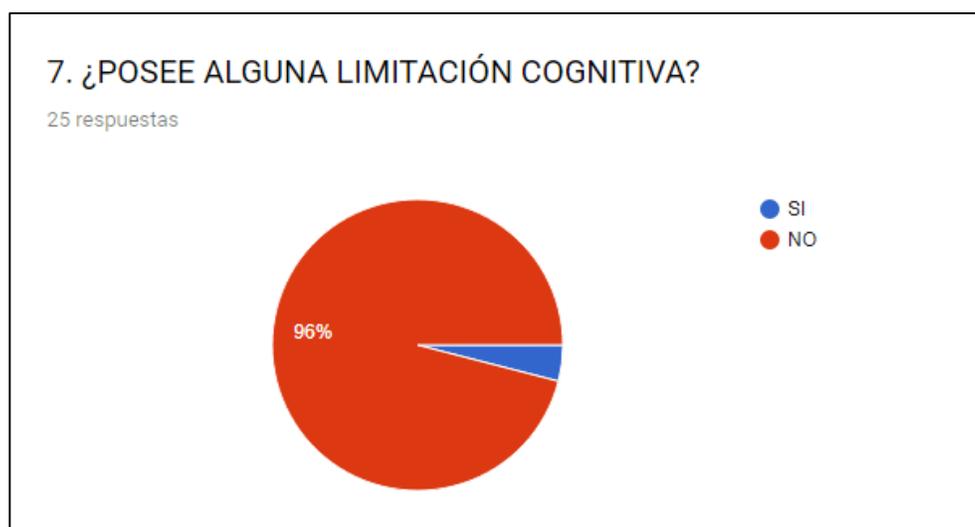
Referencia: elaboración propia

En la pregunta número 6 se puede evidenciar que de 25 personas encuestadas:

- 24 personas NO Posee alguna limitación física y equivale al 96%.
- 1 persona SI posee limitaciones físicas y equivale al 4%.

Se puede concluir que el mayor porcentaje de los interesados, se encuentran con sus capacidades físicas dentro del rango normal lo cual facilita el acceso al sitio donde se desarrollará la capacitación.

Figura 10 Pregunta 7 Primera sección



Referencia: elaboración propia

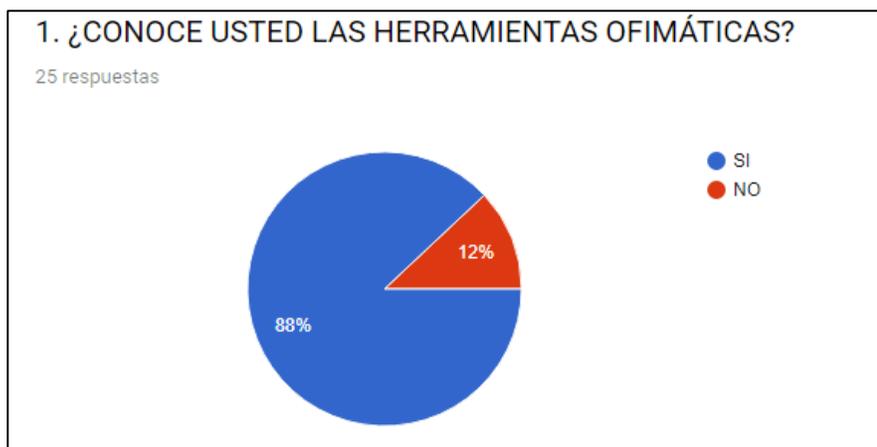
En la pregunta número 7 se puede evidenciar que de 25 personas encuestadas:

- 24 personas NO Posee alguna limitación cognitiva y equivale al 96%.
- 1 persona SI posee limitación cognitiva y equivale al 4%.

ENCUESTA DE CONOCIMIENTO PREVIO EN EL USO DE HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS

Segunda sección.

Figura 11. Pregunta 1 Segunda sección



Referencia: elaboración propia.

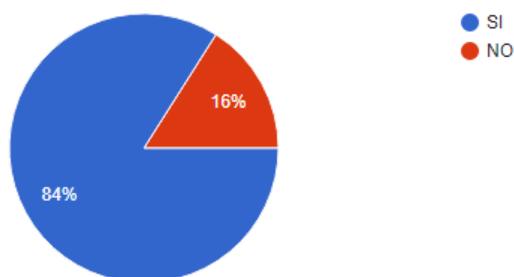
En la pregunta número 1 se puede evidenciar que de **25** personas encuestadas:

- El **86%** que equivale a **22 personas SI** conocen las herramientas ofimáticas
- El **12%** que equivale a **3 personas NO** conocen las herramientas ofimáticas.

Figura 12 Pregunta 2 Segunda sección.

2. ¿HA HECHO USO DE LAS HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS?

25 respuestas



Referencia: elaboración propia

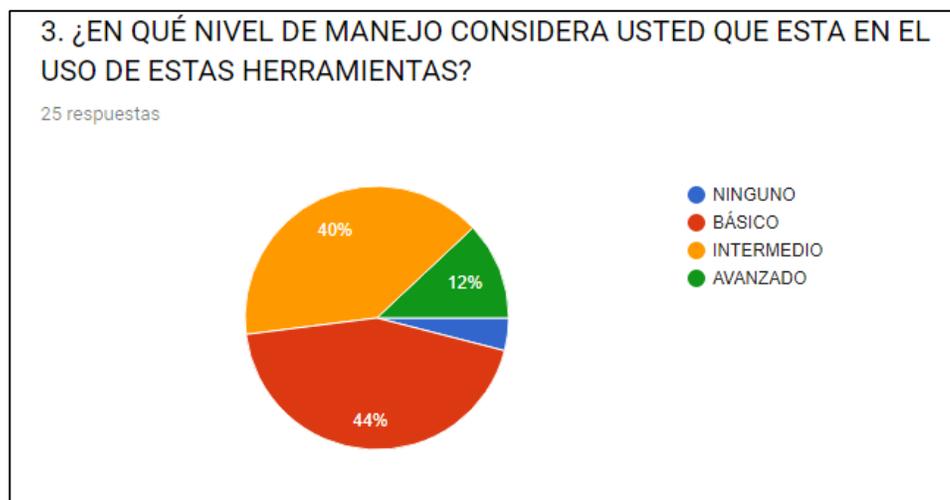
En la pregunta número 2 se puede evidenciar que de **25** personas encuestadas:

- El **84%** que equivale a **21 personas SI** han hecho uso de las herramientas ofimáticas

- El **16%** que equivale a **4 personas NO** han hecho uso de las herramientas ofimáticas.

Esto nos muestra que más de la mitad de las personas encuestadas conocen y/o han hecho uso de herramientas de ofimática; a partir de esta información se inicia en la creación de los módulos y temas a enseñar en la capacitación.

Figura 13. Pregunta 3 Segunda sección.



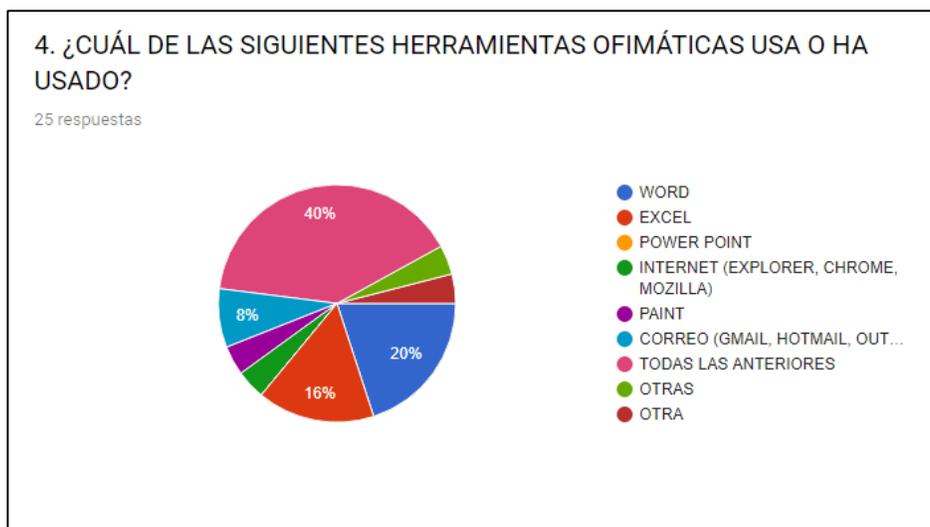
Referencia: elaboración propia

En la pregunta número 3 se puede evidenciar que de **25** personas encuestadas:

- El **44%** que equivale a **11 personas** tienen un nivel **Básico**.
- El **40%** que equivale a **10 personas** tienen un nivel **Intermedio**.
- El **12%** que equivale a **3 personas** tienen un nivel **Avanzado**.
- El **4%** que equivale a **1 persona** no tienen **Ningún** nivel.

Con este resultado obtenido se refleja que las más de la mitad de las personas interesadas en tomar la capacitación se consideran que poseen un nivel intermedio y básico, en el uso de herramientas ofimáticas.

Figura 14. Pregunta 4 Segunda sección.



Referencia: elaboración propia

En la pregunta número 4 se puede evidenciar que de 25 personas encuestadas:

- El **40%** que equivale a **10 personas** han usado **todas las herramientas ofimáticas**.
- El **20%** que equivale a **5 personas** han usado **Word**.
- El **16%** que equivale a **4 personas** ha usado **Excel**.
- El **8%** que equivale a **2 personas** han usado algún **correo electrónico**.
- El **4%** que equivale a **1 persona** ha usado las herramientas **Paint, Internet entre otras**.

Lo cual muestra como resultado que de la población interesada al menos han usado una de las herramientas por lo tanto han hecho uso de un computador en un nivel básico e intermedio.

Figura 15. Pregunta 5 Segunda sección.



Referencia: elaboración propia

En la pregunta número 5. Se puede evidenciar que de **25** personas que equivale al **100%** de la población, están interesados en reforzar los conocimientos que tienen de las herramientas ofimáticas.

ENCUESTA DE CONOCIMIENTO DE CALL Y CONTACT CENTER

Tercera sección

Figura 16. Pregunta 1 Tercera sección.



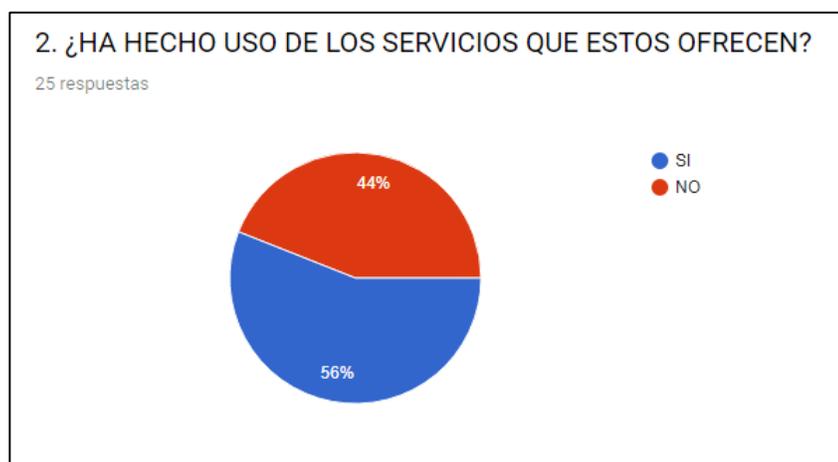
Referencia: elaboración propia

En la pregunta número 1 se puede evidenciar que de **25** personas encuestadas:

- El **56%** que equivale a **16 personas, SI** conocen un Call y Contact center
- El **44%** que equivale a **9 personas, NO** conocen un Call y Contact Center.

Con esta información se evidencia que, un poco más de la mitad de las personas interesadas en la capacitación tienen conocimiento sobre Call y Contact lo cual nota que se tiene una noción de los temas que se desean tratar.

Figura 17. Pregunta 2 Tercera sección.



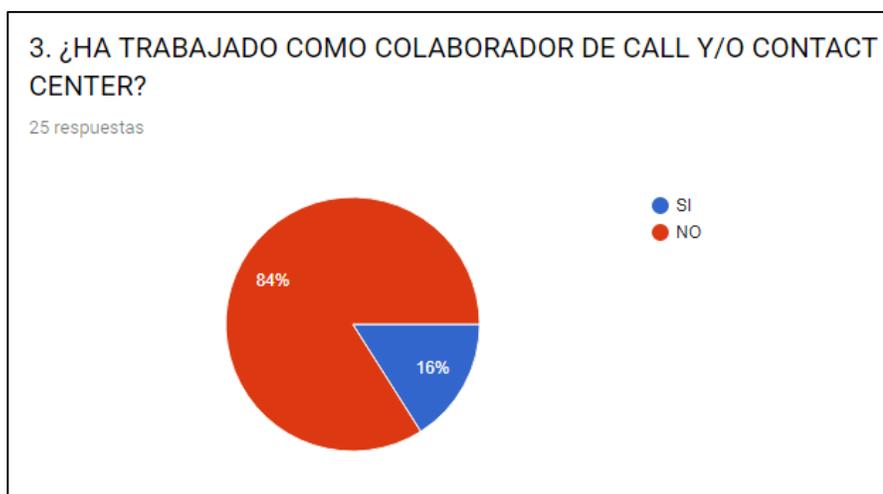
Referencia: elaboración propia

En la pregunta número 2 se puede evidenciar que de **25** personas encuestadas:

- El **56%** que equivale a **16 personas**, **SI** han utilizado los servicios que ofrecen los Call y Contact Center.
- El **44%** que equivale a **9 personas**, **NO** han utilizado los servicios que ofrecen los Call y Contact Center.

Se evidencia que un poco más de la mitad de los encuestados, han hecho contacto con el proceso de Call y Contact Center lo cual indica que han escuchado los protocolos de atención durante esta operación.

Figura 18. Pregunta 3. Tercera sección.



Referencia: elaboración propia

En la pregunta número 3 se puede evidenciar que de **25** personas encuestadas:

- El **84%** que equivale a **21 personas**, **NO** han trabajado en un Call y Contact Center.
- El **16%** que equivale a **4 personas**, **SI** ha trabajado en un Call y Contact Center.

A partir de este resultado, podemos evidenciar que los temas a desarrollar durante la capacitación deben ser enfocados en la operatividad laboral en Call y Contact Center.

Figura 19. Pregunta 4. Tercera sección.

Figura 19. Pregunta 4. Tercera sección.



Referencia: elaboración propia

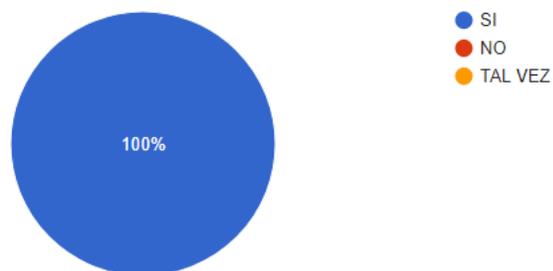
En la pregunta número 4 se puede evidenciar que de **25** personas encuestadas:

- El **96%** que equivale a **24 personas SI** están interesados en capacitarse.
- El **4%** que equivale a **1 persona, NO** está interesada en capacitarse.

Figura 20. Pregunta 5. Tercera sección.

5. LUEGO DE OBTENER EL CONOCIMIENTO ¿ESTARÍA USTED DISPUESTO A TRABAJAR COMO COLABORADOR EN ALGUNA EMPRESA DE CALL Y CONTACT CENTER?

25 respuestas



Referencia: elaboración propia

En la pregunta número 5 Se puede evidenciar que de **25** personas que equivale al **100%** de la población, estaría dispuesto a trabajar como colaborador en alguna empresa de Call y Contact Center.

Con la presente encuesta, se logró obtener resultados importantes y necesarios para llevar a cabo la implementación, diseño y desarrollo de la metodología que se acoplara mejor al proyecto.

Con el análisis de las respuestas a las preguntas de esta encuesta se evidenció que, el rango de edad de la población interesada en capacitarse oscila los 15 a 60 años, en gran parte, de 15 a 24 años, así mismo, se muestra que el gran porcentaje de participantes son del género femenino indicando así, que hay más mujeres cabeza de hogar que hombres, esto puede ser que las mujeres son las que se encuentran a cargo del hogar o son madres solteras; adicionalmente los estratos 1 y 2 son los que predominan en esta población. Con un 44%, resultado que arrojó la pregunta 5, se pudo observar que esta población tiene al menos el bachillerato culminado o lograron hacer un técnico, esto facilita dictar el curso ya que se puede asegurar que saben leer y escribir sin complicación. También se evidenció que al menos 1 persona cuenta limitaciones físicas y 1 persona cuenta con limitaciones cognitivas, para ello, se tuvo que optar en usar herramientas de ayuda tecnológicas como software JAWS y MAGIC obteniendo así un desarrollo dinámico en cada una de las clases ofrecidas en cada jornada.

Con la sección 2 de la encuesta se pudo evidenciar que entre el 80% y el 88% de las personas, conocen o han hecho uso de las herramientas ofimáticas y se encuentran en un nivel básico - intermedio en el manejo de las mismas, esto es de vital importancia ya que ayuda a verificar en la metodología en que herramientas y temas se debe hacer mayor refuerzo.

Dentro del curso se pretende dictar un módulo de servicio al cliente, con el fin de que estas personas logren ejercer la labor como Teletrabajo dentro de la operación del Call y Contact Center, ya que como se habla en el proyecto, estas empresas brindan apoyo a la comunidad de madres y padres cabeza de hogar. Por este motivo se diseñó la sección 3 de la encuesta, allí se analizan los resultados y se pudo obtener que el 44% no conoce estas empresas, el 84% no ha

trabajado en ellas y el 96% estaría dispuesto en capacitarse para obtener conocimiento adecuado en el tema para así lograr una propuesta laboral.

Con los datos anteriores se lleva a cabo el diseño de la metodología, distribución de los temas y plan de estudio que se aplicara en el desarrollo de la capacitación.

10.1.2 Desarrollar

Luego de analizar los resultados de la encuesta inicial, se ejecutó y desarrolló el contenido temático bajos las siguientes premisas generales divididos en 3 módulos:

1. Informática intermedia (ofimática (Word, Excel, Power Point, Paint) uso de internet, uso del correo etc).
2. Teletrabajo como opción laboral.
3. ¿Qué es un IVR? ¿Qué es Call y Contact Center?, Canales de atención, ¿Que es PQR?,

Partiendo del resultado de la caracterización poblacional y del nivel de conocimiento, se planteó la metodología para el desarrollo del contenido temático el cual se ajustará a las necesidades y condiciones de los beneficiarios.a

10.1.3 Fortalecer (evaluar-fortalecer-evaluar)

Durante el desarrollo de los diferentes contenidos temáticos se evaluó cada uno de los ítems desarrollados para obtener evidencia acerca de las falencias que se presentaron en cada uno de los beneficiados y así se fortalecieron dichas falencias logrando un aprendizaje significativo mayor.

10.1.4 Evaluar

Los resultados obtenidos en la fase de análisis mediante la encuesta y lista de chequeo se tabularon y analizaron estadísticamente, a lo largo del proceso se fue evaluando cada módulo con la siguiente escala valorativa:

Tabla 2. Resultados obtenidos análisis de evaluación de los módulos.

APTO	NO APTO
75% A 100 %	0% A 74%

Referencia: elaboración propia

A cada uno de los beneficiarios, se les realizó seguimiento mediante un método cuantitativo que midiendo su nivel de conocimiento obtenido en cada uno de los módulos que componen las tres fases, este seguimiento fue medido a través de los resultados de las diferentes pruebas y tabulado en Excel para su posterior análisis y así, se pudo obtener numéricamente la evolución y capacidad académica y laboral adquirida.

Se ejecutaron múltiples pruebas (oral, escrita y virtuales) para lograr evidenciar si los procesos formativos y la temática de los cursos cumplieron con los objetivos estipulados

Los resultados se evidencian en la siguiente tabla.

Tabla 3. Listado de asistencia y calificaciones.

#	Nombre	Apellido	Módulo 1			Módulo 2				Módulo 3							Nota final							
			1 Taller de redacción	2 Taller de redacción	3 Taller de redacción	Dictado en clase	Taller superación personal	Taller excel inventario	Redacción queja	Quiz PQR	Call y Contact Center	Taller articulado	Tipos de cliente	Chat en Vivo	Servicio al cliente	Guión	Tono	Digitación	Recursividad	Agilidad	Nota	Nota final	% Cumplimiento	
1	Clara Inés	Alfonso Riaño			4,4		4	3,5	5	4,8	5	5	4	5	3,5	4	4,5	4	3,8	3,96	4,5	89%		
2	Daisy Melissa	Castillo Nieto	3,8	4,5	4,5		4,7	3,5	5	4,8	5	5	4	5	3	3,8	4,8	5	3,8	4,08	4,5	90%		
3	Emmanuel Antonio	Castillo Nieto	3,8	4			4	3,5	5	5	5	5	4	5	5	3,8	4	4	4	4,16	4,4	88%		
4	Juan Pablo	Castillo Nieto			3,8		4	3,5	4,3	3,6	5	4		4,3	4	4	4	4	4	4,1	4,1	81%		
5	Alba Marina	Cristancho	4	5	4		4	3,5		4,9	5	5			4	3	3,8	4	4	3,76	4,4	87%		
6	Margarita	Cruz Grimaldo	3,8	3,8		4	4,5	3,5	5	3,5	5	5		5	3,5	4,7	4	3,8	5	4,2	4,3	86%		
7	Diego Alejandro	Diaz Soto					4	3,5	0						4,3	4	4	4	4	4,06	2,9	58%		
8	Nany Paola	Gil Tinjaca	5	4	4,8		4,5	4	3,5		3,8			4	3,5	3,5	4,7	4	3,8	3,9	4,2	83%		
9	Diego Alexander	Gómez Infante	3		4		4,8	4,5	3,5			5	5		3,5	3,5	4,7	4	3,8	3,9	4,2	84%		
10	María José	Gómez Winchery	4	4	3,6		4	3,5	4	4,6	5	5	4	4,5	4	3,5	3,8	4,5	5	4,16	4,2	84%		
11	María del Tránsito	Gualteros Rodríguez	3,8	4,5			4,5	3,5		4,5	5	5			4,5	5	4	5	4,5	4,6	4,4	89%		
12	Jenny Marcela	Hernández Luna	3,8		4,5		4,3	3,5	4,3	5	5			4,3	4	3,7	4,8	5	5	4,5	4,4	87%		
13	Hellen Paola	Hernández Luna	3,5	4,5	4,5	5	4,5	3,5	5	4,2	5			5	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,5	90%		
14	Jhully Andrea	Hernández Luna	3,5	3,8	4,5		4	3,5	4,5	3,8	5			4,5	4,5	4,5	3,8	4	3	3,96	4,1	82%		
15	María Antonia	Infante Mendivelso	4	4	5		4,6	4,8	3,5	4,5	4,5		5	4	4,5	3,8	4	3,8	4	3,5	3,82	4,4	87%	
16	Blanca Nuvia	Macías Macías	3,8	3,8	5		4,8	4,5	3,5	5	3,8			5	4	5	4,5	3,5	4	4,8	3,8	4,12	4,4	87%
17	Suemy Abdi Juliette	Méndez Macías	3,8	4,4	5		4,8	4,8	3,5	5	4		5	4	5	4,8	4,3	4,8	4,8	4,8	4,7	4,5	90%	
18	Sandra Isabel	Nieto Bolívar	4	4	4,3		4,4	3,5	3,5	4,2			4	4	4,5	4	4,5	4,8	5	4,9	4,64	4,1	82%	
19	Zulma Inés	Pedraza Castañeda	3,8	4	4,8		4,7	3,5	5	4,6			4	5	4	4,8	4,5	4,8	3,8	3,8	4,38	4,4	88%	
20	Ilen María	Rodríguez Poveda	3,8					3,5		4,8	4			4	4,5	4,5	3,8	4	3	3,96	4,0	80%		
21	Luz Marina	Segura Caldas	3,5	4,5	4		4	4,6	3,5	5	4,5		5	4	5	4,8	4,8	4	4,8	3,8	4,44	4,3	87%	
22	Blanca Dioselina	Sierra Salazar	3,5	3,8			4,8	3,5	4	3,8				4	4	4	3,6	4,8	4	4,08	3,9	79%		
23	Nancy Milena	Tinjaca Infante	4	4,5	4		4,3	3,5	5	4			4	5	4,5	5	4	4,8		4,575	4,3	86%		
24	Carmelita	Toledo Delgado				4,8	4,6	4	3,5		2,6	5	4	4	3,8	4	4,8	3,8	5	4,28	4,1	82%		
25	Rodrigo	Winchery Forero	4,8	4		5	4,8	4,3	3,5		3,8	5	5	4	4,8	4	4,8	5	3	4,32	4,4	88%		

Referencia: elaboración propia

10.1.5 Temática y plan de estudio

Tabla 4. Modulo Fase I informática intermedia

MÓDULO I (INFORMATICA INTERMEDIA)		
NOMBRE	CONTENIDOS	DESARROLLO
Paint	Caja de herramientas. Figuras geométricas. Colores. A pintar con el lápiz y el pincel. Texto en los dibujos.	Se mostró el uso general de Paint, teniendo en cuenta las herramientas que se disponen allí, uso de las figuras geométricas, uso del color, colores y demás.
Word	Dar formato al texto. Asignar viñetas y enumeración. Copiar y mover texto. Márgenes. Cambiar imágenes. Orientar el texto con WordArt. Redacción y ortografía.	Se enseñó en aplicar ajustes y formatos al texto, ajuste de márgenes, viñetas, numeraciones, tamaño de texto, tipos de letra, insertar imágenes, columnas, subrayar, letra cursiva y demás desarrollos ofimáticos. Aquí se evaluó lo aprendido con dictados, talleres de ortografía, seguimiento y control de lectura y talleres de redacción.
Excel	Generalidades. Celdas (dar formato, dar relleno, bordes, combinar) Operaciones (Suma, Resta, Multiplicación, División). Formulas y funciones.	Aquí se enseñó a los asistentes sobre el uso general de Excel, Celdas, formato, relleno, colores, combinar, bordes, columnas, filas, uso de fórmulas, (Buscar, buscarv, buscarh, sumar.si, sumar.si.conjunto) funciones (Y, SI, SI-Y SI-O). Para evaluar este tema, se solicitó a los asistentes un taller en Excel acerca de un inventario lácteo, aplicando los temas tratados.

Power Point	<p>Conceptos básicos.</p> <p>Generalidades.</p> <p>Crear presentaciones.</p> <p>Animaciones.</p> <p>Transiciones.</p> <p>Efectos.</p> <p>Manejo de objetivos.</p>	<p>Se mostró a los asistentes el uso de las dispositivas, crear, duplicar, uso de tiempos y transiciones, efectos de transición, manejo de objetos, (imágenes y animaciones). Se indicó a los asistentes realizar la entrega de una tarjeta de cumpleaños de forma grupal, aplicando los temas tratados.</p>
Total Horas		48

Referencia: elaboración propia

Tabla 5. Modulo Fase II informática avanzada

FASE II (IVR. CALL Y CONTACT CENTER)		
MÓDULO	CONTENIDOS	DESARROLLO
Call y Contact Center	<p>¿Qué es Call Center?</p> <p>¿Qué es Contact Center?</p>	<p>Se llevaron a cabo diferentes ejercicios teóricos prácticos para llevar a conocer a los asistentes al curso, todo lo relacionado con los Call y Contact center ya que este medio como se ha mencionado durante el escrito, al igual que el Teletrabajo brinda oportunidades laborales a estas personas que tienen como responsabilidad ser cabeza del hogar.</p>
IVR	<p>¿Qué es un IVR?</p> <p>Generalidades.</p>	<p>En este módulo se enseñó, como funciona un IVR, como opera un Call y Contact Center y como es el manejo de las diferentes herramientas dentro de este medio laboral, como, por ejemplo: una</p>

		interacción por solo audio, es decir, una llamada, una interacción por video llamada, interacciones por chat y correo electrónico.
PQR	<p>Qué es Petición</p> <p>Qué es Queja</p> <p>Qué es Reclamo</p> <p>Como dar respuesta.</p> <p>Como radicar un PQR.</p> <p>Tiempos de respuesta.</p> <p>Tipos de clientes.</p>	<p>Se enseñó a los asistentes que es petición queja y reclamo, para ello se dieron ejemplos puntuales y diarios a los que se enfrentan el agente de un Call Center, de así mismo, se indicó como dar gestión a cada uno de estos y como se debe radicar.</p> <p>Dentro de este módulo, también se dedicó unas horas para enseñar a estas personas, como es el manejo de diferentes clientes según diferentes aspectos, como el carácter con el que se comuniquen o la disponibilidad para escuchar una respuesta de los agentes de atención. Allí se dio a entender a los asistentes el cuidado que se debe tener con las respuestas que se brinden y con el tono que se utilice, adicional a esto los tiempos que se deben manejar para cada tipo de respuesta, ya que este es vital y lo tienen muy en cuenta en las empresas que manejan estos servicios.</p>
Canales de Atención	<p>Uso del teléfono.</p> <p>Uso del correo.</p> <p>Redacción de un correo.</p> <p>Servicios del correo electrónico.</p>	Se indicó a estas personas, como brindar diferentes respuestas de atención al usuario por las herramientas anteriormente mencionadas, dentro de un lenguaje óptimo para este servicio, para mejor entendimiento de estos procesos, se

	Lenguaje, lectura y escritura en el correo electrónico.	realizaron diferentes practicas individual y en grupo llevando a cabo lo que se enseñó en la fase II de los 3 ítems de respuesta de un correo electrónico, (El saludo del correo, El cuerpo del mensaje, La despedida). Estos ítems son de gran importancia al momento de dar respuesta a un usuario, ya sea por un audio o por otra herramienta de gestión, ya que de las respuestas que se den, depende el buen servicio que se brinde y la estabilidad laboral de las personas dentro de este medio de los Call y Contact center.
Total Horas		48

Referencia: elaboración propia

Tabla 6. Modulo Fase III Teletrabajo

FASE III (TELETRABAJO)		
MÓDULO	CONTENIDOS	DESARROLLO
Introducción	¿Qué es Teletrabajo?	Se hizo acercamiento los padres y las madres cabeza de hogar al tema principal del curso, el cual es el Teletrabajo , indicando una básica introducción a este mundo laboral, su origen, su desarrollo, uso de las herramientas y requerimientos para este campo.
Legislación	Marco Jurídico. Promoción de la Salud.	Se habló temas de importancia como: el marco jurídico, prevención de riesgos

	Prevencción de Riesgos Laborales. Teletrabajo y los Sindicatos. Compromiso personal y profesional. Riesgos psicológicos y sociales.	laborales sindicatos, la importancia de tener en este medio compromiso tanto personal como profesional y los riesgos psicológicos y sociales dentro de esta opción laboral.
Total Horas		38

Referencia: elaboración propia

10.2 Tipo de investigación

Para el desarrollo de este proyecto, en un primer paso se usó la investigación cuantitativa, esta se basa en el estudio y análisis de la realidad a través de diferentes procedimientos basados en la medición. Permite un mayor nivel de control e inferencia que otros tipos de investigación, siendo posible realizar experimentos y obtener explicaciones contrastadas a partir de hipótesis. Los resultados de estas investigaciones se basan en la estadística y son generalizables.

Basado en la anterior, se realizó una primera reunión en conjunto con la Universidad de Cundinamarca, la fundación CREINSER y la comunidad y allí se tomó una primera muestra por censo el cual arrojó un aproximado de 50 personas que estuvieron interesadas en ser partícipes del programa mostrado.

A cada uno de los beneficiarios, se le realizó seguimiento mediante un método cuantitativo que midió su nivel de conocimiento obtenido en cada uno de los módulos que componen las tres fases, este seguimiento se midió a través de los resultados de las diferentes pruebas y se tabuló en Excel para su posterior análisis y así, obtener numéricamente la evolución y capacidad académica y laboral adquirida.

Se ejecutaron múltiples pruebas (oral, escrita y virtuales), logrando evidenciar si los procesos formativos y la temática de los cursos cumplieron con el objetivo estipulado.

10.3 Factores relacionados con el plan metodológico

10.3.1 ¿Qué se cumplió de lo pactado y cómo?

Se realizó la capacitación a las personas madres y padres cabezas de hogar que pertenecen a la población vulnerable de la fundación CREINSER del municipio de Cajicá Cundinamarca.

Para esto se realizó una primera encuesta para así obtener la cantidad de interesados y el nivel de conocimiento. Luego de esto, se realizó el análisis de los resultados obtenidos en la primera encuesta y a partir de allí, se crearon los temas a implementar durante la capacitación. Se tuvo en cuenta el tipo de población para desarrollar los temas a tratar en y dentro de estos temas se tuvo enfoque claro en el uso de herramientas ofimáticas para el desempeño laboral del Call y Contact center bajo la modalidad de Teletrabajo.

Luego de obtener información correspondiente, se tuvo el aval de parte de la fundación CREINSER, la universidad de Cundinamarca y la casa de la cultura de Cajicá y se procedió a dictar los temas semana a semana diseñado y pactados bajo el cronograma.

Se realizaron evaluaciones, talleres y prácticas durante todo el tiempo de la capacitación, logrando así un seguimiento cuantitativo para saber el nivel de conocimiento adquirido por cada uno de los asistentes.

Se realizó seguimiento el último día de cada semana retroalimentando puntualmente en los temas en los cuales presentaron falencias.

Todo lo anterior se realizó bajo la metodología de aprendizaje incremental.

10.3.2 ¿Qué no se cumplió y por qué?

Se cumplieron los 4 objetivos específicos pactados.

10.3.3 ¿Qué técnicas y/o herramientas de investigación se empleó?

Se usaron las herramientas de investigación cuantitativa, estudio y análisis de la realidad a través de diferentes procedimientos basados en la medición (encuestas) y los resultados de estas investigaciones se basan en la estadística y son generalizables.

Se realizó una primera reunión en conjunto con la Universidad de Cundinamarca, la fundación CREINSER y la comunidad y allí se tomó una primera muestra por censo para conocer las personas interesadas en ser partícipes del programa mostrado.

Se realizó seguimiento mediante un método cuantitativo que midió el nivel de conocimiento obtenido en cada uno de los módulos, estas cifras y se tabularon en Excel para su posterior análisis y así, obtener numéricamente la evolución y capacidad académica y laboral adquirida.

Se ejecutaron múltiples pruebas (oral, escrita y virtuales), logrando evidenciar si los procesos formativos y la temática de los cursos cumplieron con el objetivo estipulado.

10.3.4 ¿Cuáles fueron las temáticas propias de su carrera más importantes que tuvo que aplicar en sus actividades?

El desarrollo de planes de capacitación para dar cumplimiento de cronograma pactados, calendario académico, seguimiento en el nivel académico de los asistentes, informática básica, intermedia y avanzada.

10.3.5 ¿Cuáles fueron elementos innovadores de su trabajo?

Se realizó el uso de las herramientas JAWS y MAGIC en los computadores para aquellas personas que presentaban baja o nula visión. Se realizó y se mostró de forma práctica el uso de herramientas en la nube como Google Drive para compartir trabajos y talleres correspondientes a los temarios implantados.

Se realizaron practicas reales de IVR (Respuesta de Voz Interactiva), con agentes de diferentes empresas, con el fin de poder mostrar en tiempo real a los asistentes como se interactúa con un cliente, adicionalmente, se realizaron pruebas virtuales con herramientas que brindan algunas compañías, como lo son el chat virtual y la video llamada.

Con estas prácticas, se logró que la comunidad dentro de las capacitaciones tuviera una visión más cercana y clara de cómo se debe desenvolver un agente dentro de un Call Center, Contact Center e incluso en el desarrollo del Teletrabajo.

10.3.6 Relacione y describa los productos que generó su trabajo

Se formaron a 25 personas dentro de los tres módulos creados a partir de la encuesta inicial demográfica.

Se pudo medir el nivel de satisfacción de cada uno de los asistentes por medio de una encuesta final creada en Google Forms.

11. RESULTADOS OBTENIDOS

Con el desarrollo y puesta en marcha del proyecto, se logró que las personas beneficiarias de la fundación **CREINSER**, lograran obtener un mayor nivel de conocimiento en el desarrollo de funciones y uso de herramientas por medio de equipos de cómputo, con el fin que a posteriori puedan tener la oportunidad de una vinculación laboral a distancia, mejor conocida como Teletrabajo y asistencia remota.

A partir de los objetivos del proyecto y a lo largo de la ejecución de las diferentes fases y módulos, se midió y cuantifico la capacidad académica y laboral que desarrollo cada uno de los beneficiarios, partiendo de allí, se evidencio el nivel de impacto del curso en cada uno de ellos, lo cual se plasmó en una matriz (objetivo vs impacto), los objetivos ya se tenían establecidos, el impacto fue medido luego de cada fase y así se obtuvo la matriz final donde se evidencio el alcance y resultado del proyecto demostrando de esta manera, el cumplimiento y no cumplimiento de los objetivos planteados.

Tabla 7. Matriz de Objetivos Vs Impacto.

Objetivo	Lógica de Intervención	Indicadores verificables	Medio de verificación
General	Capacitar a los padres y madres cabeza de hogar de la Fundación CREINSER en el uso de equipos de cómputo y herramientas de servicio al cliente en los Call center y Contac center para desempeñar actividades de Teletrabajo .	Capacitar a 40 padres y madres cabeza de hogar beneficiarias de la fundación CREINSER .	Encuesta inicial de sondeo para conocer la cantidad de personas interesadas en asistir a la capacitación.
Específico	Realizar encuestas por muestreo a las madres y padres pertenecientes a la fundación CREINSER con el fin de conocer su nivel académico, económico y laboral actual, facilitando con estos resultados la estructura de los temas a enseñar.	Obtener información sobre el conocimiento real que tienen en cada uno de los puntos indicados dentro del objetivo.	Encuesta realiza en Formularios de Google.
Específico	Elaborar un plan de estudio práctico con temas enfocados al desarrollo de Teletrabajo , servicio remoto, servicio por IVR y uso de equipos de cómputo.	Ajustar el modelo pedagógico para ser implementado según las necesidades de cada beneficiario interesado en asistir a la capacitación.	Se crea el plan de estudio ajustandolo a las necesidades manifestadas por los interesados en asistir a la capacitación, este plan se pasa para ser aprobado por el coordinador de proyección social de la Universidad de Cundinamarca Extensión Chía.
Específico	Diseñar los contenidos del curso de capacitación con base en el modelo pedagógico constructivista y de aprendizaje significativo.	Se debe ajustar cada uno de los temas a dictar en la capacitación para que encajen dentro del modelo pedagógico seleccionado, así mismo se debe ajustar para que encaje al estilo de vida que caracteriza la población beneficiaria de la fundación CREINSER .	
Específico	Evaluar el nivel de conocimiento obtenido por medio de pruebas aplicadas, tanto teóricas como prácticas a cada uno de los asistentes a las capacitaciones conforme éstas avanzan, facilitando de esta manera un análisis de su progreso.	Se diseñan pruebas teóricas y prácticas para obtener el nivel de conocimiento adquirido en cada uno de los módulos diseñados en el plan de estudios.	Encuestas, talleres, notas, practicas, ejercicios y quices.

Referencia: elaboración propia

Al finalizar las capacitaciones, se realizó un análisis de los resultados obtenidos con las notas resultantes de las evaluaciones, talleres y quices, con el fin de llevar a cabo las certificaciones de aprobación del curso de Teletrabajo y uso de equipos de cómputo por parte de la Universidad de Cundinamarca y la fundación **CREINSER**. (Ver Anexo C)

A continuación, se muestra la lista de padres y madres cabeza de hogar que aprobaron el curso y se encuentran en espera de graduación y entrega del certificado.

Tabla 8. Usuarios pendientes por entrega de certificado.

Nº	ESTUDIANTE - DOCENTE	TIPO IDENTIFICACION	IDENTIFICACION
1	Didier Sánchez Marín	C.C.	1.012.378.857
2	Mary Julieth Chiquillo Parra	C.C.	1.072.651.914
Nº	PARTICIPANTE	TIPO IDENTIFICACION	IDENTIFICACION
1	Clara Inés Alfonso Riaño	C.C.	20.423.418
2	Daisy Melissa Castillo Nieto	C.C.	1.070.012.982
3	Emmanuel Antonio Castillo Nieto	C.C.	1.003.526.698
4	Juan Pablo Castillo Nieto	C.C.	1.070.004.008
5	Diego Alejandro Gómez Infante	C.C.	1.070.007.217
6	María José Gómez Winchery	C.C.	1.007.788.725
7	María del Transito Gualteros Rodríguez	C.C.	39.804.453
8	María Antonia Infante Mendivelso	C.C.	20.420.918
9	Blanca Nuvia Macías Macías	C.C.	23.607.882
10	Suemy Abdi Juliette Méndez Macías	C.C.	1.054.282.866
11	Sandra Isabel Nieto Bolivar	C.C.	39.808.991
12	Zulma Inés Pedraza Castañeda	C.C.	1.003.526.891
13	Ilen María Rodríguez Poveda	C.C.	35.479.037
14	Luz Marina Segura Caldas	C.C.	52.666.123
15	Carmelita Toledo Delgado	C.C.	28.411.588
16	Rodrigo Winchery Forero	C.C.	79.187.392

Referencia: elaboración propia

En el análisis del seguimiento cuantitativo, se evidenció que los beneficiarios finalizaron la capacitación con un porcentaje de cumplimiento de la siguiente manera:

Tabla 9. Porcentaje cumplimiento curso en notas.

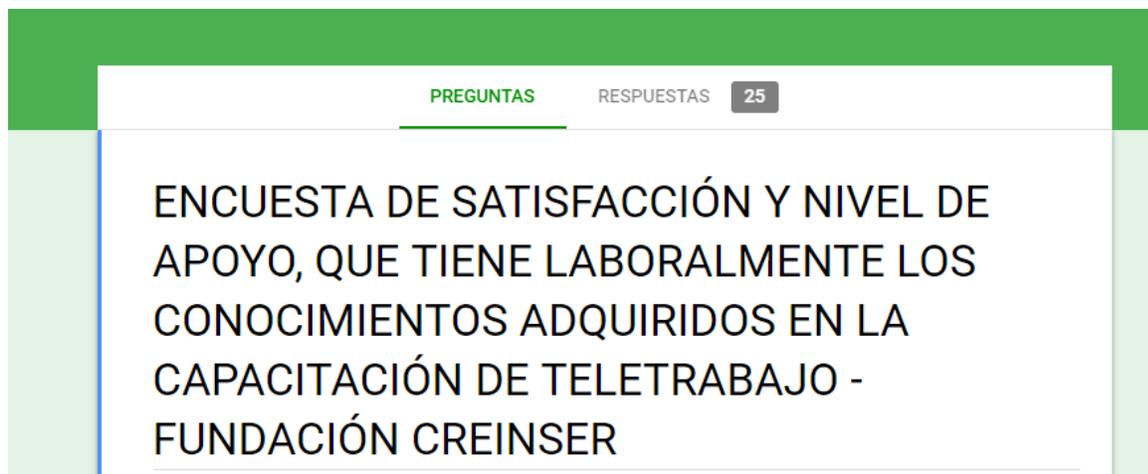
Cantidad de personas	% de cumplimiento
1	50 - 70%
21	71 - 89%
3	90 - 100%

Referencia: elaboración propia

De forma adicional, se desarrolló una encuesta para evaluar el nivel de satisfacción y de apoyo que tuvo laboralmente el desarrollo de la capacitación.

11.1 Análisis de cada pregunta de la Encuesta Final

Figura 21. Encuesta final.

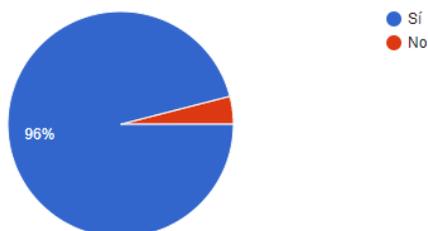


Referencia: elaboración propia

Figura 22. Pregunta 4 Encuesta final.

4. ¿ASISTIÓ USTED AL CURSO DE TELETRABAJO QUE SE LLEVO A CABO EN LA FUNDACIÓN CREINSER?

25 respuestas



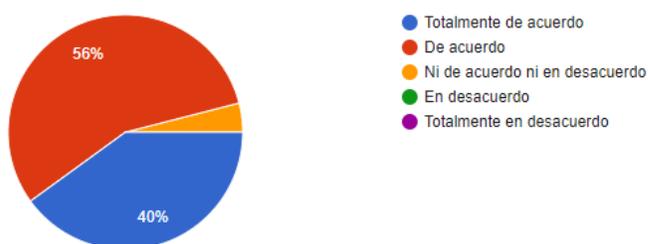
Referencia: elaboración propia

De **25 personas** matriculadas al curso el **96%** dice asistir al curso y el **4% no**.

Figura 23. Pregunta 5 Encuesta final.

5. ¿EL LUGAR Y HORARIO DONDE SE REALIZO LA CAPACITACIÓN FUE ADECUADA?

25 respuestas



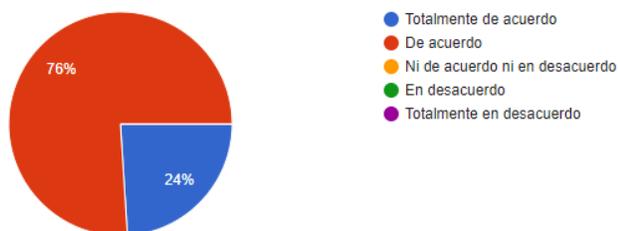
Referencia: elaboración propia

De la siguiente pregunta pudimos observar que de los 25 asistentes al curso el **56%** que equivale a **14** personas está **de acuerdo** con el lugar y horario de las capacitaciones, el 40% que equivale a **10** personas **totalmente de acuerdo** y el **4%** que equivale a **1** persona está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura 24. Pregunta 6 Encuesta final.

6. ¿LOS CAPACITADORES MOSTRABAN DOMINIO DEL TEMA, ARGUMENTANDO CON EVIDENCIAS Y MATERIAL DE APOYO?

25 respuestas



Referencia: elaboración propia

Podemos observar en esta pregunta que de **25** asistentes el **76%** que equivale a **19 personas** está **de acuerdo** con el dominio del tema por los capacitadores, el **24%** que equivale a **6 personas** está totalmente de acuerdo.

7. ¿LOS CAPACITADORES RESPONDIERON A TODAS SUS PREGUNTAS O DUDAS QUE SURGIERON DURANTE LA CLASE?

25 respuestas

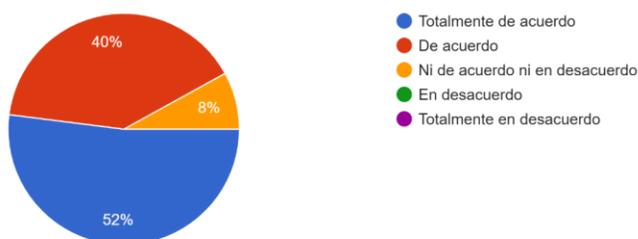


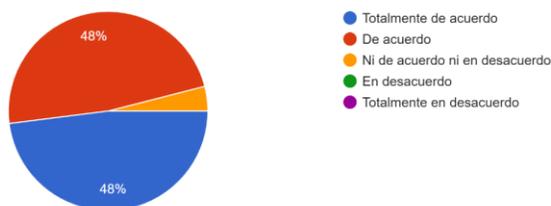
Figura 25. Pregunta 7 Encuesta final.

De **25 personas** encuestadas, **13 personas** que equivalen al **52%** estuvieron **Totalmente de acuerdo**, **10 personas** que equivalen al **40%** estuvieron **De acuerdo** y **2 personas** que equivalen al **8%** estuvieron **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**.

Figura 26. Pregunta 8 Encuesta final.

8. ¿SE GENERO UN AMBIENTE DE PARTICIPACIÓN Y MOTIVACIÓN POR LA CLASE?

25 respuestas



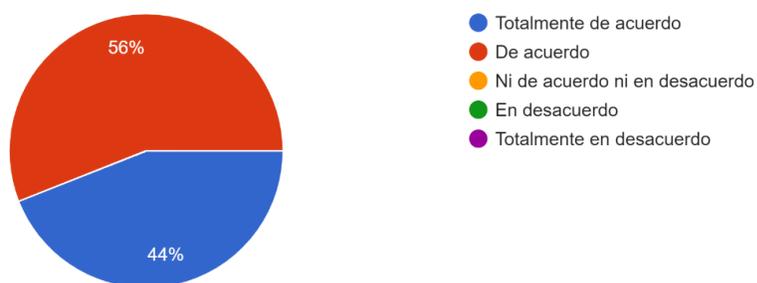
Referencia: elaboración propia

De **25 personas** encuestadas, **12 personas** que equivalen al **48%** estuvieron **Totalmente de acuerdo**, **12 personas** que equivalen al **48%** estuvieron **De acuerdo** y **1 persona** que equivale al **4%** estuvo **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**.

Figura 27. Pregunta 9 Encuesta final.

9. ¿LOS OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DEL CURSO, FUERON CLAROS Y ALCANZABLES ?

25 respuestas



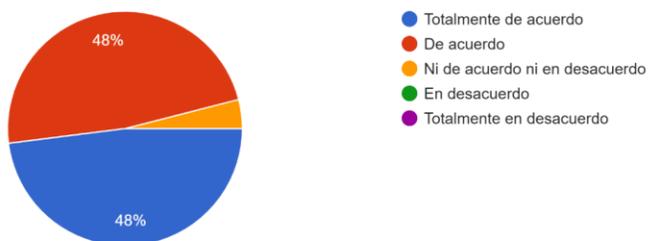
Referencia: elaboración propia

De **25 personas** encuestadas, **11 personas** que equivalen al **44%** estuvieron **Totalmente de acuerdo** y **14 personas** que equivalen al **56%** estuvieron **De acuerdo**.

Figura 28. Pregunta 10 Encuesta final.

10. ¿LOS CONTENIDOS DEL CURSO, FUERON PRESENTADOS DE FORMA CLARA Y COHERENTE?

25 respuestas



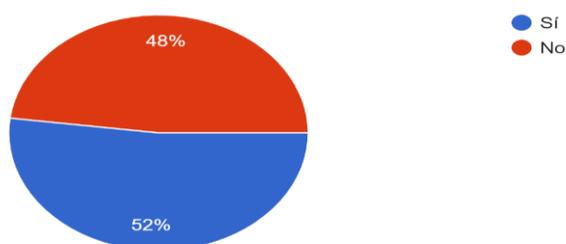
Referencia: elaboración propia

De **25 personas** encuestadas, **12** personas que equivalen al **48%** estuvieron **Totalmente de acuerdo**, **12** personas que equivalen al **48%** estuvieron **De acuerdo** y **1** persona que equivale al **4%** estuvo **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**.

Figura 29. Pregunta 11 Encuesta final.

11. ¿LA PARTICIPACIÓN EN LA CAPACITACIÓN DE TELETRABAJO, LE SIRVIÓ PARA POSTULARSE EN ALGÚN EMPLEO?

25 respuestas



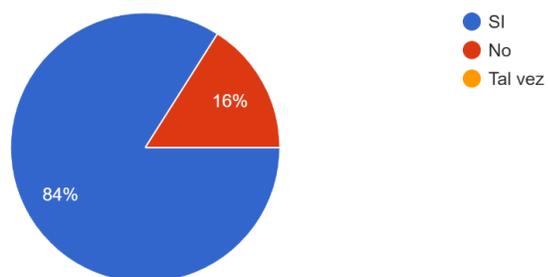
Referencia: elaboración propia

De **25 personas** encuestadas, **13** personas que equivalen al **52%** indicaron que **Si** y **12** personas que equivalen al **48%** indicaron **No**.

Figura 30. Pregunta 12 Encuesta final.

12. ¿CONSIDERA QUE LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS DURANTE EL CURSO, SON DE APOYO PARA SU DESEMPEÑO LABORAL?

25 respuestas



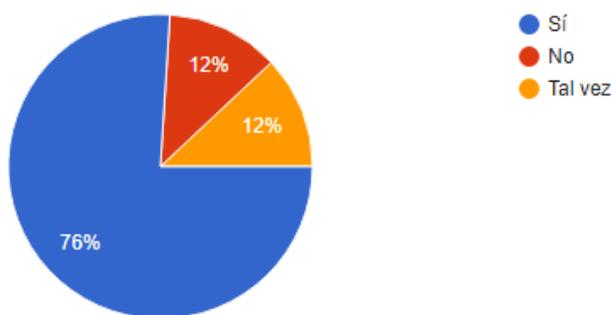
Referencia: elaboración propia

De **25 personas** encuestadas, **21** personas que equivalen al **84%** indican que **Si** y **4** personas que equivalen al **16%** inidcan que no.

Figura 31. Pregunta 13 Encuesta final.

13. SI ACTUALMENTE ESTA TRABAJANDO, ¿CREE USTED QUE LA PARTICIPACIÓN EN ESTE CURSO LE HA APORTADO CONOCIMIENTOS RELEVANTES PARA DESEMPEÑAR SU TRABAJO?

25 respuestas



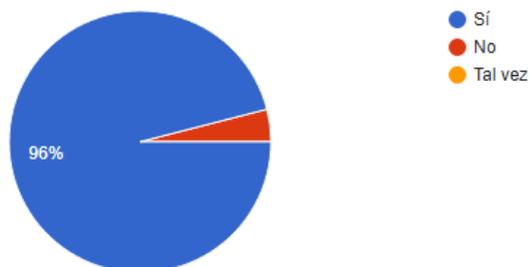
Referencia: elaboración propia

De **25 personas** encuestadas, **19** personas que equivalen al **76%** indican **Si**, **3** personas que equivalen al **12%** indican que **No** y **3** personas que equivalen al **12%** dijeron que **“Tal vez”**

Figura 32. Pregunta 14 Encuesta final.

14. ¿CREE USTED, QUE EL REFUERZO QUE SE BRINDO EN EL CURSO ACERCA DE LAS HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS SON DE VITAL IMPORTANCIA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL?

25 respuestas



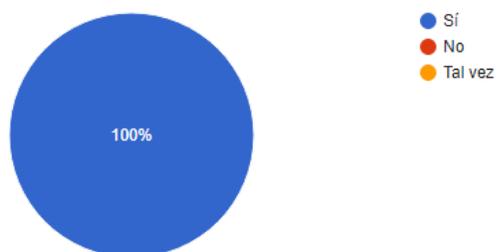
Referencia: elaboración propia

De **25 personas** encuestadas, **24** personas que equivalen al **96%** de la muestra, respondieron que **Sí** y **1** persona que equivale al **4%** indicó que **no**

Figura 33. Pregunta 15 Encuesta final.

15. ¿LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS ACERCA DE LAS OPCIONES LABORALES DE TELETRABAJO Y PLATAFORMAS DE CALL Y CONTACT CENTER, LE BRINDARON UNA IDEA DIFERENTE DE DESEMPEÑO LABORAL?

25 respuestas



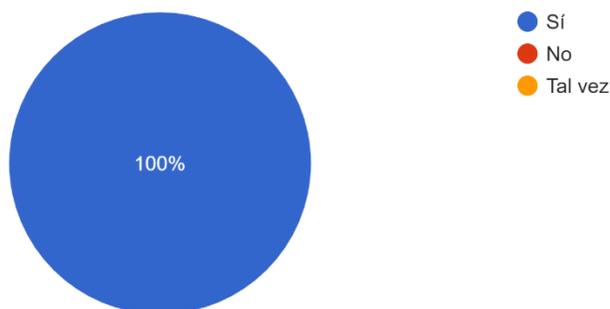
Referencia: elaboración propia

25 personas encuestadas que equivalen al **100%** de la muestra, indicaron que los conocimientos adquiridos les muestran una idea diferente de forma laboral.

Figura 34. Pregunta 17 Encuesta final.

17. ¿RECOMENDARÍA A OTRAS PERSONAS TOMAR ESTE TIPO DE CAPACITACIONES?

25 respuestas



Referencia: elaboración propia

De **25 personas** encuestadas que equivalen al **100%** de la muestra, respondieron que **Si recomendarían** a otras personas tomar este tipo de capacitaciones.

11.2 Análisis general de la Encuesta Final

Con el análisis de la encuesta final que se realizó a los padres y madres cabeza de hogar asistentes al curso, se obtuvo resultados en su mayor porcentaje positivos, esto demuestra que se logró los objetivos planteados para el presente proyecto, ya que hubo en los integrantes un aprendizaje significativo como se estipuló en cada una de las fases de la metodología aplicada.

Lo anterior dicho, se puede demostrar con las respuestas de las preguntas **11 a 15**, donde los resultados arrojados indicaron que en su mayoría estas personas lograron por lo menos presentar entrevista a alguna empresa dedicada a estos modos de empleo que se enseñaron o por lo menos llevarse una idea diferente de opciones laborales a las que pueden aplicar con su condición como cabeza de hogar,

Además, los resultados también mostraron que los conocimientos adquiridos durante la capacitación, les fue de vital apoyo en el desempeño de sus labores para algunas de estas personas, lo cual fue positivo tanto como para el proyecto como para la comunidad capacitada.

CAPÍTULO 5

12. CRONOGRAMA

Figura 35. Cronograma desarrollo del programa de capacitación de Teletrabajo y herramientas informáticas.

ACTIVIDADES PROYECTO DE GRADO	AÑO																											
	2018																											
	MESES																											
	ENERO	FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			JULIO			AGOSTO								
	SEMANAS																											
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
FASE 1 INFORMATICA INTERMEDIA																												
Paint																												
Word																												
Power Point																												
Excel																												
Evaluación																												
Asesoría Metodologica																												
FASE 2 IVR Call y Contact Center																												
Call y Contact Center																												
IVR																												
PQR																												
Canales de atención																												
Evaluación																												
Asesoría Metodologica																												
FASE 3 Teletrabajo																												
Introducción																												
Legislación																												
Evaluación																												

Referencia: elaboración propia

13. CONCLUSIONES

Por medio de las herramientas como Google forms fue posible conocer y segmentar las personas interesadas en asistir a las capacitaciones.

Gracias a la metodología de aprendizaje significativo, fue posible crear un temario adecuado y flexible según el nivel de conocimiento de los asistentes al curso.

Con los resultados de las evaluaciones y seguimientos se evidenció, que cada asistente pudo obtener un nivel más alto de conocimiento en herramientas para desempeñarse laboralmente en cada tema implantado, los padres y madres cabeza de hogar lograron identificar y explorar habilidades en algunos de los temas, que ellos mismo desconocían que podían llegar a obtener.

De hecho, se llevó a cabo diferentes practicas con los usuarios, donde pudieron navegar y conocer diferentes plataformas que brinda el internet, con el objetivo que se dieran cuenta que además de existir plataformas de trabajo remotas, existen diferentes páginas, cursos y herramientas donde pueden acceder a la educación virtual.

Los estudiantes de la UDEC, lograron con el desarrollo de esta investigación y prácticas en la fundación CREINSER, reconocer las falencias a nivel educativo y personal que esta comunidad tenía y aportar con este curso, conocimientos importantes que pudieran aplicar para la mejora de su calidad de vida.

Finalmente, para los estudiantes de la Universidad de Cundinamarca, fue de gran importancia realizar estas prácticas, ya que, también tuvieron la oportunidad de obtener diferentes lecciones por parte de esta población de personas, lo cual es vital para el desempeño dentro de su carrera e incluso su vida diaria, ya que se tuvo la satisfacción de aportar de alguna manera apoyo para lograr una mejor sociedad, gracias a los conocimientos obtenidos a lo largo de la carrera de Ingeniería de Sistemas.

13. RECOMENDACIONES

Una de las recomendaciones que se hace para futuros proyectos de investigación en temas de problemáticas sociales, es que los estudiantes que quieran seguir por este camino de prácticas en comunidades vulnerables, se apoyen con los proyectos que ya se han realizado con el fin de implementar diferentes metodologías que ayuden a la identificación de la más óptima y de mayor eficiencia en el desarrollo de estas capacitaciones, aumentando el avance del aprendizaje de esta población.

Adicionalmente, buscar la manera de encontrar apoyo desde el principio del proyecto en diferentes empresas que se interesen por apoyar a este tipo de población y tenga en cuenta las habilidades que estas personas desarrollan en informática y herramientas digitales dentro de estas capacitaciones, ayudándolos a vincularse laboralmente en cargos que ellos puedan desempeñar, teniendo en cuenta los horarios flexibles que estos necesitarían por su condición de cabeza de hogar.

Como una recomendación final, se sugiere seguir con la formación en servicio al cliente y herramientas de apoyo para desempeñarse en empresas de Call center y Contac Center, ya que como se puede evidenciar en los resultados finales del presente proyecto, es un tema que genera gran importancia e impacto en la comunidad, además, según las investigaciones realizadas es un medio de empleo que acoge en gran porcentaje a este tipo de población vulnerable.

15. PROYECCIONES

Se proyecta que, con el desarrollo de este tipo de investigaciones e implementación de metodologías para capacitar a un grupo de personas, los estudiantes interesados en seguir este medio de proyección social, continúen mejorando sus prácticas a nivel pedagógico, al igual que su eficiencia al compartir la información adquirida durante el proceso de sus carreras.

Otra proyección es que, a nivel social, los estudiantes que participaron de este proyecto y que han participado de proyectos similares, compartan esta experiencia con el fin de ser potadores de cambio y ejemplo dentro de su ámbito personal, profesional y laboral.

Finalmente, se espera que las madres y padres cabeza de hogar que participaron de este proyecto, puedan en algún momento desempeñarse laboralmente con los conocimientos adquiridos y de igual manera puedan compartir este conocimiento con su familia y personas cercanas, ya que tienen cierto grado de apropiación de conocimientos en los temas aprendidos dentro de las capacitaciones.

14. REFERENCIAS

- Buitrago-Echeverri, M. T., Ortiz-Rodríguez, S. P., & Eslava-Albarracín, D. G. (2010). Necesidades generales de los cuidadores de las personas en situación de discapacidad. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 20.
- C177 - Convenio sobre el trabajo a domicilio, 1996 (núm. 177). (22 de ABRIL de 2000). Convenio sobre el trabajo a domicilio. NORMLEX.
- Cervantes, I. (N.R de N.R de 2016). *Investigación en la acción*. Recuperado el 13 de 09 de 2016, de Investigación en la acción:
http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/investigacionaccion.htm
- Colnodo. (N.R de N.R de 2013). *MINISTERIO DE TIC, LA FUNDACIÓN SALDARRIAGA CONCHA E INTEL SE UNEN PARA IMPULSAR LA EDUCACIÓN A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA*. Recuperado el 02 de 03 de 2016, de MINISTERIO DE TIC, LA FUNDACIÓN SALDARRIAGA CONCHA E INTEL SE UNEN PARA IMPULSAR LA EDUCACIÓN A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA:
<http://www.colnodo.apc.org/novedades.shtml?apc=k-xx-1-&x=3547>
- Comunicaciones, M. d. (28 de 02 de 2014). *Formación en TIC (Presencial y Virtual)*. Recuperado el 02 de 03 de 2016, de Formación en TIC (Presencial y Virtual):
http://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-5261_solicitud_formacion_entic.pdf
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA. (16 de 7 de 2008). Diario Oficial No. 47.052 de 16 de julio de 2008. *Ley 1221 de 2008*. BOGOTÁ.
- Cristian, S. C. (03 de Marzo de 2016). *segundo congreso iberoamericano de teletrabajo*. Recuperado el 09 de ENERO de 2018, de
https://www.researchgate.net/profile/Cristian_Salazar/publication/228637196_Teletrabajo_Una_alternativa_a_la_inclusion_laboral_de_personas_con_discapacidad/links/56d8a65c08aee73df6cd00b3.pdf
- Gomez, M. (2014). *Inclusión estudiantil y laboral gracias a la tecnología*. Chía.
- Gomez, M. (s.f.). *Inclusión estudiantil y laboral gracias a la tecnología*. Chía.
- Lenguita, P. (sep/dic de 2010). Las relaciones de teletrabajo: entre la protección y la reforma*. *SciELO Analytics*, 23(64). Recuperado el 16 de Diciembre de 2017, de
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-57952010000300011&script=sci_arttext
- Martinez sanchez, A., Perez Perez, M., De Luis Carnicer, P., & Vela Jimenez, M. j. (s.f.). Teletrabajo y flexibilidad: efecto moderador sobre los resultados de la empresa.

- redalyc.org*, 237. Recuperado el 05 de Enero de 2018, de <http://www.redalyc.org/html/807/80702909/>
- MINTIC. (N.R de N.R de 2014). *MINTIC*. Recuperado el 08 de 03 de 2016, de <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-5261.html>
- MINTIC, M. d. (28 de 02 de 2014). *Formación en TIC (Presencial y Virtual)*. Recuperado el 02 de 03 de 2016, de Formación en TIC (Presencial y Virtual): http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-5261_solicitud_formacion_entic.pdf
- N.R. (07 de 03 de 2016). *Aprendizaje significativo*. Recuperado el 02 de 03 de 2016, de Aprendizaje significativo: https://es.wikipedia.org/wiki/Aprendizaje_significativo
- POR EL CUAL SE REGLAMENTAN LAS OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO EN LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS OFRECIDOS POR LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA. (4 de 8 de 2010). ACUERDO 000009. BOGOTÁ: UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA.
- Secretaria de Desarrollo Social. (2015). *Programa juntos por la inclusión*. Chía.
- Social, S. d. (N.R de N.R de 2015). *Programa juntos por la inclusión*. Recuperado el 02 de 03 de 2016, de Programa juntos por la inclusión: http://chia-cundinamarca.gov.co/normatividad/FormulacionPDM20162019/07_Sector%20Social.pdf
- Social, S. d. (2015). *Sector Bienestar Social, Programa Atención Incluyente*. Chía: N.R.
- Stake, R. (2007). *Investigación con estudio de casos - Cuarta edición*. España : Ediciones Morata, S.L.
- Wikipedia. (07 de 03 de 2016). *Aprendizaje significativo*. Recuperado el 02 de 03 de 2016, de Aprendizaje significativo: https://es.wikipedia.org/wiki/Aprendizaje_significativo
- Wikipedia. (N.R de N.R de 2016). *Wikipedia*. Recuperado el 2016 de 03 de 08, de https://es.wikipedia.org/wiki/Aprendizaje_significativo

ANEXO A. Algunos talleres realizados durante las capacitaciones.

Figura 36. Taller de redacción correo.

Capacitación Teletreabajo e Informática básica - Fundación CREINSER
Clase 20/abril/2018

Tema: 10 tips para escribir correctamente un correo electrónico.

1. **Nunca utilices letras mayúsculas, especialmente en el asunto del correo.** Aunque quieras llamar la atención en un email, nunca las utilices ya que es bastante agresivo a la vista de quien lo recibe.
2. **Controla el uso de puntos de exclamación.** El exceso de este recurso da cuenta que eres un escritor novato y queda poco profesional. (!)
3. **La información principal debe ir en el título del correo.** Así evitarás desperdiciar mucho el tiempo de quien lo recibe.
4. **Utiliza un corrector de texto.** Las faltas de ortografía son terriblemente mal vistas en un email laboral. Asegúrate de releer el correo y utilizar un corrector de texto antes de apretar "Enviar".
5. **Evita los excesos.** No agregues color y gráficos que no sean necesarios. Estos sólo aparecerán como confusos y distraerán la atención de tu remitente.
6. **Si tienes que enviar un archivo adjunto, asegúrate de haberlo hecho** correctamente antes de enviar el correo.
7. **No utilices emoticones.** El uso de este recurso también puede parecer infantil y poco profesional.
8. **Sé amable.** Nunca olvides decir "por favor" y "gracias".
9. **Si no recibes una respuesta inmediata,** no acribilles a tu remitente con emails innecesarios.
10. **En caso de recibir una respuesta, sé apresurado en redactar la tuya** y ten en cuenta los pedidos que se te han hecho.

EJEMPLOS

punto 3

Mira por ejemplo estos asuntos:	Compara estos asuntos con los siguientes:
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo • Acciones • Ayuda • Hoja • Urgente • Duplo nuevo producto 	<ul style="list-style-type: none"> • Inscripción para taller de productividad personal • Puntos de apoyo para la empresa de M de S de R L • ¿Sabes cómo puedo contactar con el gerente de la empresa? • Estoy interesado en los productos de la empresa • Necesito más hojas blancas para la revista • ¿Puedes verificar el primer pedido del folleto para el nuevo producto?

Referencia: elaboración propia

Figura 37. Taller Superación personal.

TIPS

- * Cuando no tienes tiempo para pensar mucho sobre el asunto perfecto, puedes utilizar la **fórmula básica propuesta por Berto Pena**: "Qué es – Sobre qué es". Por ejemplo: «Últimos cambios – Contrato cliente X»
 - * Es mejor redactar el asunto del mensaje después de haber escrito el email. Una vez acabado el mensaje sabrás mejor de qué va el mensaje.
-

TAREA

- 1) leer entrevista del link <http://javierbarros.com/personas-que-hacen-berto-pena/>
- 2) Quien es Berto Pena (WORD)
- 3) Hacer un párrafo explicando la enseñanza que deja Berto Pena en la entrevista (WORD)
- 4) como lo aplicaría en su vida. (WORD)
- 5) Enviarlo en forma de correo aplicando lo aprendido en clase.
(asunto – saludo – cuerpo (**básico**) – despedida – adjunto **word**)

Figura 37. Taller Superación personal.

Figura 38. 1Ejemplo desarrollo taller superación personal.

TAREA: Entrevista a Berto Pena

PROFESOR: Mary Chiquillo

ALUMNO: Blanca Nuvia Macías

DESARROLLO

(Puntos: 2, 3,4)

2. ¿Quién es Berto Pena, y que hace?

R/ta: Alberto Pena (Berto Pena) de Gijón, Asturias España, a sus 37 años, como autor y escritor de Productividad y Gestión Personal. Ha trabajado en una serie de proyectos relacionados con el diseño y desarrollo de páginas web. En la actualidad enfoca su energía en enseñar sobre Gestión Personal a través de sus libros, charlas y cursos.

3. Hacer un párrafo, explicando la enseñanza que deja Berto en la entrevista.

R/ta: Me reta a que debo seguir esforzándome un poco más cada día siendo más constante y paciente. Existen otras formas de vivir mejor si no se hace es porque no se quiere, se acepta el conformismo y lo que es peor ni se intenta. Buscar equilibrar los aspectos familiares, profesionales y personales. Tener bien claro qué es lo que se quiere de la vida y con qué se sueña.

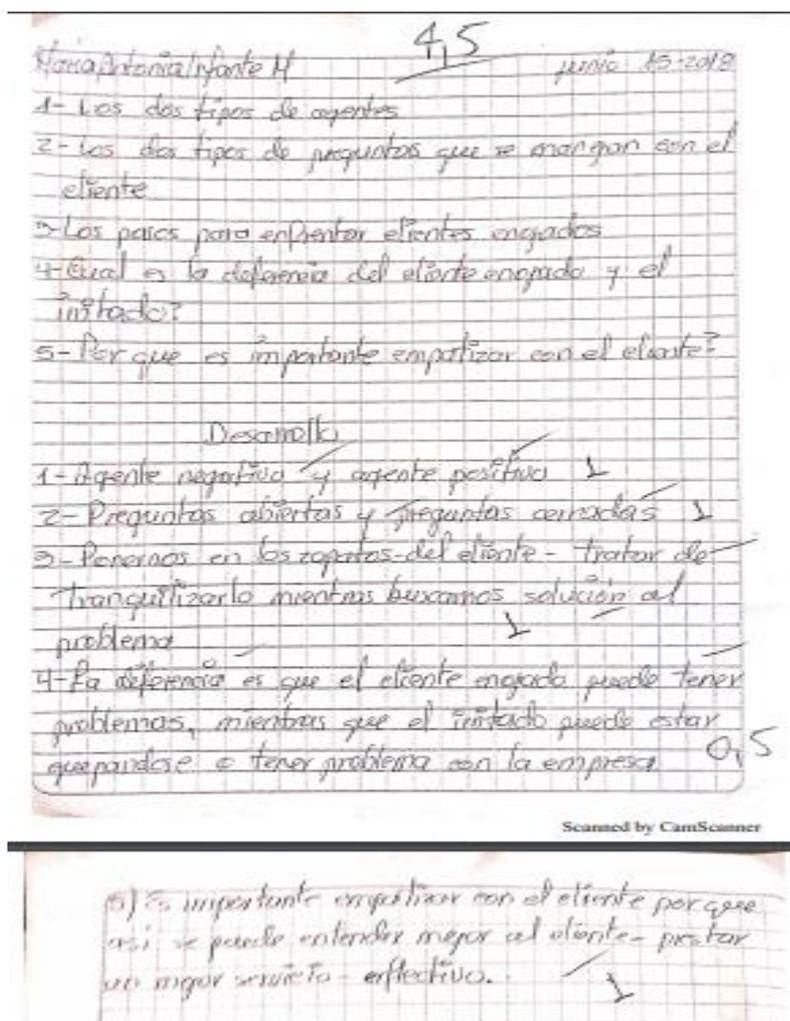
4. ¿Cómo la aplicaría en su vida?

R/ta : Lo aplicaría a mi vida, utilizando en forma provechosa el tiempo y las oportunidades para crecer cada día, leyendo, escuchando experiencias de mis congéneres. No perder de vista el sentido de organización y administración de detalles que poco se va construyendo con el diario vivir, gestionado siempre por la persona más importante, yo misma.

Referencia: elaboración propia

ANEXO B. Algunas evaluaciones realizadas en el proceso de capacitación.

Figura 39. Evaluación servicio al cliente.



Referencia: elaboración propia

Figura 40. Quiz tipos de clientes.

Nombre: Daisy Melissa Castillo Nieto.

1. Cuales son los 4 tipos de clientes?

Cliente 1: Cliente liberador de energía.
 Cliente 2: Cliente amenazador.
 Cliente 3: Cliente grosero.
 Cliente 4: Cliente legitimamente engado.

5

Referencia: elaboración propia

Figura 41. Quiz taller servicio.

Clarza Alfonsa Picado Junio 22/18

Que es ser articulado
 Utilizando un lenguaje claro, preciso sin subir mucho el tono de voz o hablar de punto en un tono bajo que demuestre inseguridad ante el cliente. Que parezca que esta gritando

5

Maria Eualleres R. 22/06/18

¿Que es ser articulado?
 Es tener una buena conversacion con el cliente, escucharlo, entender su necesidad del producto o servicio para brindarle una adecuada solucion.
 Tener fluidez al hablar, mostrar seguridad sobre el tema, tener objetividad de las respuestas y que el cliente se sienta satisfecho con mi servicio

5

Referencia: elaboración propia

Evaluaciones completas, Revisar carpeta Proyecto >> Anexos >> Evaluaciones

ANEXO C. Listado de alumnos y de notas.

Tabla 10. Listado de notas asistentes a la capacitación.

#	Nombre	Apellido	Módulo 1			Módulo 2				Módulo 3							Nota final							
			1 Taller de redacción	2 Taller de redacción	3 Taller de redacción	Dictado en clase	Taller superación personal	Taller excel inventario	Redacción queja	Quiz PQR	Call y Contact Center	Taller articulado	Tipos de cliente	Chat en Vivo	Servicio al cliente	Taller final Call / Contact Center				Nota final	% Cumplimiento			
																Guion	Tono	Digitación	Recursividad	Agilidad	Nota			
1	Clara Inés	Alfonso Riaño			4,4		4		3,5	5	4,8	5	5	4	5	3,5	4	4,5	4	3,8	3,96	4,5	89%	
2	Daisy Melissa	Castillo Nieto	3,8	4,5	4,5		4,7		3,5	5	4,8	5	5	4	5	3	3,8	4,8	5	3,8	4,08	4,5	90%	
3	Emmanuel Antonio	Castillo Nieto	3,8	4			4		3,5	5	5	5	5	4	5	5	3,8	4	4	4	4,16	4,4	88%	
4	Juan Pablo	Castillo Nieto			3,8		4		3,5	4,3	3,6	5	4		4,3	4	4	4	4	4	4	4,1	81%	
5	Alba Marina	Cristancho	4	5	4		4		3,5		4,9	5	5			4	3	3,8	4	4	4	3,76	4,4	87%
6	Margarita	Cruz Grimaldo	3,8	3,8		4	4,5		3,5	5	3,5	5	5		5	3,5	4,7	4	3,8	5	4,2	4,3	86%	
7	Diego Alejandro	Díaz Soto						4	3,5	0						4,3	4	4	4	4	4,06	2,9	58%	
8	Nany Paola	Gil Tinjaca	5	4	4,8		4,5	4	3,5		3,8			4		3,5	3,5	4,7	4	3,8	3,9	4,2	83%	
9	Diego Alexander	Gómez Infante	3	4	4		4,8	4,5	3,5			5	5			3,5	3,5	4,7	4	3,8	3,9	4,2	84%	
10	María José	Gómez Winchery	4	4	3,6		4	4	3,5	4	4,6	5	5	4	4,5	4	3,5	3,8	4,5	5	4,16	4,2	84%	
11	María del Tránsito	Gualteros Rodríguez	3,8	4,5			4,5		3,5		4,5	5	5			4,5	5	4	5	4,5	4,6	4,4	89%	
12	Jenny Marcela	Hernández Luna	3,8		4,5		4,3		3,5	4,3	5	5			4,3	4	3,7	4,8	5	5	4,5	4,4	87%	
13	Hellen Paola	Hernández Luna	3,5	4,5	4,5	5	4,5		3,5	5	4,2	5			5	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,5	90%	
14	Jhully Andrea	Hernández Luna	3,5	3,8	4,5		4		3,5	4,5	3,8	5			4,5	4,5	4,5	3,8	4	3	3,96	4,1	82%	
15	María Antonia	Infante Mendivelso	4	4	5		4,6	4,8	3,5	4,5	4,5		5	4	4,5	3,8	4	3,8	4	3,5	3,82	4,4	87%	
16	Blanca Nuvia	Macías Macías	3,8	3,8	5		4,8	4,5	3,5	5	3,8		5	4	5	4,5	3,5	4	4,8	3,8	4,12	4,4	87%	
17	Suemy Abdi Juliette	Ménde Macías	3,8	4,4	5		4,8	4,8	3,5	5	4		5	4	5	4,8	4,3	4,8	4,8	4,8	4,7	4,5	90%	
18	Sandra Isabel	Nieto Bolívar	4	4	4,3		4,4		3,5	3,5	4,2		4	4	4,5	4	4,5	4,8	5	4,9	4,64	4,1	82%	
19	Zulma Inés	Pedraza Castañeda	3,8	4	4,8		4,7		3,5	5	4,6		4	4	5	4	4,8	4,5	4,8	3,8	4,38	4,4	88%	
20	Ilen María	Rodríguez Poveda	3,8						3,5		4,8	4	4		4	4,5	4,5	3,8	4	3	3,96	4,0	80%	
21	Luz Marina	Segura Caldas	3,5	4,5	4		4	4,6	3,5	5	4,5		5	4	5	4,8	4,8	4	4,8	3,8	4,44	4,3	87%	
22	Blanca Dioselina	Sierra Salazar	3,5	3,8			4,8		3,5	4	3,8		4		4	4	4	3,6	4,8	4	4,08	3,9	79%	
23	Nancy Milena	Tinjaca Infante	4	4,5	4		4,3		3,5	5	4		4	4	5	4,5	5	4	4,8		4,575	4,3	86%	
24	Carmelita	Toledo Delgado				4,8	4,6	4	3,5		2,6	5	4	4		3,8	4	4,8	3,8	5	4,28	4,1	82%	
25	Rodrigo	Winchery Forero	4,8	4			5	4,8	4,3	3,5		3,8	5	5	4	4,8	4	4,8	5	3	4,32	4,4	88%	

Referencia: elaboración propia

Listado detallado, Revisar carpeta Proyecto>> Anexos >> Listado de alumnos y notas

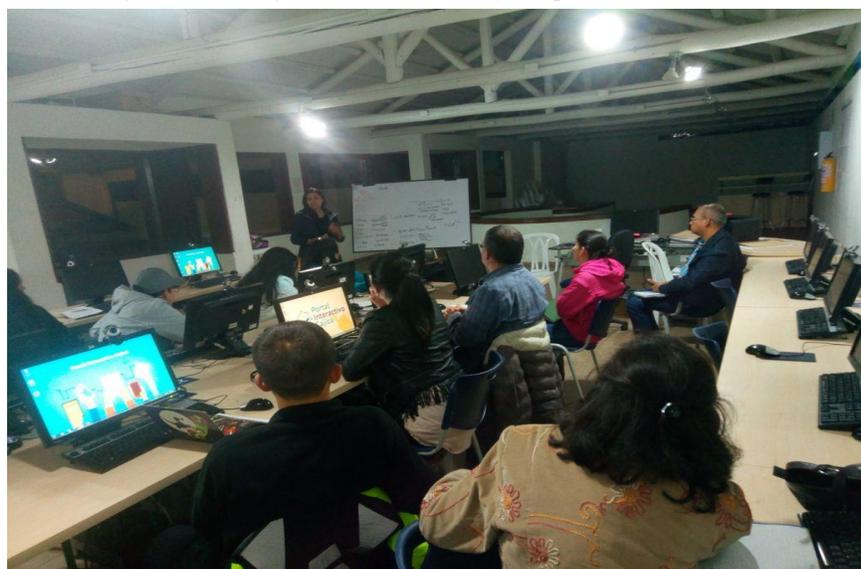
ANEXO D. Espacio donde se llevó a cabo las capacitaciones.

Figura 42. Casa de la cultura Cajicá, clase a cargo del estudiante Didier Sánchez Marín.



Referencia: elaboración propia

Figura 43. Casa de la cultura Cajicá, clase a cargo de la estudiante Mary Chiquillo.



Referencia: elaboración propia

Figura 44 y 45. Practica y acompañamiento, tema redacción de textos y correo.



Referencia: elaboración propia

Figura 46. Practica simulación Call Cent



Referencia: elaboración propia

Figura 47. Análisis resultado individual, practica Call Center.



Referencia: elaboración propia

Evidencias fotográficas completas, Revisar carpeta Proyecto>> Anexos >> Fotos

ANEXO E. Taller final Fase II módulo Power Point.

Figura 48. Análisis resultado individual, practica Call Center.



Referencia: elaboración propia

Evidencias completas, Revisar carpeta Proyecto>> Anexos >> Evaluaciones >> Tarjetas de cumpleaños