



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización.
- **Código del Programa de Formación:** 13530004.
- **Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):** N/A.
- **Fase del Proyecto (si aplica):** N/A.
- **Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):** N/A.
- **Competencia:** 210601020 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- **Resultados de Aprendizaje:**
 - 210601020-01 - Reconocer los requerimientos del servicio al cliente existentes en la organización de acuerdo con los procesos y normativa vigentes.
 - 210601020-02 - Servir al cliente en las unidades administrativas, teniendo en cuenta el tipo de solicitud, la información registrada y los tiempos de respuesta.
 - 210601020-03 - Controlar la trazabilidad de la información del servicio al cliente en la organización de acuerdo con los procesos establecidos.
 - 210601020-04 - Implementar acciones de mejora en el servicio al cliente de acuerdo con procedimientos establecidos en la organización
- **Duración de la Guía de Aprendizaje (horas):** 48 horas.



2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, con esta guía de aprendizaje adquirirá habilidades y destrezas para brindar el servicio al cliente en las organizaciones, reconociendo procesos desde las solicitudes, la trazabilidad y el seguimiento a las mismas necesidades expresadas por el cliente, lo cual se hace mediante la implementación del software y el empleo de normas técnicas de calidad existentes; también se encontrará en la capacidad de adelantar un plan de acción y mejora, a partir de la evaluación realizada dentro de la organización, respecto a la atención, de acuerdo con el procedimiento de servicio y normativa vigente. La estrategia didáctica activa para el programa será el aprendizaje basado en estudio de caso, donde de manera específica aplicará los conocimientos adquiridos.

Es de vital importancia que cada una de las actividades propuestas, se desarrollen de forma autónoma con apoyo colaborativo del instructor y los compañeros, lo que le permitirá de forma sistemática y organizada el desarrollo de la guía de aprendizaje.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Las actividades planteadas, permitirán al aprendiz, implementar el correcto proceso de servicio al cliente en las organizaciones, empleando: protocolos, procedimientos y normas técnicas vigentes, junto con la implementación de etiqueta y protocolos, a través del software empleado para el servicio al cliente y los planes de mejora, todo lo cual redunda en la prestación de un servicio de calidad al interior de las organizaciones.

Para el desarrollo de cada una de las actividades planteadas, es indispensable la lectura y análisis del componente formativo, además de aplicar en el contexto, el aprendizaje de conceptos basado en estudio de casos, utilizando las herramientas necesarias en el LMS, desde el rol de aprendiz.

Se le invita a realizar las siguientes acciones:

- Actualización de los datos personales.
- Leer el documento “Información del programa”, que le permitirá reconocer los objetivos, las actividades y la metodología que se llevará a cabo en el curso.
- Leer el documento “Cronograma”, el cual le permitirá comprender la planeación diseñada para lograr de manera secuencial los objetivos del curso. Tenga en cuenta que entender los pasos y reconocer las actividades a realizar, le permitirá tener un estimado del tiempo de dedicación y, así, planear el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con su tiempo disponible.



- Leer el presente documento “Guía de aprendizaje”, que le orientará en el desarrollo de las actividades.
- Adicionalmente, realice la presentación en el foro social de acuerdo con las indicaciones de su instructor.

La entrega de las evidencias se realizará durante las cuatro (4) semanas planeadas para esta guía, en el siguiente cuadro se observa para la competencia a desarrollar, el momento y las evidencias a entregar según las actividades de aprendizaje asociadas a cada resultado de aprendizaje.

Competencia	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
210601020	Envío de documento de identidad en PDF	Informe servicio al cliente en las unidades administrativas de la organización. AA2-EV01	Pódcast de servicio al cliente en las organizaciones. AA3-EV01	Video-sustentación sobre informes de políticas de mejora continua. AA4-EV01
	Protocolo y procedimiento de servicio al cliente. AA1-EV01	Taller de medios tecnológicos en el proceso servicio al cliente. AA2-EV02		
		Foro temático. AA2-EV03		
Horas x semana	12	12	12	12

El desarrollo de las actividades le permitirá abordar los diferentes procesos del servicio al cliente en las organizaciones, y aplicar conceptos específicos, los cuales podrá articular en casos cotidianos del entorno empresarial.



3.1. Actividades de aprendizaje de la competencia Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa (210601020).

El proceso de servicio al cliente en las organizaciones permite a las empresas ofrecer un servicio de calidad, empleando las normas técnicas de calidad vigentes y a partir de la evaluación del servicio prestado se implementan los planes de mejora continua.

3.1.1. Actividad de aprendizaje AA1 - Relacionar los requerimientos del servicio al cliente en las organizaciones de acuerdo con la normatividad vigente.

En la construcción y presentación de las evidencias de aprendizaje para la actividad, se busca reconocer el ciclo, protocolo, procedimientos y normas técnicas de servicio al cliente en las organizaciones; como también se pretende describir el portafolio de servicios ofrecidos por las organizaciones, de acuerdo a los requerimientos de los clientes.

Duración: 12 horas

Materiales de formación: para la elaboración adecuada de las evidencias, es importante que realice la lectura autorregulada y comprensiva del componente formativo: “**Servicio al cliente en las organizaciones**”.

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

- **Evidencia AA1-EV01. Protocolo y procedimiento de servicio al cliente.**

En esta evidencia se implementará la actividad de aprendizaje mediante un protocolo que permita estructurar y desarrollar los contenidos abordados respecto al servicio al cliente en las organizaciones.

Para dar solución a este proceso debe realizar la lectura del caso Zappos, la cual es una empresa de zapatos que vende por Internet, y muestra el caso de éxito al ser una de las mejores empresas de servicio al cliente del mundo. “Caso de estudio: la empresa con mejor servicio al cliente del mundo y lo que podemos aplicar nosotros” en la siguiente URL <https://recursosparapymes.com/caso-de-estudio-la-empresa-con-mejor-servicio-al-cliente-del-mundo-y-lo-que-podemos-aplicar-nosotros/>



Una vez abordado el caso se debe dar respuesta a los siguientes cuestionamientos:

1. Establezca el ciclo de servicio a los clientes de Zappos.
2. Indague sobre los servicios ofrecidos por la empresa Zappos y estructure el portafolio de servicios.
3. Explique el proceso de servicio al cliente de Zappos.
4. Cree un manual de funciones y procedimientos para la persona que contrata en Zappos.
5. Identifique los lineamientos de la **Norma ISO 9000** en la empresa Zappos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** protocolo y procedimiento de servicio al cliente en las organizaciones con las respuestas a los puntos enunciados.
- **Extensión:** Libre.
- **Formato:** Word o Pdf.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Protocolo y procedimiento de servicio al cliente. AA1-EV01.**

3.1.2. Actividad de aprendizaje AA2 - Interpretar la información suministrada por el cliente, de acuerdo al tipo de solicitud y tiempo de respuesta a partir de la política institucional.

En la construcción y presentación de las evidencias de aprendizaje para la actividad, se busca la clasificación de los tipos de clientes que visitan la organización, para que desde allí se defina la adecuada atención a estos de acuerdo a los procedimientos establecidos por las organizaciones.

Duración: 12 horas

Materiales de formación: para la elaboración adecuada de las evidencias, es importante que realice la lectura autorregulada y comprensiva del componente formativo: **“Gestión de la calidad en el servicio al cliente”**.

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



- **Evidencia AA2-EV01. Informe servicio al cliente en las unidades administrativas de la organización.**

En esta evidencia se desarrollará un informe en el cual se aplicarán los conocimientos y conceptos abordados en el componente formativo a través de casos de la vida real, se debe identificar los tipos de clientes, el momento de verdad, procedimientos de servicio al cliente y los canales de servicio.

Para dar solución a este proceso debe realizar investigación del Hoteles *Hyatt* (<https://help.hyatt.com/es.html>), y presentar un informe donde se evidencie:

- Los tipos de clientes de los hoteles *Hyatt*.
- Relacione los momentos de verdad que se dan en los hoteles.
- ¿Cuáles son los procedimientos de reserva, *Check-in* y *Check-out* en los hoteles?
- Detalle los canales de comunicación empleados por los hoteles.
- Plantee sugerencias para el proceso de servicio al cliente para los hoteles analizados

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** informe servicio al cliente en las unidades administrativas de la organización.
- **Extensión:** Libre.
- **Formato:** Word o Pdf.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe servicio al cliente en las unidades administrativas de la organización. AA2-EV01.**

- **Evidencia AA2-EV02. Taller de medios tecnológicos en el proceso servicio al cliente.**

Esta evidencia se implementará mediante un taller, que permita estructurar y desarrollar los contenidos abordados en el componente formativo, respecto a la gestión de la calidad en el servicio al cliente, para ello debe tener presente el caso de éxito de las mejores empresas de servicio al cliente del mundo. “Caso de estudio: la empresa con mejor servicio al cliente del mundo y lo que podemos aplicar nosotros” en la URL: <https://recursosparapymes.com/caso-de-estudio-la-empresa-con-mejor-servicio-al-cliente-del-mundo-y-lo-que-podemos-aplicar-nosotros/> el cual se expuso anteriormente.

Para dar solución a este proceso, de la información analizada, responda a los siguientes cuestionamientos:



- De acuerdo a los medios tecnológicos empleados por Zappos ¿Cuál se espera que sea su crecimiento? Justifique su respuesta.
- ¿Cómo beneficia la implementación de las carteras digitales a una empresa como Zappos?
- Describa el proceso técnico y tecnológico para la empresa Zappos.
- Indague y describa los *software* implementados en Ecommerce.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** taller de medios tecnológicos en el proceso servicio al cliente
- **Extensión:** Libre.
- **Formato:** Word o Pdf.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller de medios tecnológicos en el proceso servicio al cliente. AA2-EV02.**
- **Evidencia AA2-EV03. Foro temático.**

Algunas situaciones presentadas en nuestros contextos pueden relacionarse con el tema de este curso, por esta razón se partirá del análisis de una noticia en un aspecto básico y después se deberá socializar en el foro.

Para comenzar realice la lectura de la siguiente noticia **“Servicio al cliente es clave en empresas, pero usuarios no lo notan”** publicada en el diario **“Portafolio”** en el siguiente enlace: <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/servicio-al-cliente-es-clave-en-empresas-pero-usuarios-no-lo-notan-563349>

Luego deberá realizar un aporte al foro temático, en el cual publicará las respuestas frente a los siguientes cuestionamientos:

- ¿Cómo cliente o usuario se ha sentido insatisfecho con el servicio prestado por las empresas con las cuáles ha interactuado?
- ¿Qué situaciones han llevado a que no se sienta satisfecho con el servicio que le han prestado?

Finalmente intervenga la participación de dos de sus compañeros, realizando aportes críticos frente a las posturas que han sido presentadas por ellos.



*Cabe recordar que dicha evidencia no es sumativa en el proceso de evaluación, es de carácter formativo, para la profundización y reflexión frente a los principales conceptos del programa.

3.1.3. Actividad de aprendizaje AA3 - Emplear los sistemas de información del servicio al cliente de acuerdo a la política institucional.

En la construcción y presentación de las evidencias de aprendizaje para la actividad, se busca generar reportes de los clientes y las frecuentes visitas a la organización, con el fin de ejecutar estrategias de servicio post ventas, de acuerdo a las políticas de la organización a partir de la trazabilidad de los requerimientos.

Duración: 12 horas

Materiales de formación: para la elaboración adecuada de las evidencias, es importante que realice la lectura autorregulada y comprensiva del componente formativo: “Gestión de la calidad en el servicio al cliente”.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia AA3-EV01. Pódcast de servicio al cliente en las organizaciones.**

En esta evidencia presentará un pódcast donde evidencié el análisis de un caso, articulando los conceptos abordados en el componente formativo, respecto a la visita de los clientes, su trazabilidad y el servicio post-venta.

Para dar solución a este proceso debe realizar la lectura del caso Mercedes-Benz la cual presenta su caso de éxito en el servicio post venta “*Best customer experience 4.0*, la evolución del servicio de Mercedes Benz” en la URL https://www.linktrade.com.co/best_customer_experience_4-0_la_evolucion_del_servicio_de_mercedes_benz/ e indagar sobre los clientes y el servicio a los mismos de la empresa en mención.

Una vez abordado el caso se debe presentar en el pódcast los siguientes cuestionamientos:

1. Describir el éxito que se da en el servicio post venta de la empresa Mercedes – Benz.
2. Indique y describa cómo el servicio SFU (*Service Follow Up*) beneficia a las empresas.
3. Indague y describa casos de éxito de servicio post venta como el de Mercedes-Benz.

Para realizar el pódcast, tenga en cuenta las recomendaciones que se comparten en el archivo “Anexo_Podcast”.



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** podcast de servicio al cliente en las organizaciones
- **Extensión:** máximo 2 minutos.
- **Formato:** Mp3, Mp4, URL. • Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Podcast de servicio al cliente en las organizaciones. AA3-EV01.**

3.1.4. Actividad de aprendizaje AA4 - Establecer acciones de mejora continua para el servicio de atención al cliente de acuerdo con la normatividad vigente.

En la construcción y presentación de las evidencias de aprendizaje para la actividad, se busca generar reportes de acciones de mejora encontradas en el proceso de acuerdo a las políticas de mejora de la organización, teniendo en cuenta las no conformidades, apoyados en listas de chequeo propuestas para el adecuado servicio al cliente, según la normativa vigente.

Duración: 12 horas

Materiales de formación: para la elaboración adecuada de las evidencias, es importante que realice la lectura autorregulada y comprensiva del componente formativo: “**Gestión de la calidad en el servicio al cliente**”.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia AA4-EV01. Video-sustentación sobre informes de políticas de mejora continua.**

En esta actividad se implementará el desarrollo de un video-sustentación donde se debe exponer un caso dentro de una organización, el cual se elige de manera libre. En la presentación del video luego de elegir la organización realice un análisis teniendo en cuenta:

- ¿Cómo implementan acciones de mejora continua en los procesos?
- ¿Cómo registran las conformidades, observaciones y no conformidades, de acuerdo a las listas de chequeo?



Y luego plantee un informe de mejora continua, a partir del análisis realizado. Para realizar el video-sustentación, tenga en cuenta las recomendaciones que se comparten en el archivo “Anexo_Guia_video_expositivo”, además el “Anexo_Paso_a_paso_grabar_contenido_audiovisual”.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** video-sustentación, en la cual se debe tener en cuenta indicaciones planteadas para su desarrollo y se sugiere revisar previamente lista de chequeo planteada por el instructor.
- **Formato:** Mp3, Mp4, URL.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video-sustentación sobre informes de políticas de mejora continua. AA4-EV01.**

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas Instrumento Evaluación
Envío de documento de identidad en PDF	Documento legible, enviado por ambas caras en formato PDF	Lista de chequeo
Evidencia de conocimiento: Protocolo y procedimiento de servicio al cliente. AA1-EV01	<ul style="list-style-type: none">• Describe los servicios ofrecidos por la organización de acuerdo con el portafolio de servicios.• Explica procesos de atención de acuerdo con los requerimientos del cliente y los protocolos organizacionales.	Lista de chequeo IE-AA1-EV01.



<p>Evidencia de desempeño: Informe del proceso de vinculación laboral según el caso de estudio. AA2-EV01</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clasifica los tipos de clientes que visitan la organización de acuerdo con el procedimiento organizacional. • Ejecuta momentos de verdad durante la atención y el servicio al cliente interno y externo teniendo en cuenta el protocolo establecido. • Acuerdo con procedimientos establecidos por la organización. • Traslada mensajes de los clientes internos y externos aplicando el conducto regular y la comunicación empresarial. • Atiende público y facilita el servicio al cliente aplicando las estrategias de atención personalizada y las normas de la organización 	<p>Lista de chequeo</p> <p>IE-AA2-EV01.</p>
<p>Evidencia de producto: Taller de medios tecnológicos en el proceso servicio al cliente. AA2-EV02</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maneja <i>software</i> disponible para la atención y el servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización. • Aplica estrategias de atención y de servicio al cliente, a través de medios tecnológicos y aplicativos las políticas de la organización. 	<p>Lista de chequeo</p> <p>IE-AA2-EV02.</p>
<p>Evidencia de producto: Pódcast de servicio al cliente en las organizaciones. AA3-EV01</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Genera reportes de los clientes y la frecuencia con que visitan la organización, de acuerdo con los requerimientos de trazabilidad en el servicio. • Ejecuta estrategias de servicio post venta en el cliente, que permitan conocer la trazabilidad de los procesos de acuerdo con políticas de la organización. 	<p>Lista de chequeo</p> <p>IE-AA3-EV01.</p>



Evidencia de desempeño: Video-sustentación sobre informes de políticas de mejora continua. AA4-EV01	<ul style="list-style-type: none">• Genera reportes de las acciones de mejora encontradas en el proceso según políticas de mejoramiento continuo.• Realiza seguimiento a las no conformidades, apoyándose en las listas de chequeo de las acciones de mejora propuestas para el servicio al cliente, según la normativa vigente.	Lista de chequeo IE- AA4- EV01
---	---	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Cliente: quien adquiere productos o servicios ofrecidos por una empresa u organización.

Empresa: se entenderá por empresa toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. Dicha actividad se realizará a través de uno o más establecimientos de comercio. (Código de Comercio, 1971).

Imagen corporativa: es la percepción que se tiene sobre una empresa, los clientes, consumidores o público en general; la imagen incorpora la credibilidad, y lo que se quiere proyectar.

Servicio: son las actividades que buscan satisfacer las necesidades de los clientes.

Trazabilidad: consiste en rastrear un proceso o procedimiento desde su inicio hasta su fin, la ubicación y estado del mismo.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio. Marzo 27 de 1971. D.O 33.339 Palomo Martínez, M. (2014). *Atención al cliente*. Madrid: Paraninfo SA.



7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	María Alejandra Tovar Bernal	Experto	Regional Tolima-Centro de industria y la construcción	Abril 2022
	Leydy Jhuliana Jaramillo Mejía	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital- Centro de Gestión Industrial	Abril 2022
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Asesor Metodológico	Regional Distrito Capital- Centro de diseño y metrología.	Abril 2022
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Metodológico	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Abril 2022
	Sandra Patricia Hoyos Sepúlveda	Corrección de Estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología.	Junio 2022
	María Inés Machado López	Metodóloga	Regional Tolima – Centro de Comercio y Servicios.	Agosto 2023

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Ingrid Carolina Barrios Vélez	Instructor	Centro de Comercio y Servicios	Marzo 2026	Actualización de formato y actividades