1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Técnico en Asistencia Administrativa**
- Código del Programa de Formación: 122121 V3
- Nombre del Proyecto: **Suministrar Apoyo a los Procedimientos en las Unidades Administrativas de Mipymes**
- Fase del Proyecto: I - Análisis
- Actividad de Proyecto **Identificar los procedimientos administrativos y tipos de clientes de las MIPYMES mediante el uso de herramientas ofimáticas y análisis de información.**

- **Competencia 1:** *Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa*
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar competencia 1:
- 21060102001: Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente
- 21060102002 Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales.
- 21060102003 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
- 21060102004 Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo a políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles.
- 21060102005 Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas.
- 21060102006 Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
- 21060102007 Identificar las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.
- 21060102008 Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.

- **Competencia 2:** *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información (144)*
- Resultados de aprendizaje a alcanzar competencia 2:
- 22050104601 Reconocer los sistemas de información de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades de la organización.
- 22050104602 Utilizar recursos tecnológicos de la unidad administrativa de acuerdo a las tecnologías disponibles.
- 22050104603 Procesar datos utilizando herramientas informáticas de acuerdo a las necesidades de las unidades administrativas.

- 22050104604 Consolidar información de manera física o electrónica haciendo uso de la tecnología disponible.
- 22050104605 Elaborar reportes de acuerdo a los requerimientos de información.

- **Competencia 3:** *Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. (48)*
- Resultados de aprendizaje a alcanzar competencia 3:
- 24020152401 Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.
- 24020152402 Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.
- 24020152403 Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y Racionalidad.
- 24020152404 Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.

- Duración de la guía: **336 horas.**

2. PRESENTACIÓN:

A través del desarrollo de las actividades planteadas en esta guía se busca identificar las fortalezas y debilidades de cada uno de los miembros que integran los equipos de trabajo, afianzando los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional integral, sensibilizando y sobre todo motivando a los aprendices en su inicio de emprendimiento hacia un camino que le permita mejorar la calidad de vida y entregar al país nuevas personas íntegras que continúen con el proceso de educar desde una perspectiva de emprendimiento.

Teniendo en cuenta que la fase del proyecto de formación que abordaran durante el trimestre se centra en el Análisis aplicado en las competencias Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa, Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de información y Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. Aplicadas a su proyecto de formación **SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES.**

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

- **Reflexión inicial:**

Mediante la formación por proyectos que implementa el SENA se hace énfasis en su responsabilidad como actor principal de su proceso de formación integral, teniendo en cuenta sus habilidades y

destrezas aplicadas en su desempeño en el ámbito laboral como miembro principal para la generación de soluciones apoyando los procesos administrativos en las MIPYMES.

Para el logro de lo anterior, usted en su rol de aprendiz irá adquiriendo unas bases a través del desarrollo de las siguientes competencias: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa, Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información y Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo. Todo ello aplicado al apoyo de los procedimientos administrativos de las MIPYMES. De tal forma que le permita aportar no solo al desarrollo de las mismas, sino también al desarrollo económico del país, desde su quehacer como Técnico en Asistencia Administrativa.

- **Actividad de Reflexión:**
  Identificar la importancia de su programa de formación, respecto al sector productivo, frente a la formación de competencias, habilidades y destrezas como formación para el trabajo en el sector productivo.

- **Descripción de la Actividad:**
  - Conforme equipos de cuatro (4) aprendices.
  - Elabore un cuadro comparativo en un documento digital o manual, donde a través de las preguntas: Qué?, por qué? y para qué? es importante el conocimiento que se ha de adquirir durante su formación en el programa Técnico en Asistencia Administrativa y la importancia que este tiene con las MYPIMES.
  - Socialice su cuadro comparativo con los compañeros de formación orientados por el instructor.
  - Consulte material de apoyo para la reflexión inicial.

Ambiente Requerido: ambiente de formación, mesas sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: lápices, colores, esferos, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, etc.

- **Situación Problémica:**

En Colombia la mayoría de las MIPYME, son creadas a nivel familiar o por una idea de un emprendedor, y uno de los problemas que más adolecen estas microempresas es el hecho un bajo desarrollo tecnológico ausencia de protocolos de servicio al cliente, así como falta de procesos de comunicación asertiva.

De acuerdo a lo anterior, planteamos el siguiente problema a solucionar: ¿cómo mejorar en las MIPYMES el correcto servicio al cliente y sus respectivos protocolos, el aprovechamiento de las TIC, y la comunicación asertiva en cada uno de los procedimientos organizacionales?

- **Actividades de Contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:**

  Teniendo en cuenta el objetivo de la presente guía de aprendizaje, en la cual como Técnicos en Asistencia Administrativa usted deberá desarrollar competencias orientadas a fortalecer los procedimientos administrativos dentro de las MIPYMES, para lo cual se plantean diferentes actividades que vayan orientadas al desarrollo de las mismas.

  - **Actividad 1 contextualización.**
    Identificar los procesos y procedimientos de las empresas, teniendo en cuenta la calidad de servicio al cliente y la actividad económica de la empresa.

    Descripción de la Actividad:
    - Conforme equipos de trabajo de 4 aprendices.
    - Elabore un mapa mental donde se identifiquen los procesos y procedimientos implicados en la estructura organizacional de la empresa. Seguidamente, marque en cada uno de ellos, el nivel de atención al cliente que requieren en las áreas correspondientes, estableciendo prioridades y diferenciando el cliente interno del externo.
    - Socialice con sus compañeros el trabajo realizado con la orientación del instructor(a)

    Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
    Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

  - **Actividad 2 contextualización.**

    Indicar las características del servicio al cliente adecuado en las Mipymes, teniendo en cuenta las herramientas tecnológicas y las fuentes de comunicación utilizadas.

    - Analice el estudio de caso dispuesto en material de apoyo para esta actividad..
    - Conformar equipos de 4 aprendices.
    - Realice el análisis del estudio de caso presentado y plasmarlo en una cartelera en donde se identifiquen los aspectos administrativos que favorecieron el éxito de la Mipyme, en los aspectos anteriormente indicados.
    - A continuación, cada uno de los equipos socializará a sus compañeros el análisis realizado sobre el tema.

    Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividades de apropiación:**

La actividad propuesta de forma general para esta guía de aprendizaje es:

Utilizar las Tecnologías de la información para elaborar el protocolo de servicio al Cliente de las mipyme, enfocados en las técnicas de comunicación organizacionales, de acuerdo con los procedimientos administrativos.

Para la elaboración de esta actividad cada uno de sus instructores(as) que acompañan el proceso del trimestre, darán orientaciones precisas respecto a la forma cómo deben hacer entrega de estas evidencias. Es importante estar atento a las mismas.

Proceso de Aprendizaje (subactividades):

Descripción de la(s) Actividad(es)

- **SubActividad 1 Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.**

- Actividad 1 Atender Clientes:

Evidenciar los aspectos más relevantes de la atención al cliente en las microempresas, teniendo en cuenta los protocolos de atención y la actividad económica.

Descripción de la actividad:

- Esta actividad se debe realizar de forma individual
- En hojas reciclables elabore un mapa conceptual donde establezca en qué consiste la atención al cliente.
- ¿Qué es servicio?
- Tipos y clasificación de clientes
- Características del servicio al cliente.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) para ser evaluada y luego incluirla en el portafolio de evidencias.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 2 Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.**

Identificar los elementos que integran el triángulo del servicio con base en la estrategia del servicio diseñada para la MIPYMES.

Descripción de la actividad:

■ Conforme equipos de cuatro aprendices.
■ Realice una presentación, utilizando herramientas ofimáticas donde evidencie, cuales son los elementos que integran el triángulo del servicio al cliente.
■Caracterice cada uno de lo elementos de forma clara y objetiva, de acuerdo a su importancia.
■ Tenga en cuenta que dichos aspectos van enfocado a los procesos y procedimientos administrativos.
■ Al finalizar la actividad, el material elaborado debe ser socializado con los compañeros y al instructor.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 3 Competencia: *Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.***

Elaborar un protocolo de servicio al cliente para las mypimes, teniendo en cuenta la actividad económica, estructura organizacional y tipos de clientes.

Descripción de la actividad:

- La actividad se desarrollará en equipos de 4 aprendices.
- Elabore un guion de atención al cliente en procesador de texto, tanto de forma

personalizada como telefónica.

- Realicen un juego de roles en donde se aplique el guion realizado para la aplicación de los protocolos de servicio al cliente. Tenga en cuenta los pasos que se aplican en dicho protocolo como lo son la recepción al cliente, presentación, indagación del servicio que requiere, la comunicación verbal y no verbal, así como los demás aspectos involucrados en este proceso.
- Socialice su actividad en ambiente de aprendizaje a sus compañeros e instructor.

- **Actividad 4 Competencia: *Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.***

  - Determinar los tipos de reuniones organizacionales, en función de la empresa, así como sus características, tipos de reuniones, protocolo y etiqueta en la misma.

  - Descripción de la actividad:

Por equipos de trabajo, elaboren un Brochure por cada tipo de eventos empresariales que se apliquen en las Mipyme. Tenga en cuenta que dentro de los eventos empresariales se incluyen: reuniones de trabajo, lanzamientos de productos, seminarios, foros, simposios, talleres de capacitación y demás.

De igual forma por equipos de trabajo, escojan uno de los eventos, y en ambiente de formación, realicen la simulación del evento que escogieron; elaboren toda la documentación relacionada con dicho evento como lo es, las invitaciones, certificados y memorias del evento, en función de las Mipyme.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo a las características del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad 1 Competencia: *Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

Identificar los recursos tecnológicos de las MYPIMES, teniendo en cuenta su estructura, actividad económica, tipo de clientes y estrategias comunicativas.

- Esta actividad se debe realizar en parejas.
- Consulte a cerca de los diferentes recursos ofimáticos y periféricos utilizados en una

empresa, su estructura, características y utilidad en el trabajo. Tenga en cuenta los sistemas operativos utilizados actualmente, así como el software.

- Elabore un collage utilizando papel, revistas, periódicos, recortes cuya temática represente recursos tecnológicos (software, hardware) básicos con los cuales debe contar una MIPYME teniendo en cuenta los aspectos descritos anteriormente.
- Realice una socialización del collage.
- Esta evidencia debe ser presentada y sustentada al instructor(a) en el ambiente de formación.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 2 Competencia:** ***Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

Elaborar informes utilizando herramientas ofimáticas de acuerdo a la actividad económica de la empresa y las tecnologías disponibles.

- Esta actividad se debe realizar de manera individual.
- Indague sobre las diferentes herramientas ofimáticas y cada una de sus funciones principales como lo es los procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones y bases de datos.
- Elabore un informe en el que integre las herramientas ofimáticas básicas como hojas de cálculo de Excel, presentaciones en Power Point o prezi, procesador de texto Word en el que describa las características del servicio al cliente y la comunicación organizacional.
- Socialice en ambiente de aprendizaje el informe, junto con sus compañeros.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en forma digital

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.
Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 3 Competencia:** ***Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

Interpretar los métodos de recolección, organización y procesamiento de información organizacional haciendo uso de la tecnología disponible.

- Esta actividad se debe realizar de forma individual.
- Consulte acerca de las herramientas tecnológicas existentes para recopilación de información como formularios en google, share point, type form, for desk, formsite o la herramienta que considere pertinente; su manejo ventajas y desventajas.
- Seleccione una de las plataformas y elabore un formulario que permita captura de información.
- Recolecte y clasifique información de tipos de clientes por medio de formularios en google; en hojas de cálculo debe clasificar e interpretar información aplicando filtros, funciones de búsqueda y referencia y tablas dinámicas.

Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en el ambiente de formación o en la plataforma BlackBoard

- **Actividad 4 Competencia:** ***Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

Determinar las técnicas para la consolidación de información, acorde con los recursos tecnológicos existentes en la MIPYME.

- Esta actividad se debe realizar de forma individual
- Consulte en bases de datos bibliográficas, terminología referente a bases de datos, cloud, y almacenamiento y clasificación de archivos en forma digital.
- Elabore un mapa mental en el cual identifique terminología acorde a bases de datos y su estructura, utilizando herramientas como Cmap Tools, GoConqr u otra herramienta de su elección.
- Debe sustentar el mapa mental ante el instructor.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en archivo digital y enviada a la plataforma BlackBoard para ser evaluada.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 5 Competencia:** ***Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información***

Informar acerca de los hallazgos de recursos y utilidades de las herramientas tecnológicas necesarias en las Mipyme, en función de su actividad económica, servicio al cliente y comunicación.

Descripción de la actividad:

- Esta actividad se debe realizar en grupos de máximo 5 aprendices.
- Consulte sobre las técnicas de elaboración de informes, así como los mínimos recursos tecnológicos necesarios en las Mipyme y cada una de sus características. teniendo en cuenta los procedimientos de servicio al cliente y comunicación Elabore un informe que evidencie los requerimientos de herramientas tecnológicas y de los procedimientos de servicio al cliente y comunicación.
- Elabore un informe que evidencie los requerimientos de herramientas tecnológicas y de los procedimientos de servicio al cliente y comunicación
- Sustente en el ambiente de aprendizaje elaborando una presentación en Power Point o Prezi.
- Esta evidencia debe ser presentada al instructor(a) en archivo digital y física, además debe ser enviada a la plataforma BlackBoard para ser evaluada.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas reciclables, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 1 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

Identificar los elementos de la comunicación, tipos de comunicación empresarial, lenguaje verbal y no verbal como medios de expresión en la atención del servicio al cliente dentro de las Mipyme.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma individual
- Elabore un mapa conceptual sobre los elementos de la comunicación empresarial, lenguaje verbal y no verbal como medios de expresión en la atención del servicio a cliente dentro de las Mipyme (puede utilizarse una plantilla tecnológica para la elaboración de mapas conceptuales)

- En el ambiente de aprendizaje se debe socializar lo elaborado.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo a las características del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, entre otros.

- **Actividad 2 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

Determinar la importancia del servicio al cliente y el desarrollo tecnológico dentro de las Mipyme, teniendo como base los procesos de comunicación asertivos.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza por equipos de trabajo.
- Consulte a cerca de las técnicas y características de la comunicación empresarial, factores como ética empresarial y las habilidades comunicativas en las personas.
- Realice un debate (los aprendices deben consultar sobre la importancia del servicio al cliente y el desarrollo tecnológico dentro de las Mipyme, teniendo como base la comunicación asertiva.)
- Se debe establecer las reglas del debate.
- Asignar un moderador
- Elabore preguntas que generen controversia
- Establezca límites de tiempo
- Al final del mismo se debe fijar la conclusión del tema en un acta, sobre lo que se debatió.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y establecimiento requerido de acuerdo a las características del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad 3 Competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.**

Consultar a cerca de los diferentes medios de comunicación utilizados por las Mipyme en la atención del servicio al cliente teniendo como base las herramientas informáticas utilizadas en sus procedimientos administrativos.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma individual
- Investigue a cerca de los diferentes medios de comunicación que se utilizan en las empresas; tenga en cuenta que debe diferenciarlos de la comunicación interna como la externa. Actualmente se utilizan herramientas tecnológicas para el desarrollo de dicha comunicación, por lo cual, indague, cuales son las más utilizadas.
- Elabore un friso sobre los diferentes medios de comunicación utilizados por las mipyme en la atención del servicio al cliente teniendo como base las herramientas informáticas utilizadas en sus procesos y procedimientos administrativos. utilizando láminas de cartulina y recortes de revistas
- Socialice en ambiente de aprendizaje de los frisos elaborados.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO:

Con la realización de las siguientes actividades, se busca evidenciar a través de los diferentes ejercicios planteados la aplicación de lo aprendido en el transcurso del trimestre de las diferentes competencias. De acuerdo a lo anterior se plantean las siguientes actividades:

- **Actividad de transferencia 1: Servicio Al cliente.**

Realizar un evento en el cual aplique las normas de etiqueta y protocolo de acuerdo a la actividad económica de la MIPYME.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
- Tenga en cuenta la temática desarrollada a lo largo de su formación y apóyese en los equipos de trabajo propuestos para la realización de esta actividad.

- Realice un evento o reunión empresarial en donde evidencie la etiqueta y protocolo del servicio al cliente (El instructor dará las instrucciones necesarias para la realización del evento)
- Es importante que cada aprendiz esté atento a las indicaciones dadas por el instructor(a).
- Elabore los documentos relacionados y actas que se desprenden de la realización de la actividad.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet, auditorio o salón de acuerdo a los requerimientos del evento.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad de Transferencia 2. TIC**

Recomendar un software que le permita a la Mipyme llevar a cabo el seguimiento de sus procesos y procedimientos para su mejora continua.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
- Consulte acerca de sistemas CRM para el manejo de atención al cliente y sus procesos de comunicación
- Emplee un aplicativo de software que les permita a las Mipyme una mejora continua de sus procesos y procedimientos
- Socialice la cartilla en el ambiente de formación.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

- **Actividad de Transferencia3. Comunicación**

Elaborar estrategias de comunicación empresarial teniendo en cuenta la comunicación verbal y no verbal.

Descripción de la actividad:

- La actividad se realiza de forma grupal
- Realice una cartilla utilizando una herramienta tecnológica en donde se evidencie estrategias de comunicación verbal y no verbal que contribuyan a la comunicación asertiva dentro de las mipymes.
- Socialice la cartilla en el ambiente de formación.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, esferos, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, USB, entre otros.

5. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia las técnicas e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa	**Criterios de Evaluación**	**Técnicas e Instrumentos de Evaluación**
Evidencias de Conocimiento : Responde cuestionario de los diferentes protocolos y técnicas de atención a los diferentes clientes. **Evidencias de Desempeño** Realiza un juego de roles donde aplique los protocolos de atención a clientes internos y externos en los procedimientos administrativos. **Evidencias de Producto:** Elabora libreta de calificaciones de clientes de una unidad administrativa de las mipyme.	• Reconoce los diferentes tipos de clientes de acuerdo a la política institucional. • Aplica el protocolo en la atención y el servicio de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. • Participa en la planeación y organización de eventos de acuerdo con el organigrama y normas institucionales. • Elabora documentos relacionados con la atención y servicio a los clientes, aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización. • Elabora el registro de los clientes y usuarios que ingresa a la organización, especificando el	Observación sistemática: Lista de chequeo, valoración de actitudes. Estudio de caso y resolución de problemas: cuestionario. Proyectos: cuestionarios, lista de chequeo. Situaciones orales de evaluación: socialización, diálogo, debate. Ejercicios prácticos: mapa conceptual, mapa mental, Portafolio de evidencias, ensayo. Pruebas escritas: Examen teórico, examen práctico, pruebas de selección múltiple, pruebas de respuestas alternativas.

	objetivo de su visita, con el fin de contar con una base de datos. • Apoya la realización de los eventos, teniendo en cuenta sus etapas; el objetivo. •Evalúa la atención y el servicio prestado usando la libreta de calificaciones, teniendo en cuenta las políticas de la organización. •Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgos positivos durante el desarrollo de las actividades. •Utiliza equipos de reproducción de documentos de acuerdo a las necesidades de la unidad administrativa. •Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgos positivos durante el desarrollo de las actividades.	

Evidencias de Aprendizaje competencia: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades del manejo de la información	**Criterios de Evaluación**	**Técnicas e Instrumentos de Evaluación**
Evidencias de Conocimiento : Responde cuestionario referente al uso de los diferentes periféricos	• Utiliza equipos de reproducción de documentos	• Observación • Lista de chequeo • Portafolio de evidencias

usados como herramientas de apoyo al manejo de la información. **Evidencias de Desempeño** Tabula y grafica información recolectada empleando los medios tecnológicos utilizando hojas de cálculo. **Evidencias de Producto:** Presenta informe utilizando herramientas ofimáticas y software especializado de tipos de clientes.	de acuerdo a las necesidades de la unidad administrativa. • Elabora documentos de trabajo haciendo uso de las funcionalidades de los procesadores de texto. • Utiliza las hojas de cálculo de acuerdo a los parámetros y funcionalidades del software. • Tabula datos teniendo en cuenta las funciones estadísticas. • Elabora gráficos haciendo uso de las hojas de cálculo. • Organiza la información de acuerdo con la política institucional.	• Evaluación de conocimiento • Mapas conceptuales • Observación • Mapa mental • Carpeta de evidencias • Evaluación de desempeño • Hoja de cotejo • Reportes • Carpeta de evidencias • Proyecto productivo. • Lista de chequeo con evidencias de visitas y/o salidas empresariales.

Evidencias de Aprendizaje competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.	**Criterios de Evaluación**	**Técnicas e Instrumentos de Evaluación**
Evidencias de Conocimiento : Elabora mapa mental sobre las características de la comunicación humana aplicada al entorno laboral.	• Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla.	• Observación • Lista de chequeo • Portafolio de evidencias • Evaluación de conocimiento

Evidencias de Desempeño Realiza conversatorio sobre procedimientos de comunicación asertiva en las diferentes áreas y niveles de desempeño laboral dentro de las unidades administrativas. **Evidencias de Producto:** Entrega propuesta sobre acciones de mejora comunicacional del entorno laboral y personal dentro de las mipyme.	• Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. • Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. • Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática. • Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas • Emplea para la producción de textos normatividad vigente. • Identifica los diferentes tipos de textos teniendo en cuenta su intencionalidad.	● Mapas conceptuales ● Observación ● Mapa mental ● Carpeta de evidencias ● Evaluación de desempeño ● Hoja de cotejo ● Reportes ● Carpeta de evidencias ● Proyecto productivo. ● Lista de chequeo con evidencias de visitas y/o salidas empresariales.

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ASERTIVIDAD: es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.

AUDITORÍA: es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requerimiento legal e interno según su reglamento interno, para brindar un buen servicio.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le parece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.

CRM (Gestión de relaciones con los clientes) es un término de la industria de la información que se aplica a metodologías, software y, en general, a las capacidades de Internet que ayudan a una empresa a gestionar las relaciones con sus clientes de una manera organizada.

CADENA DE SATISFACCIÓN: es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.

CICLO DE SERVICIO: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

CLIENTE: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e importante en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

COMPETITIVIDAD: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

CULTURA ORGANIZACIONAL: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

DISPOSICIÓN: es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.

EMPODERAMIENTO: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

ESTÁNDARES: permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades.

ENCUESTA: son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre un tema específico para investigación, cuando es de forma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de cuestionario.

ESTRATEGIA: es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.

ÉTICA: ser correcto y actuar bajo una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando porque en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.

GARANTÍA DE LA CALIDAD: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.

GESTIÓN: es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

INSATISFACCIÓN: Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.

MISIÓN: compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevar a cabo la función o deber moral que una persona o colectividad consideran necesario para cumplir con su compromiso con la sociedad.

MOMENTO DE VERDAD: es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes.

MOMENTO ESTELAR: esto se lleva a cabo cuando el cliente ya tiene lo que estaba buscando, llevándose una buena imagen de la empresa y del servicio que se prestó.

MOMENTO CRÍTICO: se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que está acudiendo llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.

ORGANIZACIÓN: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinado para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.

QUEJAS: es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que esté adquiriendo. También lo toman como modo de protesta.

RESARCIMIENTO: se usa cuando al prestar un servicio se incumple con las obligaciones adquiridas ya, las cuales pueden ser penales o contractuales. Brindando seguridad que el compromiso se contraído.

REINGENIERÍA: se utiliza cuando los procesos no funcionan bien y necesitan comenzar de nuevo planteando nuevas alternativas. Es hacer lo que se está haciendo pero hacerlo bien.

SERVICIO: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

SERVUCCIÓN: la unión de servicio al cliente, calidad y satisfacción es lo que nos conlleva a un cliente satisfecho.

SISTEMA: es la forma de manejar las normas o procedimientos con un orden lógico para la empresa, para ordenar el funcionamiento de una colectividad.

VALOR AGREGADO: son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

VISIÓN: es donde la empresa se ve a corto, mediano y largo plazo haciendo una proyección de su futuro sin dejar de lado las necesidades, expectativas y cambio de los clientes.

AULA DIGITAL: Son aulas proveídas por equipos informáticos, con un número variable de ordenadores (generalmente entre 15 - 25, conectados en red local).

APRENDIZAJES BÁSICOS: Aprendizajes esenciales para el desarrollo y bienestar de las personas en los diferentes momentos o fases de su existencia.

COMPETENCIA: Saber orientado a la acción eficaz, fundamentado en una integración dinámica de conocimientos y valores, y desarrollado mediante tipos de tareas que permiten una adaptación ajustada y constructiva a diferentes situaciones en distintos contextos.

COMPETENCIAS VIRTUALES: Serían el conjunto de conocimientos y habilidades que se necesitan para poder desempeñar tareas relacionadas con la sociedad de la información y el conocimiento. Implican capacidades cognitivas, reflexivas y analíticas y evaluativos.

CUESTIONARIO: Instrumento idóneo que nos posibilita obtener gran cantidad de datos a partir de una muestra amplia y genera resultados estadísticos. Es uno de los instrumentos más utilizados en el ámbito de las Ciencias de la Educación.

E- LEARNING: Es un nuevo concepto traducido por "enseñanza a distancia" intenta explicar que se trata de no enseñar de cualquier forma, sino de dotar a las personas de las competencias necesarias para vivir y trabajar en la sociedad de la información en redes y que todos puedan acceder a la cultura digital buscando aprender a aprender, consolidar su personalidad, desarrollar las capacidades genéricas, aprender durante toda la vida y afrontar los retos de la sociedad de la información y usar las TIC ante estos permanentes procesos formativos. Una manera pues, diferente de entender el proceso de enseñanza-aprendizaje

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN TELEMÁTICA: Chat, mail... Las herramientas de comunicación telemática permiten la interacción entre dos o más personas utilizando entre dos o más personas utilizando un equipo informático. En la actualidad su manejo es imprescindible en los procesos de enseñanza-aprendizaje, sobre todo en la enseñanza a distancia.
Estas herramientas pueden ser:
Síncronas, cuando los interlocutores coinciden en el tiempo, como son el Chat, la mensajería instantánea, la videoconferencia...
Asíncronas, cuando los interlocutores no coinciden en el tiempo, como son el correo electrónico, los foros de debate, las listas de distribución...

HERRAMIENTAS VIRTUALES: Denominamos herramienta virtual a la aplicación empleada para la construcción de otros programas o aplicaciones. Son pues, como un paquete de software integrado que ofrece algunos o la totalidad de los aspectos de preparación, distribución e interacción de información y permite que estos aspectos sean accesibles vía redes.

OFIMÁTICA: Es la automatización, mediante sistemas electrónicos de las comunicaciones y procesos administrativos. En educación podemos usar los programas ofimáticos para producir contenidos - tanto desde el profesorado como desde el alumnado- y para fomentar el trabajo en equipo.

PLATAFORMAS EDUCATIVAS DIGITALES: Son aplicaciones que facilitan la creación de entornos de enseñanza y aprendizaje integrando materiales didácticos y herramientas de comunicación, colaboración y gestión educativas. Las herramientas incluidas en la plataforma dan soporte a profesores y estudiantes para optimizar distintas fases del proceso de enseñanza aprendizaje cuando este tiene lugar en la red.

WEB. 2.0.: Es un conjunto de aplicaciones que con independencia de los planteamientos psicopedagógicos que sustenten la acción docente apuestan por el buen uso didáctico de las TIC y enriquece los procesos de enseñanza y aprendizaje. Además, situados en esta sociedad de la información que exige una fuerte disminución de las prácticas memorísticas/reproductoras en favor de las metodologías socio constructivistas centradas en los estudiantes y en el aprendizaje autónomo y colaborativo, los entornos sociales para la interacción que ofrecen las aplicaciones de la Web 2.0 constituyen un instrumento idóneo para ello (*Dr. Pere Marquès Graells, 2007*).

WEBQUEST: Según su creador Bernie Dodge, una Webquets es “una actividad de investigación en la que la información con la que interactúan los alumnos proviene total o parcialmente de recursos de Internet”. Una Webquest es una actividad didáctica en la que se propone una tarea a los alumnos y un proceso para llevarla a cabo, durante el cual tendrán que utilizar, analizar y comprender determinada información para construir sus propias ideas

WIKIS: es un sitio web cuyas páginas pueden ser editadas por sus usuarios a través del navegador web. Los usuarios pueden crear, modificar o borrar un mismo texto que comparte. El ejemplo más conocido de wiki es la Wikipedia. Se trata de una enciclopedia colaborativa, elaborada y mantenida por sus visitantes. En Wikipedia podemos realizar búsquedas de términos o conceptos. El botón "Editar" es el que diferencia las Wiki de otros sitios web, permitiéndonos participar en la elaboración de su contenido.

7. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS Y CIBERGRAFÍA:

www.marketing-xxi.com/departamento-de-atencion-al-cliente-104.htm

https://tunegocioonline.weebly.com/bibliografiacutea.html

https://tunegocioonline.weebly.com/bibliografiacutea.html

https://www.gestiopolis.com/como-mejorar-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente/

https://www.getabstract.com/es/resumen/estrategia/en-busca-de-la-excelencia/14565/

https://www.marketingdeservicios.com/

http://office.microsoft.com/video.aspx?assetid=ES010201893&vwidth=884&vheight=540&CTT=11&Origin=).

http://www.aulaclic.es/excel-2013/

http://www.aulaclic.es/word-2013/

www.recursossa.com/Documentos/1_2_3.htm

www.actualicese.com.co

www.esl-lab.com

www.englishpod.com

www.bbcinenglish.com

http://webpages.ull.es/users/manarea/Documentos/sitiosweb.pdf

http://webpages.ull.es/users/manarea/guiadidacticawebs.pdf

http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/SALINAS.pdf

- **AGUADED, J.I. y PÉREZ RODRÍGUEZ, M.A. (2001b): Nuevas corrientes comunicativas, nuevos escenarios didácticos. Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación, 16, 120-130.**
- **BALLESTEROS, C y LÓPEZ MENESES. (2002): El correo electrónico: una experiencia colaborativa para la formación y el desarrollo profesional de los docentes. En Aguilar, M y otros.**
- **GORKA, P y CASTAÑO, C. (2006): Sistemas wikis para la enseñanza. En Cabero, J y Román, P. (Coords): E-actividades. Un referente básico para la formación en Internet. Sevilla, Eduforma (MAD), 169-181.**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Andrés Paiba R. Juan Carlos Osorio Rafael Naranjo Nidia Peña Ma. Deisy Sánchez	Instructor Instructor Instructor Instructor IInstructor	SENA – CGA SENA – CGA SENA - CGA SENA - CGA SENA - CGA	

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Andrés Paiba	Instructor	SENA - CGA	14 de noviembre 2017	Ajuste a las actividades de acuerdo al procedimiento de desarrollo curricular.
	Ana Patricia Sepúlveda Parra	Instructora	Centro de Gestión Administrativa – Distrito Capital	13 de Septiembre 2019	Actualización de formato y organización de actividades.