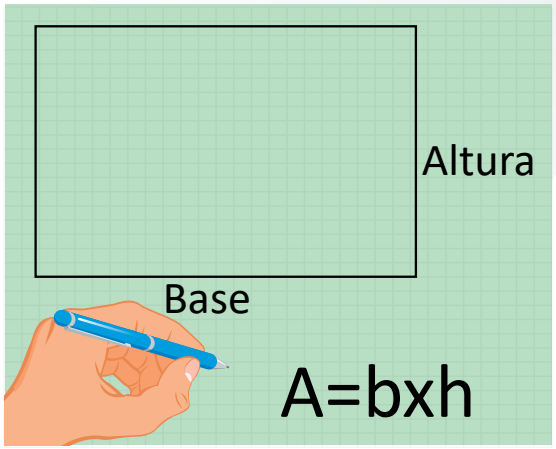
FICHA DE APRENDIZAJE 2

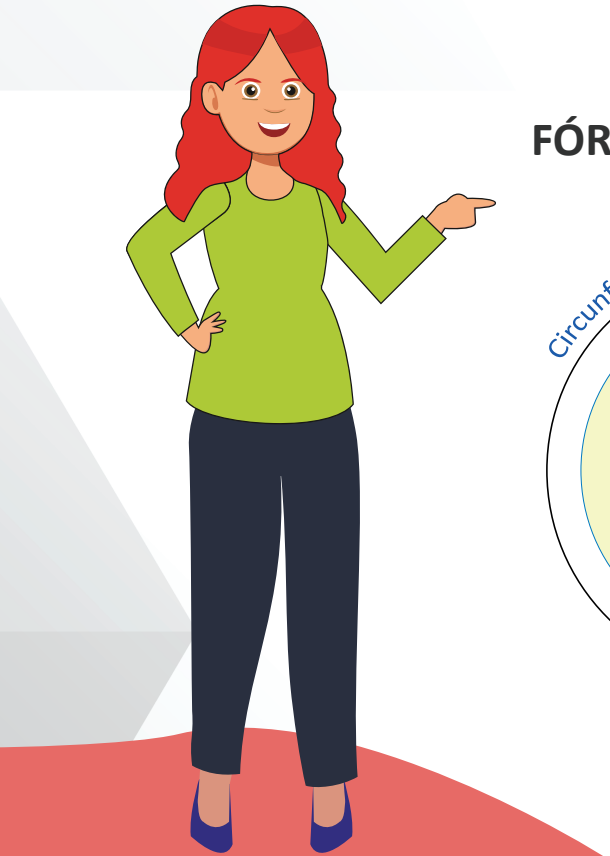
Educación Media Técnica (EMT)

Undécimo Semestre - Ficha de contenido 1

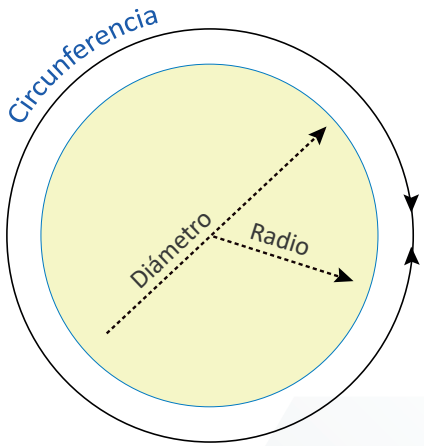
IRFA Instituto Radiofónico Fe y Alegría

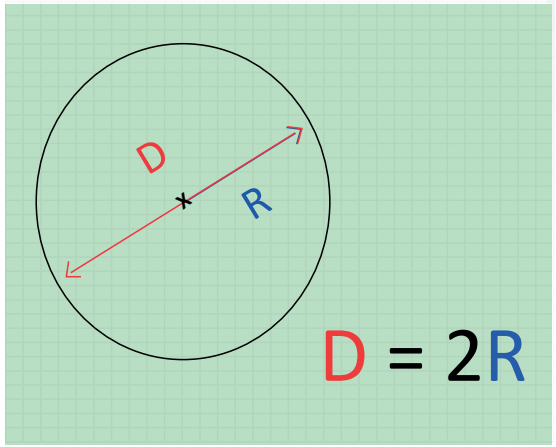
FÓRMULA DE RECTÁNGULO





FÓRMULA DE CIRCUNFERENCIA, DIÁMETRO Y RADIO





FICHA DE APRENDIZAJE 2

Educación Media Técnica (EMT)

IRFA Instituto Radiofónico Fe y Alegría

Undécimo Semestre - Ficha de contenido 2

LA SEGURIDAD Y LA HIGIENE INDUSTRIAL

Son el conjunto de conocimientos científicos y tecnológicos destinados a localizar, evaluar, controlar y prevenir las causas de los riesgos en el trabajo a que están expuestos los trabajadores en el ejercicio o con el motivo de su actividad laboral. Por tanto es importante establecer que la seguridad y la higiene son instrumentos de prevención de los riesgos y deben considerarse sinónimos por poseer la misma naturaleza y finalidad.

SEÑALES DE HIGIENE Y SEGURIDAD

Factores de riesgos

Son todos aquellos factores ambientales que dependen de las propiedades físicas de los cuerpos tales como: ruido, temperaturas extremas, ventilación, iluminación, presión, radiación, vibración, accidentes e incidentes.

Accidente de trabajo

Toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena.

Se denomina incidente cualquier suceso no esperado ni deseado que no dando lugar a pérdidas de la salud o lesiones a las personas puede ocasionar daños a la propiedad, equipos, productos o al medio ambiente, pérdidas de producción o aumento de las responsabilidades legales.

Fuente: https://bit.ly/2YLiV7L, en línea, 8 de mayo de 2020.

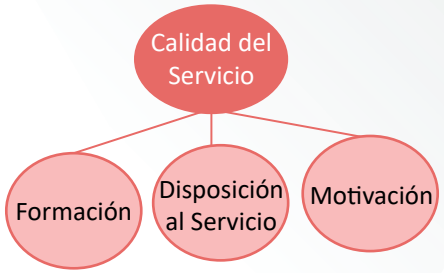
FICHA DE APRENDIZAJE 2

Educación Media Técnica (EMT)

Undécimo Semestre - Ficha de contenido 3

IRFA Instituto Radiofónico Fe y Alegría

CALIDAD EN EL SERVICIO



COMUNICACIÓN

- Los tres factores más importantes que influyen en la comunicación son: los gestos, el tono y las palabras.
- La comunicación debe de ser sencilla.
- Lenguaje claro, adaptado a las características del receptor.
- Ir al grano, el tiempo es escaso y muy valioso.
- Acompañar el proceso con gestos. El lenguaje gestual es fundamental. Esto ocurre en todas los ámbitos donde se desarrolle la comunicación.
- Estar preparados (tomar notas, si es necesario).
- Establecer un proceso de feed - back, cada mensaje debe ser acorde a la respuesta recibida de parte del receptor.
- Seriedad con simpatía; ademanes controlados, mirar siempre a la audiencia.

TÉCNICAS DE ATENCIÓN

- La clave está no sólo en conocer las técnicas sino en la forma de aplicarlas. Atender a los clientes significa sobrepasar siempre las expectativas que este tiene de nosotros.
- Tratemos a nuestros clientes como nos gustaría que nos tratasen a nosotros.
- Las reclamaciones son oportunidades no amenazas.
- Adelantémonos siempre que sea posible a las reclamaciones.
- Seamos empáticos con nuestros clientes.

FICHA DE APRENDIZAJE 2

Educación Media Técnica (EMT)

Undécimo Semestre - Ficha de contenido 4

IRFA Instituto Radiofónico Fe y Alegría

CALIDAD EN EL SERVICIO

MARKETING E IMAGEN

- Es importante, cuando estamos trabajando presentar una imagen personal agradable, esmerada, pero sobre todo adecuada al ambiente en el que nos movemos y al tipo de público con que nos relacionamos.
- Debemos procurar que con nuestra presencia el cliente se encuentre cómodo.
- Debemos adecuar el trato a nuestro interlocutor, no es lo mismo dirigirse a una persona joven que a un anciano, el trato que se dispensa a una ama de casa, es distinto al que se le dispensa a una ejecutiva de una empresa. En todos los casos siempre debe ser amable, pero, en el caso de un anciano quizás necesite de mayores explicaciones, apoyo y ayuda.
- El aspecto físico es importante, los clientes tienen tendencia a juzgar a las personas y a la entidad a través de su apariencia. Debe evitarse trajes llamativos, accesorios llamativos y exagerados, lentes oscuros, suciedad (manchas, zapatos, dientes), ropa arrugada, descosida, etc. Sencilla (o), pero impecable.
- Unos gestos y ademanes cuidadosos dan como resultado un buen porte y, en conjunto, generan confianza y el respeto de los demás, no arrastrar los pies o acurrucarnos en la silla, por ejemplo.
- Señalar con dedos o bolígrafos. Puntualizar con golpes o palmadas.

ATENCIÓN DE RECLAMOS

ESCUCHAR ATENTAMENTE: dejar que el cliente exponga su punto de vista y los motivos que le inducen a quejarse.

RESPETAR LA OPINIÓN DEL CLIENTE: anotar en un papel todos los datos aportados por el cliente (caso de ser necesario), mostrando interés por sus opiniones.

COMPROMETERSE: si la reclamación tiene solución, comprometerse con el cliente indicándole forma y fecha en que se solucionará el problema.

CONTROLAR: realizar el seguimiento oportuno para que se solucione la reclamación, en caso de que no seamos nosotros directamente los encargados de hacerlo

NO DEBEMOS: buscar excusas, eludir responsabilidades, echar la culpa a otros, replicar con agresividad. Cualesquiera que sean los modales del cliente, nosotros debemos mantener siempre una actitud equilibrada y de escucha atenta.

EL CLIENTE NO TIENE SIEMPRE RAZÓN, PERO TIENE "SU RAZÓN "... LA CUAL DEBEMOS RESPETAR.

FICHA DE APRENDIZAJE 2

Educación Media Técnica (EMT)

Undécimo Semestre - Ficha de contenido 5

IRFA Instituto Radiofónico Fe y Alegría

CULTURA DE PAZ

Las acciones que constituyen la base del Programa de Acción sobre Cultura de Paz de Naciones Unidas son:

- Desarrollo de capacidades para el diálogo, la cooperación, la conducta ética, la no violencia y la participación plena en la vida social.
- Promover el reconocimiento y respeto a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Promover la inclusión, la tolerancia, la no discriminación personal, familiar, social y contra de la mujer y la erradicación de la violencia.
- Fomentar la transformación de los conflictos en oportunidades para la construcción de Cultura de Paz.
- Promover el respeto y ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales.
- Ejercer una ética pública basada en el respeto de los derechos ciudadanos, la transparencia, la neutralidad política, la rendición de cuentas y la anticorrupción.
- Promover y reconocer el derecho equitativo al disfrute de bienes y servicios, que permitan revertir la pobreza y desigualdad, propiciando el desarrollo en armonía con el ambiente.

FICHA DE APRENDIZAJE 2

Educación Media Técnica (EMT)

IRFA Instituto Radiofónico Fe y Alegría

Undécimo Semestre - Ficha de contenido 6

ENTREVISTA DE TRABAJO

Si vas a asistir a una entrevista, lo primero que debes hacer es pensar en lo que puedes aportar tú a esa empresa o institución. Ellos ya saben que no tienes experiencia, por lo que eso no es importante y buscan en ti otras cualidades. Por ello, es importante que te informes sobre la compañía y el puesto que necesitan cubrir y, a partir de ahí, pensar cuáles son tus aptitudes o cualidades para destacar como candidato frente al resto.

ACTIVA TU RED DE CONTACTOS Y ENCUENTRA EMPLEO HACIENDO NETWORKING

Cuéntale a todo el mundo que conoces que estás buscando trabajo y qué tipo de trabajo (no olvides detallar en un minuto hacia donde te diriges), la comunicación es importante. Recuerda que puedes invertir mucho en lanzar un nuevo producto o servicio pero si nadie se entera no sirve de nada. Es muy posible que alguno de estos conocidos pueda abrirte alguna puerta que sólo tú puedes aprovechar. Según los expertos en reclutamiento más del 80% de los nuevos contratos laborales no han sido publicados en ninguna parte y son cubiertos a través de contactos directos.

¿ES UNA HOJA DE VIDA LO MISMO QUE UN CURRICULUM VITAE O CV?

La respuesta corta es no, no son lo mismo. Cada uno es usado para aplicar para diferentes tipos de empleos. Normalmente se envía primero una hoja de vida y luego si el proceso prosigue, quizás sea necesario un CV. Hay empresas a quienes no les interesa un CV. También en varios países el formato y las mejores prácticas difieren. Un Curriculum Vitae es más largo y contiene más detalles que una Hoja de Vida. En Europa y partes de Asia, los términos Hoja de Vida y CV se refieren al mismo documento. Con toda seguridad, las hojas de vida o CV que ellos usan lucen muy diferente a lo que es el estándar en Estados Unidos.

FICHA DE APRENDIZAJE 2

Educación Media Técnica (EMT)

IRFA Instituto Radiofónico Fe y Alegría

Undécimo Semestre - Ficha de contenido 7

¿ES UNA HOJA DE VIDA LO MISMO QUE UN CURRICULUM VITAE O CV?

La respuesta corta es no, no son lo mismo. Cada uno es usado para aplicar para diferentes tipos de empleos. Normalmente se envía primero una hoja de vida y luego si el proceso prosigue, quizás sea necesario un CV. Hay empresas a quienes no les interesa un CV. También en varios países el formato y las mejores prácticas difieren. Un Curriculum Vitae es más largo y contiene más detalles que una Hoja de Vida. En Europa y partes de Asia, los términos Hoja de Vida y CV se refieren al mismo documento. Con toda seguridad, las hojas de vida o CV que ellos usan lucen muy diferente a lo que es el estándar en Latinoamérica.

FICHA DE APRENDIZAJE 2

Educación Media Técnica (EMT)

IRFA Instituto Radiofónico Fe y Alegría

Undécimo Semestre - Ficha de contenido 8

Puntos	¿Qué es un CV?	
Meta	Para dar una cuenta detallada de tu historia laboral profesional, dentro y fuera de la escuela.	Es una breve y atractiva imagen de tu carrera que te ayuda a destacar entre otros candidatos.
Actualizaciones	Actualizado cuándo publicas un nuevo documento, asistes o impartes una conferencia, trabajas en un nuevo empleo, obtienes un certificado y más.	Los candidatos personalizan su historia laboral, habilidades y certificaciones con palabras clave del anuncio del empleo. Escritores de Hojas de Vida sugieren omitir puestos de trabajo de hace diez años más o menos, especialmente si ya no son relevantes para tus metas de carrera. También evita la discriminación por edad.
Dar formato o Maquetado	El formato formal y lógico sin gráficos y colores innecesarios. La historia laboral cronológica incluye al menos el mes y el año.	Personalizado para industrias que valoran la creatividad. Enfatiza los logros notables en lugar de los más recientes. Nota: Fechas completas no son requeridas en Hojas de Vida funciona-
Partes Básicas	Nombre e información de contacto. Educación (a menudo listada antes de la historia laboral). La historia profesional, a veces listada por proyecto o en base a proyecto o investigación. Para esos que están en la academia. Habilidades especializadas o técnicas, reconocimientos y honores, presentaciones, publicaciones, conferencias asistidas o facilitadas licenciatura y certificación, organizaciones y afiliaciones profesionales , consultoría, referencias, lenguas extranjeras habladas.	Escribir una Hoja de Vida es más fácil comparado con escribir un CV porque tiene menos secciones: Nombre e información de contacto, declaración sumaria, historia laboral, a veces incluye un trabajo como voluntario, habilidades, educación, incluyendo seminarios asistidos y licencias, si las hay, secciones opcionales: portafolio, hobbies o intereses personales, referencias o testimonios.
Nivel de Detalle	Exhaustivo.	Concisa.
Largo	Un CV para un recién graduado con una Maestría en Administración de Negocios pero sin experiencia laboral generalmente tiene cinco o seis páginas.	Una página es ideal, pero dos páginas como máximo.
Lenguas Extranjeras	Mientras que no es requerido para todos los CV, las lenguas extranjeras son muy importantes en la mayoría de los casos.	Incluida en la sección de habilidades de la Hoja de Vida.