PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo en Gestión Administrativa
- **Código del Programa de Formación:** 122115
- **Nombre del Proyecto Formativo**: Fortalecicmiento de los procesos administrativos de microempresas del sector privado teniendo en cuenta las necesidades importantes del mercado del municipio de Puerto Berrio
- **Fase del Proyecto**: Planeación.
- **Actividad de Proyecto Formativo:** estructurar procedimientos relacionados con el talento humano, según la unidad administrativa y las politicas de la organizzación.
- **Competencia:** facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Resultados de Aprendizaje:**
    1. 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.

    2. Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.
- Duración de la Guía de Aprendizaje (50 horas):

2. PRESENTACIÓN

Debido a la globalización, las empresas luchan por sostenerse en el mercado y sienten la necesidad de implementar estrategias que las hagan competitivas, por lo que deben prestar gran atención a sus clientes, lo cual no sólo se logra brindando un buen producto.

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas, tan poderosas como los pueden ser los descuentos, la publicidad o la venta personal. Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más costoso que mantener uno. Por ello

las compañías se han visto en la necesidad de asentar por escrito, como actuará en cuanto a la prestación de sus servicios.

Estimado aprendiz, usted asume un reto en su vida, con el cual logrará un objetivo a nivel personal y profesional, como corresponde a la formación por competencias; desarrollando conocimientos, habilidadesy destrezas que forman parte de su preparación, como Técnico en Recursos Humanos.

El desarrollo de la presente guía, le proporcionará la orientación requerida para el proceso de aprendizaje y evaluación de la competencia, facilitar el servicio al cliente interno y externo de acuerdo a las políticas organizacionales.

Los invito a realizar responsablemente cada actividad de aprendizaje individual y colaborativa.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

3.1. Descripción de la(s) Actividad(es): Reflexionar sobre la importancia del buen servicio a los clientes, cumpliendo con las expectativas de las organizaciones.

Descripción: Siguiendo las instrucciones, conformo equipos de trabajo con los cuales debo observar y analizar las siguientes imágenes; luego realizo una interpretación o el significado de estas y preparo dos trovas para socializar lo analizado ante los compañeros.





Ambiente requerido: IENS

Estrategias o técnicas didácticas activas: Debate

Materiales de formación: video beam, pc, hojas, lapiceros.

Material de apoyo:

Duración de la actividad: 1. hora.

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

Actividad de contextualización 1.

Descripción de la(s) Actividad(es): De manera individual, teniendo en cuenta los conocimientos previos diligencio la siguiente tabla:

ESTRATEGIA DE SERVICIO CONOCIDA	USO	IMPORTANCIA

Finalmente, cada aprendiz, debe mencionar una de las estrategias que listó en la tabla anterior, con esta información entre todo el grupo se hará un listado en el tablero e identificaremos que estrategias se conocen a nivel general.

Ambiente requerido: IENS

Estrategias o técnicas didácticas activas: Debate

Materiales de formación: pc, video beam, cartulina, marcadores, hojas y lapiceros.

Material de apoyo: Guía de aprendizaje.

Duración de la actividad: horas. 1 horas.

Actividad de contextualización 2.

Descripción de la actividad: Definir las estrategias de atención al cliente a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles.

Orientación 1: Me organizo en equipo colaborativo, siguiendo las indicaciones, con los que debo desarrollar

las actividades colaborativas de la presente guía de aprendizaje. Seguidamente realizo consulta de los siguientes temas:

 Estrategias de atención a través de diferentes medios tecnológicos: Teléfono, PBX, internet, intranet correo electrónico, fax, télex, citófono, celular, call center y aplicativos disponibles.

 Comunicaciones telefónicas.

 Normas de cortesía telefónica.

 Elementos de apoyo: fonomemo, agenda y directorios manuales o electrónicos.

Selecciono información, que describa claramente los medios tecnológicos utilizados para el servicio alcliente y su uso, posteriormente, elaboro un plegable o folleto con la información recopilada (puedo utilizar Publisher). Importante tener en cuenta la creatividad en el diseño de este.

Finalmente hago entrega del folleto en medio físico, y se realizará socialización y retroalimentación deltema en el ambiente de aprendizaje.

Ambiente requerido: IENS

Estrategias o técnicas didácticas activas: Debate

Materiales de formación: pc, video beam, cartulina, marcadores, hojas y lapiceros.

Material de apoyo: Guía de aprendizaje.

Duración de la actividad: horas. 3 horas.

Actividad de contextualización 3.

Descripcion de la actividad: En mi equipo colaborativo, analizo el tema que me sea asignado, en los documentos de apoyo, seguidamente, siguiendo las indicaciones del anexo 1. Técnica Rejilla realizaremos la socialización.

Los documentos a tratar son:

Equipo 1: Modulo 1.

Equipo 2: Modulo 2.

Equipo 3: Modulo 3.

Equipo 4: Modulo 4. (Tecnología, Enfoque al Cliente, Del Enfoque al Cliente al CRM, El CRM Integra,
Integración de Información, Competencias)
Equipo 5: Modulo 4. (Cross – Selling/ Up – Selling , Mercadotecnia Directa, Soporte y Servicio, Servicio de
Campo, Retención de Clientes)
Finalmente se realizará la socialización del tema, para lo que se seleccionará un representante por equipos colaborativos, quienes harán síntesis general utilizando carteleras en papel periódico.
El tiempo para leer los documentos es de 1 hora y 30 minutos, luego se contará con 1 hora más para transferir la información por equipo, 1 hora y 30 minutos para la organización del tema general y finalmente 1 hora para la socialización y cierre.

Ambiente requerido: IENS
Estrategias o técnicas didácticas activas: Exposición.
Materiales de formación: pc, video beam, cartulina, marcadores, hojas y lapiceros.
Material de apoyo:
Duración de la actividad: horas. 2 horas.

3.3 Actividades de apropiación:
Descripción de la actividad: Analizó el contenido del documento de apoyo Comunicación Empresarial, seguidamente, en mi equipo colaborativo, selecciono información importante sobre el tema y elaboramos un video, donde transmita lo entendido de la temática abordada, debo tener en cuenta el análisis e interpretación de los conceptos, realizando un aporte donde se evidencia su entendimiento, el instructor brindará el apoyo a cada equipo para orientar y resolver las inquietudes que se puedan presentar.
Se debe tener en cuenta, los siguientes conceptos fundamentales a tratar en el desarrollo del video:

- Concepto de comunicación empresarial
- Funciones de la comunicación empresarial
- Clasificación de la comunicación empresarial
- Conducto regular
- Relaciones públicas

Finalmente, en el ambiente de aprendizaje observaremos los videos realizados por cada equipo, por lo tanto, cada uno debe compartir la evidencia con el instructor.

Ambiente requerido: IENS

Estrategias o técnicas didácticas activas: Exposición

Materiales de formación: video beam, pc, marcadores, cartulinas, hojas y lapiceros.

Material de apoyo:

Evidencias de aprendizaje: Diapositivas.

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo

Duración de la actividad: 8 horas.

Directas: 4

Indirectas: 4

Nota: las diapositivas deberán ser enviadas previamente al correo del instructor dmuentes@sena.edu.co

Actividad 2

Descripción de la actividad: En mi equipo colaborativo, escojo una ficha que será sorteada en el ambiente de aprendizaje, esta indicará una temática, la cual debo consultar en el documento de apoyo, posteriormente, elaboro un collage donde sintetice la información tratada, (para el desarrollo de la actividad, es necesario que el equipo lleve elementos como, tijeras, colbón, cartulina y revistas).

Finalmente, se pegarán todas las obras en el ambiente como especie de museo y todos los aprendices realizaremos el recorrido para observar y escuchar la exposición de las obras de arte. Para esto, cada equipo colaborativo, debe seleccionar un representante, quien será el expositor su obra.

Los temas a que se abordarán en la actividad son:

- Actitudes y formación de la opinión pública
- Clases de público
- Funciones de las relaciones públicas
- Comunicaciones en las relaciones públicas
- Normas internas y externas de la organización

Ambiente requerido: IENS

Estrategias o técnicas didácticas activas:

Materiales de formación: video beam, pc, marcadores, cartulinas, hojas y lapiceros.

Material de apoyo:

Evidencias de aprendizaje: Caso práctico.

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo.

Duración de la actividad: 8 horas.

Directas: 4

Indirectas: 4

Actividad 3

Descripción de la(s) Actividad(es): través de un debate dirigido, procederemos a reconocer la importancia de aplicar estrategias de atención y servicio al cliente a través de los diferentes medios. Para la actividad debemos tener en cuenta las indicaciones dadas en el anexo 2. El debate.

Ambiente requerido: IENS

Estrategias o técnicas didácticas activas: Debate

Materiales de formación: video beam, pc, marcadores, cartulinas, hojas y lapiceros.

Material de apoyo:

Evidencias de aprendizaje: Desempeño

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo.

Duración de la actividad: 8 horas.

Directas: 4

Indirectas: 4

Actividad 4.

Descripción de la(s) Actividad(es): Realizar seguimiento a la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente cara a cara y a través de los medios tecnológicos de acuerdo con la política institucional y estándares de calidad.

Orientación: Tomando como referencia el documento de apoyo instrumento de verificación, con mi equipo colaborativo diseño una lista de verificación que me permita hacer seguimiento a la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente cara a cara y a través de los medios tecnológicos.

Finalizada la actividad, debo compartir el instrumento por mensajería interna.

Ambiente requerido: Ambiente de formación.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

Materiales de formación: Tv, computador, hojas, lapiceros, marcadores, cartulina.

Material de apoyo:

Evidencias de aprendizaje:

Actividades de Transferencia de Conocimiento:

Objetivo: elaborar plan de mejora teniendo en cuenta las falencias y fortalezas encontradas luego de realizar el diagnostico.

Descripción de la Actividad: Utilizando el instrumento elaborado previamente, con mi equipo de trabajo selecciono una empresa donde a través de técnica la observación verifique la implementación de estrategias de atención y servicio al cliente. Una vez aplicado el instrumento analizamos la información y elaboramos un informe corto que contenga:

hallazgos y planes de mejora o sugerencias para mejorar el servicio de acuerdo a lo detectado, además de la portada.

Este informe se tendrá en cuenta como evidencia de producto y se aplicará una lista de chequeo para su

Valoración

Ambiente requerido: IENS

Estrategias o técnicas didácticas activas: Técnica de investigación.

Materiales de formación: video beam, pc, marcadores, cartulinas, hojas y lapiceros.

Material de apoyo: Guía de aprendizaje

Evidencias de aprendizaje: informe

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo

Duración de la actividad: 8 horas.

Directas: 4

Indirectas: 4.

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS

Descripción de la Actividad: Evaluar conocimientos sobre las diferentes estrategias de atención y servicio al cliente

Orientación: Tomando como referencia los temas tratados en la presente guía, realizo prueba de conocimiento, el cual tiene como fin evaluar la apropiación de los temas tratados.

Ambiente requerido: IENS

Estrategias o técnicas didácticas activas: Método de preguntas

Materiales de formación: pc, video beam

Material de apoyo: Guía de aprendizaje

Evidencias de aprendizaje: Prueba de conocimiento.e

Instrumentos de evaluación: Lista de chqueo

Duración de la actividad: 1 hora

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
DIAGNOSTICO Y ANALÍSIS	estructurar procedimientos relacionados con el talento humano, según la unidad administrativa y las politicas de la organización.	: identificar conceptos que son necesarios para entender la naturaleza y funcionalidad de la empresa identificar las principales caracterizas de los procesos Administrativos y Misionales de 6 Mipymes del Municipio de Puerto Berrío Desarrollo la prueba de conocimiento a través de la técnica cuestionario.			Lista de chequeo. Observación directa

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

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.

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

INSATISFACION: 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.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

1. Palacio González, Rubén Darío. Técnicas del Servicio al Cliente. 1995.

2. Sewell, Carl y Brown, Paul. Clientes para Siempre, Ed. Mc Graw Hill. 1996.

3. Albrecht , Kart y Bradford, Lawrence. Excelencia en el Servicio. Editorial 3R 1998

4. Ferré Trenzano, José María. El cliente y el consumidor, protagonistas del mercado. Editorial Océano,
1ra Edición. España. 2003.

5. Saloner, Shepard y Podolny. Administración Estratégica. Editorial Noriega. México. 2008.

6. Centro de Estudios Técnicos Empresariales. Curso de técnicas comerciales y psicología de la venta,
Editor SAPE. España. 2005.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Dannys Muentes Tejada**	**Insstructor**	**Coordinacion académica**	**04-10-2024.**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					