



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:**Técnico en Asistencia Administrativa
- **Código del Programa de Formación:**134101
- **Nombre del Proyecto:**SUMINISTRAR APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE MIPYMES
- **Fase del Proyecto:**Evaluación
- **Actividad de Proyecto:**Diseñar un plan de apoyo para las actividades y tareas de las áreas funcionales de la organización, así como en sus procedimientos administrativos como soporte a las microempresas y pymes.

Competencia:ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
 - Opera hardware y software para la atención y servicio al cliente teniendo en cuenta la tecnología disponible y los protocolos de la organización.
- **Duración de la Guía:**60 horas.



2. PRESENTACIÓN

Querido aprendiz con el desarrollo de la presente guía se fortalecerá la competencia de atención al cliente mediante el uso de herramientas tecnológicas que le permitirán **suministrar apoyo a los procedimientos en las unidades administrativas de mipymes**; como parte de los procedimientos de apoyo es la optimización del servicio mediante la interacción entre el **software, el hardware y el Servicio al cliente multicanal** (Web Chat, Redes Sociales, Teléfono, Correo Electrónico, Mensajes de Texto, devolución de llamadas), **el cual es fundamental para el manejo de** programas y aplicaciones necesarias para ofrecer un **servicio de atención** al cliente más rápido e inteligente y de esta manera usted pueda solucionar casos con más rapidez y facilidad.



Imagen1. Los beneficios de la atención al cliente. <https://n9.cl/qlvn>

Para alcanzar los objetivos definidos se requiere motivación, trabajo autónomo, responsabilidad, disposición y trabajo colaborativo. Recuerde que cuentan con el acompañamiento, apoyo y asesoría de los docentes técnicos e instructores vinculados al programa de formación. Así como herramientas de apoyo contará con el uso de las TIC en los ambientes de aprendizaje.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Tomando como referencia los videos que se muestran a continuación mencione por qué las TICs se convierten en una herramienta fundamental para la comunicación y la optimización del servicio al cliente.



GFPI-F-135 V01



Imagen2.Recuperada de Estrategia multicanal. <https://n9.cl/bgfo>

Tecnología de información y comunicación Recuperada de <https://www.youtube.com/watch?v=GN6qmy7Gtic>

La importancia de las tics en la educación. Recuperada de: <https://www.youtube.com/watch?v=h40pXhuyNRM>

De acuerdo con los videos observados, realice un debate en mesa redonda sobre la importancia de la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (Tic) en el servicio al cliente y su implementación.

El docente moderará la sesión motivando la participación de todos los aprendices y compartiendo experiencias propias relacionadas con el tema tratado.

- Ambiente requerido: Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices
- Materiales: Computadores. Video Beam, Marcadores, Tablero, Lapiceros, Cinta Adhesiva, Marcadores borrables, Hojas de Block.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

En esta actividad usted podrá identificar como el uso de las Tics revoluciona el mundo de la comunicación, facilita el acceso a medios informáticos y mejora eficazmente la atención al servicio al cliente. Los resultados de esta actividad son indicadores de los temas que se deben profundizar; posiblemente unos más que otros.



-135 V01

Imagen3.Recuperada de <https://n9.cl/8plw>

Imagen4.Recuperada de <https://n9.cl/ui3u>

Imagen 5.Recuperada de



Para realizar esta actividad se requiere de trabajo colaborativo para ello deben organizarse por equipos de 4 personas. La actividad la desarrollaremos con la Técnica Didáctica de Dialogos Simultaneos :Es una técnica también llamada **"cuchicheo"**, se emplea para buscar soluciones rápidas a problemas y



confrontar puntos de vista. Participa todo el grupo dividido en pequeños equipos, Cada equipo discute el problema en un espacio breve de tiempo. Después de haber confrontado sus puntos de vista cada uno de los grupos socializará la respuesta a la pregunta asignada.

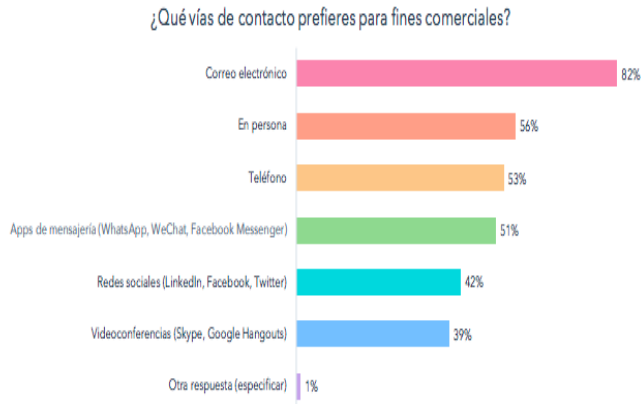
Imagen6.Espacios de aprendizaje. Recuperada de: <https://n9.cl/g5r4>

- *Qué entiende por tecnologías de la información y la comunicación TIC?*
- *Cuál es la herramienta clave que permite la interacción de la tecnología digital con el mundo?*
- *Por qué se dice que tanto el Hardware como el software son herramientas claves en una organización?*
- *Haga una pequeña reseña histórica de cómo ha evolucionado la comunicación?*
- *Como era el mundo antes de las tics?*
- *Mencione como ha influido el uso de las tics en su núcleo familiar?*
- *Que es para usted un canal de comunicación? Cuales conoce y cuales utiliza con mas frecuencia?*
- *La importancia del servicio al cliente multicanal?*
- *Como Implementar el uso de redes sociales en el servicio al cliente.*
- *Por que es importante el uso de las tics en la comunicación y por que se han convertido en una herramienta fundamental de apoyo en las organizaciones para optimizar el servicio al cliente.*

- Ambiente de formación requerido : Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices
- Materiales: Computadores. Video Beam, Marcadores, Tablero, Lapicero, Cinta Adhesiva.



En la actualidad, las empresas dependen del correo electrónico



Según el reporte realizado por el ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC), en las redes que más se usan son WhatsApp y Facebook, con un 89.4% y un 86.7%, respectivamente. Después le siguen YouTube, con un 54.2%; Instagram, con un 35.2%;

y Twitter, con un 22.8%.

Los cuatro canales que mas se utilizan son: correo electrónico (82%), teléfono (72%), chat en vivo (58%), autoservicio online y preguntas frecuentes (56%)". (Recuperado de: GlobalSTD- www.globalstd.com)

Imagen7.Recuperada de: <https://n9.cl/wg1y>

Para desarrollar la siguiente actividad observe los videos de apoyo , posteriormente diligencie el cuadro sinoptico con sus propias palabras . Una vez diligenciado el cuadro sipnotico , será socializado por equipos de trabajo asi:

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

Opera hardware y software para la atención y servicio al cliente teniendo en cuenta la tecnología disponible y los protocolos de la organización.

En la actualidad existen diferentes herramientas tecnológicas que permiten atender las necesidades de los clientes: Web Chat, Redes Sociales, Teléfono, Correo Electrónico, Mensajes de Texto, devolución de llamada.

A continuación podrá observar las estadísticas de los medios de comunicación mas usados en colombia:

Según el reporte realizado realizado por el ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC), en las redes que más se usan son WhatsApp y Facebook, con un 89.4% y un 86.7%, respectivamente. Después le siguen YouTube, con un 54.2%; Instagram, con un 35.2%; y Twitter, con un 22.8%.



Los cuatro canales que mas se utilizan son: correo electrónico (82%), teléfono (72%), chat en vivo (58%), autoservicio online y preguntas frecuentes (56%)". (Recuperado de: GlobalSTD- www.globalstd.com)

Para desarrollar la siguiente actividad observe los videos de apoyo , posteriormente diligencie el cuadro sinoptico con sus propias palabras . Una vez diligenciado el cuadro sinoptico , será socializado por equipos de trabajo asi:

- Cada equipo de trabajo se encargará de un ítem, el cual será asignado por el docente o instructor que esté a cargo.
- Cada grupo debe presentar su ítem: la descripción completa, ventajas y ejemplo de uso.
- A continuación observe el material de apoyo para realizar la actividad:

Video-“Medios tecnológicos para el servicio al cliente” Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=oA-6ht35BSg> y revise los documento de apoyo:

“7 herramientas tecnológicas para aumentar la calidad en la atención al cliente” Recuperado de: <https://www.globalstd.com/networks/blog/7-herramientas-tecnologicas-para-aumentar-la-calidad-en-la-atencion-al-cliente>

“Herramientas tecnológicas al servicio de la gestión empresarial” <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avances/article/view/26656/26997>

Herramientas tecnológicas utilizadas			
Ítem	Descripción	Ventajas	Ejemplo de uso
CRM (CustomerRelationship Management)  Imagen 8. Recuperada de https://co.pinterest.com/pin/612911830513103620/			

La nube informática.



Imagen9.Recuperada
de: <https://n9.cl/gx9l>

Redes sociales



Imagen10.Recuperada
de: <https://n9.cl/e3vg>

E-mail



Imagen11.Recuperada
de: <https://n9.cl/ytnp>

<p>Whatsapp</p>  <p>Imagen12:Recuperada de https://n9.cl/jnm8</p> <p>Twitter</p>  <p>Imagen13.Recuperada de: https://n9.cl/2a73z</p>			
<p>Instagram</p>  <p>Imagen14.Recuperada de https://n9.cl/lqg5h</p>			
<p>Facebook</p>  <p>Imagen15.Recuperada de:https://n9.cl/rq8ik</p>			
<p>Messenger</p>			



 <p>Imagen16.Recuperada de : https://n9.cl/a6pj</p>			
<p><i>Video conferencia skype-zoom.us</i></p>  <p>Imagen17.Recuperada de https://n9.cl/gclaw</p>  <p>Imagen18.Recuperada de: https://n9.cl/zjqj6</p>			
<p><i>Geolocalización</i></p>  <p>Imagen19.Recuperada de: https://n9.cl/tqxyf</p>			

- Ambiente de formación requerido : Ambiente dotado con escritorios, sillas y tablero con capacidad para 35 aprendices



- Materiales: Computadores. Video Beam, Marcadores, Tablero, Lapicero, Cinta Adhesiva

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Diseñar un plan de apoyo para las actividades y tareas de las áreas funcionales de la organización, así como en sus procedimientos administrativos como soporte a las microempresas y pymes.

Imagen20. Medición de la satisfacción de los clientes. Recuperado de <http://cort.as/-LNiZ>



Satisfacción Cliente

Medición de Satisfacción de Clientes

Querido aprendiz con su equipo de trabajo Sena construya:

- a) Una encuesta en google drive de 15 preguntas que permita : *Evaluar el impacto de las tics como estrategias comunicativa y educativas , * Evaluar el evento, *Evaluar el uso de las tics como herramienta fundamental de apoyo en la optimización del servicio al cliente.
- b) Las preguntas deben ser de selección múltiple y de única respuesta.
- c) Realice una base de datos con 10 integrantes del salón que contenga : Nombre-Apellidos-Celular-Correo electrónico de tal manera que pueda enviar el link viautilizando los diferentes canales de comunicación como: correo electrónico, Messenger, whatsapp, para aplicar la encuesta . Debe tomar pantallazos del enlace subido en estos canales de comunicación.
- d) Antes de enviar la encuesta envíe un mensaje por el medio de comunicación que usted seleccione presentando al encuestado el objetivo de la encuesta, posteriormente adjunte el link y envíe a las personas a las cuales le aplicará la encuesta.
- e) Aplique la encuesta a 10 personas de la base de datos.
- f) Con la información estadística arrojada por las 10 encuestas aplicadas, elabore un informe de los resultados obtenidos teniendo en cuenta las normas APA. Esta evidencia deberá subirla al portafolio del



aprendiz en la fase Evaluación –carpeta evidencias de aprendizaje y también en el espacio evidencias de la plataforma territorium.

El informe escrito debe contener:

- ✓ *Portada*
- ✓ *Contraportada*
- ✓ *Introducción*
- ✓ *Contenido*
- ✓ *Objetivo Generales*
- ✓ *Objetivos específicos (Mínimo 3)*
- ✓ *Encuesta aplicada*
- ✓ *Conclusiones*
- ✓ *Recomendaciones*
- ✓ *Webgrafía.*

g) Realizar la sustentación de estos resultados en ambiente de aprendizaje con el acompañamiento del docente técnico e instructor.

Ver material de apoyo:

Como crear encuestas online en google. <https://papelesdeinteligencia.com/como-hacer-una-encuesta-gratis/> La encuesta debe realizarse por google drive formularios, seleccione la opción de múltiples respuestas.

Descargue aquí. Plantilla en Word con normas APA actualizadas. <https://normasapa.com/plantilla-en-word-con-normas-apa-2019/>

Normas APA para la presentación de trabajos escritos: <https://normasapa.com/formato-apa-presentacion-trabajos-escritos/>

- Ambiente Requerido:
Mipymes de la comuna, ambiente regular y de informática
- Materiales:
Video bean, equipos de cómputo, cámara fotográfica, tablematic.

GFPI-F-135 V01

Hojas de papel, fotocopias, lapiceros, lápiz, borrador, libros contables, formatos contables



4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<p>Evidencia de conocimiento</p> <p>Cuadro sinóptico sobre los diferentes medios tecnológicos que las empresas pueden utilizar para la prestación del servicio.</p>	<p>Opera de manera responsable los recursos tecnológicos requeridos para la planeación, coordinación y ejecución del evento de acuerdo con los requerimientos de la organización.</p>	<p>Técnica: Valoración de los conceptos.</p> <p>Instrumento: Lista de Chequeo</p>
<p>Evidencias de Desempeño</p> <p>Medición de la satisfacción del cliente por medio de encuesta virtual.</p>	<p>Direcciona los mensajes a los clientes, teniendo en cuenta el protocolo, las normas, los 22/10/19 09:58 am página 17 de 65 línea tecnológica: cliente red tecnológica: tecnologías de gestión administrativa y servicios financieros red de conocimiento: red de conocimiento en gestión administrativa, y financiera procesos de comunicación y las políticas de la organización</p>	<p>Técnica: Valoración de la encuesta</p> <p>Instrumento: Lista de chequeo</p>
<p>Evidencias de Producto:</p> <p>Informe en Word con normas APA con los análisis de los resultados de la encuesta.</p>	<p>Opera software y el hardware para la atención y servicio al cliente teniendo en cuenta la tecnología disponible y los protocolos de la organización. - atiende llamadas y mensajes de clientes internos y externos de acuerdo con los estándares, tiempos y políticas de calidad de la organización. - elabora el</p>	<p>Técnica: Valoración de producto</p> <p>Instrumento: Lista de chequeo</p>



	<p>registro de los clientes y usuarios que ingresan a la organización especificando el objetivo de su visita, con el fin de contar con una base de datos. - aplica diligentemente las normas y estrategias de atención y cortesía telefónica, a través de los medios tecnológicos, teniendo en cuenta protocolos y políticas organizacionales.</p> <p>Verifica el cumplimiento del programa establecido en la agenda teniendo en cuenta las políticas de la organización. - aplica el procedimiento para la recepción y el registro de participantes, invitados y conferencistas al evento de acuerdo al protocolo establecido. - elabora tarjetas y cartas de agradecimiento, observando las normas de protocolo</p>	
--	---	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

TIC: TIC es la abreviatura de Tecnologías de la Información y la Comunicación, son el conjunto de tecnologías desarrolladas en la actualidad para una información y comunicación más eficiente, las cuales han modificado tanto la forma de acceder al conocimiento como las relaciones humanas.

HERRAMIENTA: es un instrumento que permite realizar ciertos trabajos. Estos objetos fueron diseñados para facilitar la realización de una tarea mecánica que requiere del uso de una cierta fuerza

SERVICIO AL CLIENTE: es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.

GOOGLE DRIVE: es el servicio de almacenamiento de datos en una nube de la red. El servicio incluye 15 GB gratuitos en una plataforma en la que puedes crear carpetas y guardar todo tipo de archivos.

GFPI-F-135 V01



CALIDAD: grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos.

La Técnica didáctica es aquella interdisciplina (psicología, pedagogía, antropología, lingüística, lúdica, estética, ética, epistemología) que articula teorías pedagógicas con los procesos educativos formales y no formales para establecer secuencias de acciones lógicas de enseñanza-aprendizaje,

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Cibergrafía (Biblioteca virtual SENA) <http://biblioteca.sena.edu.co>

Servicio al cliente interno: todos somos clientes y todos tenemos clientes / Martínez Bermúdez, Rigoberto. 2016

Calidad de servicio y atención al cliente: ideas, métodos y técnicas para ganar y conquistar / Cremaschi, Enrique Luis. 2014

La disciplina del servicio: cómo desarrollar una nueva cultura orientada al cliente y enfocada / Lescano Duncan, Lucio. 2014

Papeles de inteligencia. Como crear encuestas online en google. <https://papelesdeinteligencia.com/como-hacer-una-encuesta-gratis/> La encuesta debe realizarse por google drive formularios, seleccione la opción de múltiples respuestas.

Descargue aquí. Plantilla en Word con normas APA actualizadas. <https://normasapa.com/plantilla-en-word-con-normas-apa-2019/>

CheggService. Normas APA para la presentación de trabajos escritos: <https://normasapa.com/formato-apa-presentacion-trabajos-escritos/>

Video-“Medios tecnológicos para el servicio al cliente” Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=oA-6ht35BSg> y revise los documento de apoyo:

Global STD-“7 herramientas tecnológicas para aumentar la calidad en la atención al cliente” Recuperado de: <https://www.globalstd.com/networks/blog/7-herramientas-tecnologicas-para-aumentar-la-calidad-en-la-atencion-al-cliente>

“Herramientas tecnológicas al servicio de la gestión empresarial” <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avances/article/view/26656/26997>



7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	MiryamMartinez Muñoz. Omar Alfredo Betancour Vernaza	Instructores programa de Articulación	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios (CGTS)	Febrero 03 de 2021	Ajuste formato guía