PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **TECNÓLOGO EN GESTION ADMINISTRATIVA**
- Código del Programa de Formación: **122115**
- Nombre del Proyecto :
  VINCULAR APRENDICES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO SOLUCIÓN INTEGRAL EN LAS DIFERENTES ÁREAS ADMINISTRATIVAS DEL CENTRO DE GESTIÓN Y DESARROLLO AGROINDUSTRIAL DE ARAUCA.
- Fase del Proyecto: **EJECUCIÓN**
- Actividad de Proyecto:
- **PROPONER PROGRAMAS Y COORDINAR ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO, ACORDE A LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD AMINISTRATIVA**
- Competencia:
- **210601010- FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.**
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  4011 - Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.
  4012 - Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional
  4013-Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos
- Duración de la Guía:
  72 HORAS

2. PRESENTACIÓN

Respetado Aprendiz

Iniciamos un nuevo proceso de aprendizaje, es por esto que el capacidad que tiene el ser humano para desempeñarse dentro de la organización es fundamental la comunicación de los valores corporativos, siendo indispensable cuidar la imagen del primer contacto entre el cliente y la empresa.

El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los clientes tiene mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir. La competencia es cada vez mayor, por ende los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado. Los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación. Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido. Si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores. Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o que vuelvan a visitarnos. .¡Sea bienvenido! y recuerde que cuenta con su instructora.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1.Actividades de Reflexión inicial.

Ingrese al al siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=3vdGreF7pwM observe el video y de respuesta a las siguientes preguntas:
¿Qué es servicio?
¿Que es servicio al cliene?
¿Qué es atención al cliente?
¿Qué es cliente interno?
¿Qué es cliente externo?
¿Qué es cultura de sericio al cliente

Esta actividad tiene una duración de 30 minutos.
La instructora retroalimenta el tema, a través de audio por Whasap del grupo creado para Tecnólogo en Gestión Administrativa

3.2.Momento pedagógico inicial:

Actividad de Aprendizaje Planeación Pedagógica:

RAP 1: identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requierimientos de la unidad adminsitrativa y la organización.

Descripción actividad 2:

1. Se presenta un glosario de términos de servicio al cliente , para que los lean, analice e interprete cada uno de ellos. Luego resolver el taller y ubique las respuestas en la sopa de letras, propuesto por su instructora Tiempo estimado para esta actividad: dos horas. La instructora retroalimenta el tema, a través de audio por Wasap del grupo creado para Tecnólogo en Gestión Administrativa. Modalidad de trabajo: Individual

-Taller y sopa de letras glosario de servicio al cliente

Descripción actividad 3:

Se les entregará un documento sobre el tema "La Personalidad", para que lo lea, analice y pueda desarrollar el taller y ubicar las respuestas en el crucigrama propuesto por su instructora.

Esta actividad tiene una duración de dos horas. Modalidad de trabajo: Individual

-Taller resuelto y crucigrama sobre la personalidad

La instructora retroalimenta el tema, a través de diapositivas.

Descripción actividad 4:

-Se les entregará un documento sobre el tema "calidad del servicio", para que lo lea, analice y lo invito a desarrollar el taller propuesto por su instructora y escribir al frente de cada renglón la respuesta correcta.

Esta actividad tiene una duración de dos horas.

La instructora retroalimenta el tema, a través de audio por Wasap del grupo creado para Tecnólogo en Gestión Administrativa. Modalidad de trabajo: Individal

-Taller resuelto sobre calidad del servicio

Subir la evidencia a plataforma Territorium y a su portafolio de evidencias

Descripción actividad 5:

Se les entregará un documento sobre el tema "Servicio al cliente", para que lo lea, analice y desarrolle el taller propuesto por su instructora y escribir al frente de cada línea en blanco la respuesta correcta y luego ubicar cada palabra encontrada en la sopa de letras.

Esta actividad tiene una duración de dos horas.

La instructora retroalimenta el tema, a través de audio por Wasap del grupo creado para Tecnólogo en Gestión Administrativa. Modalidad de trabajo: Individual

-Taller resuelto y sopa de letras servicio al cliente

Subir la evidencia plataforma Territorium y a su portafolio de evidencias.

Descripción actividad 6:

Se les entregará un documento sobre el tema "Gerencia del Servicio", para que lo lea, analice y pueda resolver el taller propuesto por su instructora, donde debe escribir al frente de cada línea en blanco la respuesta a cada interrogante.

Esta actividad tiene una duración de dos horas. Modalidad: individual

-Taller Gerencia del Servicio

La instructora retroalimenta el tema, a través de diapositivas.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

RAP 2:-Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos den inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.

Descripción de la actividad 7:

Analice el texto sobre el servicio inspirador que les estoy adjuntando a través de correo electrónico., y proceda hacer un ensayo de una página sobre el“ servicio inspirador”.

Esta actividad tiene una duración de 2 horas. Modalidad de trabajo: Individual

-Ensayo sobre servicio inspirador

Descripción de la actividad 8:

Se presenta un taller donde se plantea un estudio de caso así:
Teniendo en cuenta que empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos y que su objetivo es obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios; también que sus funciones y departamentos más comunes son: Gerencia, Compras, Recursos Humanos, Producción, Control de Gestión, Marketing, Comercial – Ventas, Servicio al Cliente, analice los casos de cada área de la empresa, investigados y basados en sus conocimientos, responda dichas preguntas que su instructora presenta.

Este taller lo debes enviar a través de correo electrónico cycolmenares@sena.edu.co
La retrolimentación de este estudio de caso la estaré enviando por audio al wasap.
Esta actividad tiene una duración de 2 horas.
Modalidad de trabajo: individual
Taller estudio de caso servicio al cliente

Descripción de la actividad 9:
Conozcamos la importancia de las relaciones humanas

Actividad individual: se le entregará los temas (Qué son las relaciones humanas, factores que intervienen en las relaciones humanas, ¿qué debemos hacer para tener un buen ambiente laboral?, las modalidades individuales, las correlaciones en nuestro trabajo, la comunicación.) para que lo lean, analicen y deben elaborar un mapa mental.
Este mapa mental lo debes enviar a través de correo electrónico cycolmenares@sena.edu.co

La retrolimentación de este tema lo estaré enviando por audio al whatsapp.
Esta actividad tiene una duración de 2 horas.
Modalidad de trabajo: Individual
Mapa mental sobre temas relaciones humanas.
Subir a la plataforma virtual y al fortafolio del aprendiz.

Descripción actividad 10:

Trabajo individual se le entregará el Manual del Servicio al Ciudadano, para que lo lean, analicen y responda el taller propusto por su instructora. Este taller lo debes enviar a través de correo electrónico cycolmenares@sena.edu.co
La retrolimentación de este tema lo estaré enviando por audio al whatsapp .
Modalidad de trabajo: individual
Taller sobre el Manual del Servicio al Ciudadano

Descripción de actividad 11:

Se les entregará un tema sobre el lenguaje claro, Medios o canales disponibles para los ciudadanos, Deberes para garantizar accesibilidad al canal virtual, Nivel de satisfacción del ciudadano, para que lo lean, analicen.
Debe diseñar diapositivas para socializar a todo el grupo.
Esta actividad tiene una duración de cuatro horas.
Este taller lo debes enviar a través de correo electrónico cycolmenares@sena.edu.co
La retrolimentación de este tema lo estaré enviando por audio al whatsapp.
Modalidad de trabajo: individual
Diapositivas y exposición sobre los siguientes temas: lenguaje claro, Medios o canales disponibles para los ciudadanos, Deberes para garantizar accesibilidad al canal virtual, Nivel de satisfacción del ciudadano
Las Diapositivas se deben Subir la evidencia a plataforma Territotium y a su portafolio de evidencias

✓ Organizar una cena empresarial para aplicar los conocimientos aprendidos en esta competencia, sobre etiqueta y protocolo.
Modalidad de trabajo: Grupal
Cena empresaria

- **Ambiente Requerido**

Ambiente 201, con 30 sillas y mesas, 25 computadores, aire acondicionado, buena iluminación

- **Materiales**

Cartulina, marcadores, cinta pegante, colbón, perforadora, cosedora, papel bond.
Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Producto: - Respuesta a interrogantes, después de haber observado el video atención o servicio al cliente --Taller y sopa de letras glosario de servicio al cliente - Taller resuelto y crucigrama sobre la personalidad. --Taller resuelto sobre calidad del servicio --Taller resuelto y sopa de letras servicio al cliente. --Taller Gerencia del Servicio - Taller estudio de caso servicio al cliente. - Mapa mental sobre temas relaciones humanas. - Taller sobre el Manual del Servicio al Ciudadano - Diapositivas y exposición sobre los siguientes temas: Deberes para garantizar	1.- Aplica responsablemente las normas de la organización durante la emisión de los mensajes tanto al cliente interno como al externo, dentro de un proceso de comunicación efectiva. 2.- Aplica en la atención y servicio con objetividad los momentos de verdad durante el ciclo del servicio al cliente interno y externo. 3.- Utiliza la planeación de los recursos de la empresa relacionada con el servicio, con objetividad y responsabilidad. 4.- Aplica diligentemente las normas y estrategias de atención y cortesía telefónica y a través de otros medios tecnológicos. 5.- Aplica de manera responsable las estrategias de atención y de servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles, en español y en inglés, para la concertación de citas y el manejo de la agenda, de acuerdo con los estándares de calidad. 6.- Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes internos y externos teniendo en cuenta el proceso comunicativo dentro de las relaciones empresariales, en español y en inglés. 7.- Aplica diligentemente actitudes y valores en las	**Técnica**: Preguntas **Instrumento**: Cuestionario **Técnica**: Producto **Instrumento**: listas de chequeo **Técnica**: Producto **Instrumento:** listas de chequeo **Técnica**: Producto **Instrumento**: listas de chequeo **Técnica**: Producto **Instrumento:** listas de chequeo **Técnica:** Producto **Instrumento:** listas de Chequeo **Técnica:** Producto **Instrumento:** listas de chequeo **- Técnica**: Producto **Instrumento:** listas de chequeo

accesibilidad al canal virtual, Nivel de satisfacción del ciudadano - Organizar una cena empresarial para aplicar los conocimientos aprendidos en esta competencia, sobre etiqueta y protocolo	relaciones públicas en procura del prestigio de la organización. 8.- Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgo positivos durante el desarrollo de las actividades.	**- Técnica**: Producto **Instrumento**: listas de chequeo **- Técnica**: Producto **Instrumento**: listas de chequeo **- Técnica**: Desempeño **Instrumento**: listas de chequeo **-Técnica**: Desempeño **Instrumento:** Observación del procedimiento de la digitalización de documentos

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Empresa: Conjunto de recursos que interactúan para la producción, transformación de bienes y servicios buscando la satisfacción de necesidades y brindar ventajas

Indicador: Instrumento que sirve para medir.

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.

Auditoria: 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.

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 impórtate 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.

Estándarés: 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 bojo 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.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Montoya Orozco, F., Arevalo Ariza, O., & Galeano Duque, L. E. (1995). Auxiliares de referencia para consulta archivística. Armenia: [s.n.]. Recuperado a partir de http://biblioteca.sena.edu.co/F/ETVCV38JMT6XTS3Y8VVEGIKTP5QRXR65E9K2L534EAE4519B72-28653?func=full-set set&set_number=014704&set_entry=000031&format=999

Congreso de la República de Colombia. LEY_962_DE_2005, Pub. L. No. Ley 962 de 2005: Artículos 3 y 28., 1 (2005). Recuperado a partir de http://www.archivogeneral.gov.co/

Vaquerano, S. (14 de Octubre de 2008). Técnicas Telefónicas Efectivas. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=Nz4meso1ePg Ventas, A. C. (17 de Junio de 2019). 5 Molestias Del Cliente Al Telefono, Infalibles Técnicas de Atención Telefónica. Obtenido de Asesoría Creativa en Ventas: https://www.youtube.com/watch?v=wKvbq9izyzY&t=320s

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Blanca Hilda Torres de**	**Instructora**	**Formación**	**11 marzo de 2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**CARMEN YARISMA COLMENARES CISNEROS**	**INSTRUCTOR**	**FORMACIÓN**	**FEBRERO 1 DE 2023**	**Actualización**