

Algunas Definiciones

Término	Definición
La confiabilidad	Es la "capacidad de un ítem de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado". Es decir, que habremos logrado la Confiabilidad requerida cuando el "ítem" hace lo que queremos que haga y en el momento que queremos que lo haga.
Empatía	<p>La empatía es la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos. De forma popular se conoce como "saber ponerse en el pellejo del otro". Pero, como sucede cualquier otra capacidad innata, unos la desarrollan más y otros no tanto, y siempre es posible potenciarla.</p> <p>Las personas empáticas tienen una predisposición natural para algunas de las competencias más demandadas en las ofertas de empleo: trabajo en equipo, capacidad de liderazgo, habilidades en la negociación y atención al público.</p>
Cliente interno	Es el empleado de la empresa que hay que mantener siempre satisfecho porque es el primer embajador de la marca. Un empleado disgustado y sin sentido de pertenencia es un peligro para la reputación de la marca.
Área de interacción	Es la acción, relación o influencia recíproca entre su área y otra área de la empresa; relación con personas de otras áreas de la empresa.
Proveedor o prestador del servicio	Es el empleado que entrega soluciones o atiende requerimientos de otro empleado de la misma empresa, de la misma área de trabajo, o de un área diferente.
ANS	Un acuerdo de nivel de servicio (siglas ANS), es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio,
CIO	Carta de Identificación ocupacional, que describe las funciones de cada cargo
Rol	Los roles sirven a las tareas para especificar quién las realiza, así como para definir un conjunto de productos de trabajo de los que son responsables. Una persona, o un conjunto de personas que trabajan en equipo, suelen desempeñar los roles . Un miembro de un equipo de proyecto suele cumplir muchos roles diferentes

Función	La función del trabajo es el conjunto de las tareas de rutina o actividades llevadas a cabo por una persona en esa posición
Valor agregado	Es una característica extra que se le da a un producto o servicio, con el fin de darle un mayor valor comercial; generalmente se trata de una característica o servicio poco común, que genera diferenciación y mayor satisfacción.
Servicio superior	Es conocer y satisfacer las necesidades emocionales, mentales y sociales de los clientes y después darles un valor agregado
Capacitación	La capacitación es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas.
Entrenamiento	Es la educación profesional que adapta al hombre para un cargo o función dentro de una organización, e implica la transmisión de conocimientos, ya sea información de la empresa, de sus productos, servicios, su organización, su política. Gracias a los entrenamientos laborales el individuo no solo aprende herramientas útiles para desarrollar bien su trabajo, sino que también le ayuda a ser mejor individuo y a desarrollar sus destrezas.
Política	Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas son dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa .
Protocolo	Se entiende por protocolo empresarial, por lo tanto, a las reglas sociales y formales que deben cumplirse en el seno de una empresa. Este protocolo establece las pautas y los límites que rigen el accionar de la compañía en cuestión. El protocolo empresarial suele regular el comportamiento de la empresa tanto en su interior como hacia el exterior. A través del protocolo, se fijan normas de convivencia entre los empleados y se establecen criterios de comunicación puertas afuera.