PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE

1. Identificación de la guía de aprendizaje

- **Denominación del programa de formación:** Atención al cliente por medios tecnológicos.
- **Código del programa de formación:** 12210544.
- **Competencia: 210601020.** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:**
    - **210601020-01.** Comprender los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas.
    - **210601020-02.** Utilizar herramientas tecnológicas adecuadas para la atención al cliente de acuerdo con los estándares y políticas organizacionales.
    - **210601020-03.** Dar respuesta a las necesidades de los clientes de acuerdo con protocolos, políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles.
    - **210601020-04.** Reconocer los criterios de evaluación del servicio teniendo en cuenta protocolos y manuales de atención al cliente.
- **Duración de la guía:** 48 horas.

2. Presentación

Estimado aprendiz, el SENA extiende una cordial bienvenida a la guía de aprendizaje del programa complementario de **Atención al cliente por medios tecnológicos**, la cual pretende mostrar competencias asociadas a atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa, evidenciando los conocimientos relacionados con los factores y herramientas tecnológicas para la atención al cliente y los protocolos, políticas y evaluación de la atención y servicio al cliente. Es por esta razón que se requiere de un profesional con los conocimientos, capacidades y destrezas para seleccionar candidatos de acuerdo con procedimiento técnico y normativa.

Por otra parte, se hace necesario formar profesionales que aporten y contribuyan al desarrollo económico de la región por medio del conocimiento impartido en su formación académica. Para favorecer el aprendizaje, el curso contará con el acompañamiento del instructor, el cual de forma continua lo orientará con las pautas necesarias para el logro de las competencias, brindando herramientas de tipo conceptual y metodológico.

3. Formulación de las actividades de aprendizaje

Para este programa de formación, en cada una de las actividades, se detallan las evidencias a entregar, las cuales se realizarán durante cuatro (4) semanas planeadas en esta guía. En el siguiente cuadro, se observa la competencia, el momento y las evidencias a entregar según las actividades de aprendizaje asociadas:

Semanas/ competencia	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
210601020. Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.	Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. **AA1-EV01.**	Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. **AA2-EV01.**	Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. **AA3-EV01.**	Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. **AA4-EV01.**
Horas x semana	12	12	12	12

Para el desarrollo de las actividades de aprendizaje es necesario revisar los componentes formativos como apoyo para su proceso de formación. El instructor realizará un acompañamiento en la plataforma virtual para guiar y orientar algunas situaciones específicas que se deben tener en cuenta para el desarrollo de cada una de las evidencias.

Antes de elaborar las evidencias propuestas en esta guía de aprendizaje, es preciso que realice las siguientes actividades iniciales:

- **Actualizar los datos personales.**
- Revisar la **Información del programa**, esto le permitirá entender los objetivos, las actividades y la metodología por desarrollar durante el curso.
- Tenga en cuenta que es fundamental entender los resultados de aprendizaje para tener mayor comprensión del proceso.
- Revisar el **cronograma** que le permitirá conocer la planeación diseñada para lograr de manera secuencial los resultados de aprendizaje.
- Participar de los espacios de comunicación, tales como foros y otros.

El programa se centra en un aprendizaje basado en competencias, donde el desempeño del aprendiz estará sujeto a actividades de aprendizaje situado, habilidades de pensamiento y estudio de caso práctico, que darán como resultado un producto de aprendizaje. Se iniciará por establecer los conocimientos adquiridos mediante la realización de un mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente; seguido a esto, el aprendiz plasmará, mediante unas diapositivas dinámicas, las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente, que después compartirá y socializará mediante un foro; luego, realizará una lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente; y, por último, debe realizar un taller sobre la evaluación de la atención y servicio al cliente.

Cada actividad le permitirá situarse desde un aprendizaje práctico y, a partir de estos aspectos, conocer los procedimientos de servicio y normativas para la atención al cliente, con el objetivo de hacer uso de los medios tecnológicos para la atención al cliente. Situación que le posibilitará apropiar los contenidos a partir

de procesos conceptuales, procedimentales y actitudinales, para lo cual es importante que, de manera previa, realice el estudio de los contenidos temáticos a partir de la lectura de los componentes formativos y material complementario propuesto.

3.1. Actividad de aprendizaje AA1. Conceptualizar e identificar los factores de atención y servicio al cliente.

Esta actividad se centra en conceptualizar, aplicar estándares de calidad, desarrollar actitudes que favorezcan las relaciones con los clientes, usar protocolos, etiqueta de imagen y portafolio de servicio; donde se podrán reconocer los factores que intervienen en la atención y servicio al cliente, aplicar las normas y protocolos de atención y servicio al cliente por medios tecnológicos.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad, es importante la lectura y el análisis del componente formativo: **Factores y herramientas tecnológicas para la atención al cliente**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.**

Realice un mapa conceptual tomando como punto de partida los factores que intervienen en la atención al cliente con base en medios y herramientas tecnológicas, donde se tengan en cuenta los medios tecnológicos, las redes sociales y canales de comunicación, la organización, el manual de funciones y procedimientos. Para ello, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Es importante recordar que un mapa conceptual es un método de estudio que utiliza palabras claves y conceptos enlazados de manera estratégica, con el objetivo de aprender contenidos de una forma más sencilla y rápida.
2. Para la elaboración de su mapa conceptual, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

    - Realizar lectura detallada del componente formativo, así como de los documentos en las referencias bibliográficas que servirán como recursos de apoyo.
    - Recaudar toda la información necesaria del tema.
    - Procesar la información y seleccionar lo necesario.
    - Ordenar y conectar conceptos.
    - Por último, revisar y terminar detalles.

3. Puede hacer uso de diferentes programas, aplicaciones o herramientas tecnológicas. La entrega la debe realizar en formato PDF.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** mapa conceptual.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** mínimo 1 y máximo 3 páginas (sin anexos).
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. AA1-EV01.**

3.2. Actividad de aprendizaje AA2. Emplear estrategias y clasificar los medios tecnológicos para atención y servicio al cliente.

Esta actividad se centra en emplear estrategias y los medios tecnológicos de atención y servicio al cliente, donde podrá apropiarse del concepto de etiqueta de imagen, portafolio de servicios, tiempos de atención y herramientas de comunicación.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad, es importante la lectura y el análisis del componente formativo: **Factores y herramientas tecnológicas para la atención al cliente**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2-EV01.**

Realice diapositivas dinámicas sobre las estrategias y la clasificación de los medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente, donde deberá tener en cuenta el portafolio de servicios, los clientes, la atención y la comunicación con cliente.

Después, deberá compartir su actividad por el foro dispuesto por su instructor, donde deberá hacer aportes a sus compañeros y destacar lo más significativo del tema que usted pudo evidenciar. Para su realización, puede utilizar el programa, aplicación o formato tecnológico de su elección.

A continuación, se relacionan algunos aspectos para tener en cuenta para su realización:

- Lectura detallada del componente formativo, así como de los documentos en las referencias bibliográficas que servirán como recursos de apoyo.
- Al momento de crear las diapositivas dinámicas, se debe tener en cuenta:
    - Elegir la presentación o plantilla.
    - Crear un título y realizar la portada en la primera diapositiva.
    - Evitar usar bloques de textos y utilizar palabras o frases claves.
    - Utilizar animaciones.
    - Usar imágenes con una buena calidad.

- Plasmar lo más importante de la planificación de ventas.
- Al final, incluir conclusiones.
- Lista de referencias (bibliografía) normas de estilo APA 7a. edición.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** diapositivas dinámicas y participación en el foro.
- **Formato:** PDF o PowerPoint, junto con la participación en el foro.
- **Extensión:** mínimo 8 y máximo 15 diapositivas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. AA2-EV01.**

3.3. Actividad de aprendizaje AA3. Identificar y describir los protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente.

Esta actividad se centra en identificar y describir los protocolos y políticas de la empresa, donde podrá apropiarse del concepto e identificar los servicios que cumplen con los requisitos y necesidades del cliente, hacer seguimiento a las solicitudes y guardar confidencialidad de la información del cliente.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad, es importante la lectura y el análisis del componente formativo: **Protocolos, políticas y evaluación de la atención y servicio al cliente.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. AA3-EV01.**

Realice una lista de chequeo sobre los protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades de los clientes. Su formato será de libre elección. Para su elaboración, se deben tener en cuenta el manual de funciones y procedimientos, el servicio, el ciclo del servicio y la confidencialidad de la información.

Es importante saber que una lista de chequeo es un formato creado con el objetivo de resaltar actividades para realizar, el control de cumplimiento o lista de requisitos. De esta forma, se recolecta información ordenada y de forma sistemática. Su actividad consiste en generar esa lista de chequeo para validación de las fuentes de recopilación de información de candidatos en función de los lineamientos de la organización.

A continuación, se relacionan algunos aspectos a tener en cuenta para su realización:

- Lectura detallada del componente formativo, así como de los documentos en las referencias bibliográficas que servirán como recursos de apoyo.
- Seleccione un formato de lista de chequeo donde pueda identificar el manual de funciones y procedimientos, el servicio, el ciclo del servicio y la confidencialidad de la información.

- Escriba los datos descriptivos de las fuentes de recopilación de información (nombre, actividad, procesos, etc.).
- Verifique los procedimientos, operatividad y requerimientos con los que se debe dar respuesta a las necesidades de los clientes.
- Analice y evalúe la información obtenida en la lista de chequeo.
- Según el análisis realizado y los datos obtenidos, sugiera recomendaciones o mejoras para lograr una mayor eficiencia y eficacia en los protocolos, políticas de la empresa y medios tecnológicos disponibles.
- Conclusiones.
- Glosario.
- Lista de referencias (bibliografía) según normas de estilo APA 7a. edición.

.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** lista de chequeo.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** mínimo 8 y máximo 15 páginas (sin anexos).
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. AA3-EV01.**

3.4. Actividad de aprendizaje AA4. Evaluar la atención y servicio al cliente.

Esta actividad se centra en evaluar la calidad del servicio que se ofrece al cliente. Para esto, es importante conocer las políticas de la organización, donde se evidencien los procesos de respuesta para los PQRSDF, la evaluación del servicio, los factores claves y la trazabilidad del servicio al cliente.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad, es importante la lectura y análisis del componente formativo: **Protocolos, políticas y evaluación de la atención y servicio al cliente**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. AA4-EV01.**

Esta evidencia se centra en evaluar la calidad del servicio que se ofrece al cliente. Para esto, es importante conocer las políticas de la organización, donde se evidencien los procesos de respuesta para los PQRSDF, la evaluación del servicio, los factores claves y la trazabilidad del servicio al cliente.

A continuación, se relacionan las siguientes acciones y aspectos a desarrollar:

1) Identifique y describa las características de la empresa de su interés, a la cual le va a realizar el respectivo análisis. Tener presente: actividad comercial, sector económico, aspectos corporativos, etc.

2) Identifique los procesos relacionados con las respuestas y evaluación de los PQRSDF, la evaluación del servicio desde la percepción del cliente, los factores claves para el éxito de un servicio y la trazabilidad del servicio desde la mejora continua de los procesos.

   Después de realizar los puntos anteriores, desarrolle lo siguiente en relación con la empresa de su interés y elección:

3) Identifique y califique las experiencias que generan los productos y servicios de la empresa.

4) Observe si los productos o servicios de la empresa superan las expectativas de los clientes.

5) Evalúe la experiencia que usted tiene al momento de consultar y estudiar los productos y servicios de la empresa. También considere si, desde su experiencia, existe una probabilidad de que recomiende la marca o empresa.

6) Realice una descripción de los productos y servicios de la empresa.

7) Califique los productos y servicios de la empresa por sus respectivas áreas, según la calidad, precio, atractivo visual, experiencia de compra, instrucciones de uso, soporte al cliente, sitio web, documentación *online*, etc.

8) Describa tres características principales de los productos y servicios de la empresa.

9) Evalué la receptividad y servicio que presta la empresa y cómo resuelve las preocupaciones de los clientes.

10) ¿Qué probabilidad hay de que usted, como cliente, quiera volver a comprar los productos de la empresa?

11) Por último, deberá realizar una conclusión y aporte sobre los resultados obtenidos en la actividad. Al momento de realizar el taller y dar conclusiones, tenga presente:

    - ¿Qué información o aspectos considera usted que hicieron falta para realizar el análisis de la empresa en función de la evaluación de la atención y servicio al cliente?
    - ¿Qué recomendaciones, desde su formación en este componente, cree que se podrían aplicar para realizar un mejor manejo de los medios tecnológicos disponibles por la empresa de su interés u elección?

12) Para la realización del taller, tenga en cuenta los pasos sugeridos en el componente formativo: **Protocolos, políticas y evaluación de la atención y servicio al cliente**.

<u>Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:</u>

- **Producto para entregar:** taller.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** mínimo 10 y máximo 20 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. AA4-EV01.**

4. Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Mapa conceptual sobre los factores de atención y servicio al cliente. **AA1-EV01.**	• Reconoce los factores que intervienen en la atención y servicio al cliente por medios tecnológicos, de acuerdo con su condición y tipo de servicio. • Aplica las normas de cortesía, netiqueta y protocolo en la atención y servicio al cliente por medios tecnológicos, de acuerdo con las políticas de la organización y el medio usado.	**Rúbrica:** IE-AA1-EV01.
Evidencia de producto: Foro. Diapositivas dinámicas sobre las normas, estrategias y medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente. **AA2-EV01.**	• Aplica las normas de cortesía, netiqueta y protocolo en la atención y servicio al cliente por medios tecnológicos, de acuerdo con las políticas de la organización y el medio usado. • Clasifica los medios tecnológicos para atención y servicio al cliente según sus características, tipo y servicio prestado. • Emplea estrategias de atención y servicio al cliente a través de medios tecnológicos, de acuerdo con las políticas, protocolos y procedimientos de la organización.	**Rúbrica:** IE-AA2-EV01.
Evidencia de producto: Lista de chequeo sobre protocolos y políticas de la empresa para dar respuesta a las necesidades del cliente. **AA3-EV01.**	• Emplea estrategias de atención y servicio al cliente a través de medios tecnológicos de acuerdo con las políticas, protocolos y procedimientos de la organización. • Tramita los requerimientos y necesidades del cliente según procedimientos organizacionales y principios éticos.	**Lista de verificación:** IE-AA3-EV01.

Evidencia de producto y conocimiento: Taller sobre evaluación de la atención y servicio al cliente. **AA4-EV01.**	• Evalúa la atención y el servicio al cliente prestado por la organización de acuerdo con las políticas organizacionales.	**Rúbrica:** IE-AA4-EV01.

5. Glosario de términos

Atención: cortesía, urbanidad, demostración de respeto u obsequio.

Cliente: persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

PQRSDF: herramientas que permiten desarrollar protocolos que ayudan a dar solución de forma ordenada a los inconvenientes que un cliente o persona pueda tener con respecto a los productos o servicios de una empresa o institución.

Trazabilidad: procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de herramientas determinadas.

6. Referentes bibliográficos

Aguilar, M. (2006). El mapa conceptual: una herramienta para aprender y enseñar. *Plasticidad y Restauración Neurológica*, *5*(1), p. 62-72.

Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. Ediciones Díaz de Santos.

Couso, R. (2005). *Servicio al cliente*. Ideaspropias Editorial SL.

Moreno, L. (2015). *Diseño de una lista de chequeo para la detección de factores de vulnerabilidad en víctimas de hurto agravado*. Universidad Católica de Colombia.

Zabalza, M. Á. y Zabalza, M. A. (2010). *Planificación de la docencia en la universidad: Elaboración de las guías docentes de las materias*. Narcea Ediciones.

7. Control del documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor(es)	Anderson Ferney Archila Calixto	Experto Temático	Regional Norte de Santander – Centro de la Industria de la Empresa y los Servicios	Diciembre 2021

	Paola Andrea Quintero Aguilar	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Diciembre 2021
	Andrés Felipe Velandia Espitia	Revisor Metodológico y Pedagógico	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología	Diciembre 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Diciembre 2021
	Darío González	Corrección de estilo	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología	Febrero 2022