PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Recursos Humanos
- **Código del Programa de Formación:** 134200 V2
- **Nombre del Proyecto:** Fortalecimiento de los procesos administrativos de la gestión del talento humano en el departamento del Cauca.
  Fase del Proyecto: Análisis
- **Actividad de Proyecto:** Identificación de los diferentes tipos de clientes
- **Competencia:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

1. Alistar recursos para la prestación del servicio de selección y vinculación de trabajadores, de acuerdo con protocolos y cultura organizacional.
2. Proporcionar atención y servicio a clientes, en los procedimientos de recursos humanos, de acuerdo con normas y políticas de la organización.
3. Revisar los resultados de la evaluación del servicio, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
4. Aplicar correctivos y acciones de mejora en la atención y servicio a clientes, de acuerdo con requerimientos de calidad y políticas de la organización.

- **Duración de la Guía:** 96 horas entre trabajo presencial y Autonomo.

2. PRESENTACIÓN



Estimados y estimadas aprendices, hoy iniciamos una nueva competencia, denominada: **Atención al Cliente**.

En el ámbito de los Recursos Humanos, la atención al cliente es una competencia crucial que no solo refleja la calidad del servicio de una empresa, sino que también contribuye a su reputación y éxito. Además, para brindar una atención eficiente y profesional, es fundamental comprender y aplicar los procedimientos de servicio establecidos y las normativas vigentes.

Por lo tanto, los aprendices del técnico en Recursos Humanos deben desarrollar habilidades esenciales para gestionar situaciones diversas y garantizar la satisfacción del cliente. Asimismo, al involucrarse activamente en el aprendizaje de estas competencias, podrán desempeñarse con excelencia en su futuro profesional y contribuir al fortalecimiento de las relaciones con los clientes.

Esta guía de aprendizaje de servicio al cliente tiene como objetivo principal fortalecer las habilidades y conocimientos de los aprendices para atender a los clientes de manera efectiva. Esto se logra mediante la identificación de políticas organizacionales, la aplicación de técnicas de servicio al cliente y la verificación del cumplimiento de la atención al usuario. El resultado esperado es mejorar la satisfacción del cliente y fomentar la fidelización a una marca u empresa.

Requisitos para la Formación

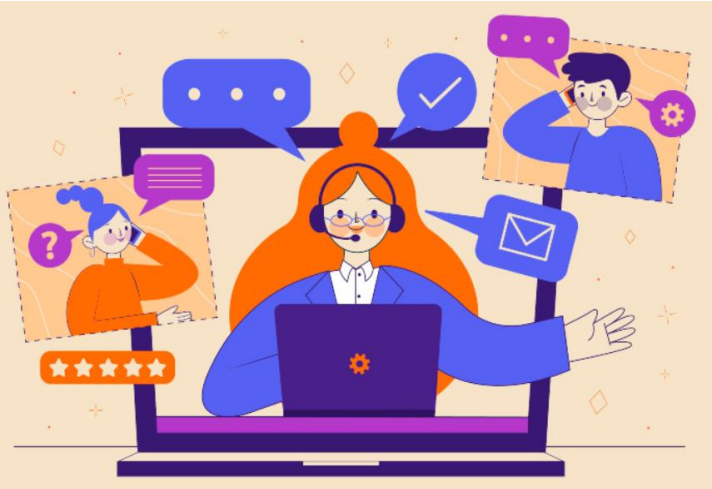
Para lograr un aprendizaje efectivo, es fundamental que los aprendices tengan claridad en estos puntos:

1. **Conocimiento de las Políticas Organizacionales:** Los aprendices deben comprender y aplicar las políticas de servicio al cliente establecidas por la organización, así como estar familiarizados con los procedimientos internos para resolver problemas comunes.
2. **Técnicas de Comunicación Efectiva:** Los aprendices deben demostrar habilidades efectivas de comunicación verbal y no verbal para interactuar con los clientes de manera clara, respetuosa y profesional. Además, deben ser capaces de escuchar activamente, comprender y responder adecuadamente a las necesidades y preocupaciones del cliente, asegurándose de que su comunicación sea precisa y empática en todo momento.
3. **Gestión de Conflictos y Quejas:** Los aprendices deben desarrollar habilidades para manejar situaciones de conflicto de manera profesional y eficiente, asegurándose de que las quejas de los clientes sean resueltas de forma satisfactoria y respetuosa.

4. **Empatía y Orientación al Cliente:** Los aprendices deben cultivar una actitud de empatía hacia los clientes, lo que implica comprender y compartir sus sentimientos y perspectivas.
5. **Uso de Tecnologías y Herramientas:** Los aprendices deben recibir capacitación en el uso efectivo de sistemas de gestión de clientes (CRM) y otras herramientas tecnológicas relevantes. Esto les permitirá mejorar la eficiencia del servicio al cliente, optimizar procesos y mantener una gestión integral de las interacciones con los clientes.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de reflexión inicial



3.1.1 La atención al cliente es fundamental en cualquier organización, ya sea pública o privada. Para los técnicos de recursos humanos del SENA, entender y aplicar esta competencia significa brindar un servicio eficiente a los beneficiarios internos y externos.

En este sentido, es necesario que los aprendices del Técnico en Recursos Humanos desarrollen competencias generales como:

1. **Orientación al Servicio**: Identificar y comprender las necesidades de otros para satisfacerlas adecuadamente
2. **Gestión de la Información**: Recibir, procesar y transmitir información relevante según las necesidades específicas.
3. **Comunicación Asertiva**: Utilizar habilidades comunicativas efectivas tanto oralmente como por escrito.
4. **Empatía**: Capacidad para percibir y compartir sentimientos con los demás

Para iniciar su proceso de aprendizaje, es importante resaltar que en el corazón de cualquier organización exitosa, hay un equipo que no solo gestiona procesos, sino que también inspira y motiva no solo a los trabajadores de la empresa, si no también a sus clientes. Por lo tanto, ustedes como aprendices del técnico de recursos humanos, tienen el poder de influir positivamente en la vida de las demás personas. De esta manera se invita a que de manera atenta puedan observar el siguiente video de reflexión denominado "***El que no vive para servir, No sirve para vivir***". y que encontrará en el siguiente enlace:

- https://www.youtube.com/watch?v=YpTL6oreg8Q

Posteriormente, se realiza una mesa redonda teniendo en cuenta las siguientes preguntas orientadoras.

- ✓ ¿Cuál es el mensaje principal que transmite el video sobre el servicio al cliente?
- ✓ ¿Cómo interpreta el video la frase "Qué es lo que obtiene a cambio"?
- ✓ ¿De qué manera el video vincula el servicio al cliente con una "comprensión más profunda"?
- ✓ ¿A quiénes crees que está dirigido este video y por qué?
- ✓ ¿Qué emociones o reflexiones te generó el video?
- ✓ ¿Cómo aborda el personaje los problemas que encuentra?

Ambiente requerido: Espacio brindado por la Institución Educativa.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Mesa redonda.
Materiales de formación: Cuaderno, lapicero, marcadores, video beam.
Material de apoyo: Cortometraje.
Duración de la actividad: 3 horas.

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



3.2.1 Para la realización de la siguiente actividad, la instructora comenzará invitando al aprendiz a recordar momentos en los que ha recibido atención por ser cliente, momentos cuando ha realizado compras, cuando ha tomado algún servicio de salud, de educación, cuando ha sido atendido en los establecimientos financieros, etc; con el fin de analizar los aspectos negativos y positivos (si los hay), de las partes involucradas para cada caso asignado y presentado en el video compartido por la instructora. Así mismo, elaboraran propuestas en la manera como ustedes como técnicos en recursos humanos abordarían la situación.

De esta manera, por equipos de trabajo se realizará el análisis a través de un mapa conceptual o mapa mental que plasmarán en una cartelera y será socializado por un integrante del equipo.

Los videos se encuentran en el material del curso o en YouTube a través de los siguientes enlaces:

1. https://www.youtube.com/watch?v=QpVBF3Jx_ZE *(Atención al cliente Pretty Woman)*
2. https://www.youtube.com/watch?v=8_44RXLw6Ys *(Servicio Al Cliente Importa)*
3. https://www.youtube.com/watch?v=fkSx3dJVegY&t=2s (*Calidad del Servicio - para reflexionar)*
4. *https://www.youtube.com/watch?v=j1m3erP4dZ8 (servicio de calidad 10)*
5. https://www.youtube.com/watch?v=c29fXGha9qM (*El arte del Servir*)
6. https://www.youtube.com/watch?v=gxYUBM3Chzk (*Servicio al cliente en 3 pasos).*

Ambiente requerido: Espacio brindado por la Institución Educativa.
Estrategias o técnicas didácticas activas: mapa conceptual, mapa mental-exposicion.
Materiales de formación: Cuaderno, lapicero, marcadores, video beam, papel kraf
Material de apoyo: Cortometraje.
Duración de la actividad: 12 horas.

3.2.2 Mediante grupos de trabajo, los aprendices deben realizar una consulta para definir los siguientes enunciados:

Grupo 1	- Qué es un cliente y cuál es su importancia -¿Qué tipos de clientes existen? - ¿Cuál es la importancia del cliente interno?
Grupo 2	-¿Qué es comunicación? - ¿Qué es comunicación asertiva y comunicación efectiva? - Cuáles son los elementos de la Comunicación. - Defina las clases y tipos de la comunicación. - Cuáles son las Características de la comunicación. - Cuáles son las Barreras de la comunicación.
Grupo 3	- Qué es Portafolio de Servicios. - Qué es Cultura Organizacional: Concepto, misión, visión y objetivos corporativos. - Qué son normas de cortesía. - Etiqueta y protocolo institucional.
Grupo 4	- Qué es el conducto regular en la empresa. - Que significa seguir en conducto regular. - Consultar que es momento de verdad en servicio al cliente - Qué es triangulo de servicio. - Qué es cultura del servicio.
Grupo 5	- Qué es cultura corporativa y cuál es la relación con el servicio al cliente. - Cuáles son los elementos que conforman una cultura corporativa. - Explique en qué consiste la evaluación de satisfacción del cliente? - En que consiste el PQR en el servicio al cliente?
Grupo 6	- Cuál es la importancia de la presentación personal en la comunicación organizacional - Porque es importante implementar estrategias para el buen servicio al cliente - Qué es Estrategias de atención personalizada: cara a cara - Qué es valor agregado.

Una vez los grupos hayan realizado la consulta deberán preparar una exposición utilizando herramientas creativas. De igual forma deben deben diseñar una sopa de letras por equipo de trabajo, con palabras alisivas a los temas de consulta.

Ambiente requerido: Espacio brindado por la Institución Educativa.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Preguntas y respuestas- exposición
Materiales de formación: Cuaderno, lapiceros, marcadores, papel Kraft.
Material de apoyo: Temas asignados por grupos-consulta
Duración de la actividad: 12 horas.

3.2.3 Para ahondar un poco más en la importancia de brindar un excelente servicio por parte de una organización, hay un principio fundamental que distingue a las empresas líderes de las demás: la atención y servicio al cliente. Este enfoque no solo se centra en satisfacer las necesidades de los clientes externos, sino también en brindar un servicio excepcional a los clientes internos, es decir, a los propios empleados y departamentos dentro de la empresa.



Para esta actividad, cada aprendiz observará atentamente de manera individual el video denominado "*Fundamentos de la atención y servicio al cliente*" que podrá encontrar en el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=j-WKHf9-XRY

Una vez se termine la proyección del video, por equipos de trabajo se reflexionará sobre los siguientes interrogantes:

- ¿Qué significa para usted un buen servicio al cliente?
- ¿Cómo influye el servicio en la imagen de una organización?
- ¿Qué impacto tiene un mal servicio al cliente en la reputación de una empresa?
- ¿Cómo puede el área de Recursos Humanos fomentar una cultura de servicio al cliente dentro de la organización?
- ¿Qué habilidades crees que debe tener un profesional de Recursos Humanos para garantizar un buen servicio al cliente interno y externo?
- ¿Cómo puede Recursos Humanos manejar situaciones en las que un empleado brinde un mal servicio al cliente?
- ¿Cuál es la importancia de resolver las solicitudes con "actitud" en el contexto de la atención al cliente?
- ¿Por qué es necesario que las empresas cuenten con personal competente y capacitado en atención y servicio al cliente?

Posteriormente, iniciaremos un debete donde cada grupo de trabajo participara brindando sus puntos de vista sobre la importancia del servicio al cliente en Recursos Humanos.

Ambiente requerido: Espacio brindado por la Institución Educativa.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Preguntas y respuestas.
Materiales de formación: Cuaderno, lapicero, marcadores, video beam
Material de apoyo: Cortometraje.
Duración de la actividad: 6 horas.

3.2.4 Cada aprendiz deberá leer el caso denominado Atención al Cliente en Recursos Humanos de la organización “Banco Mundo Mujer”.

Camila es estudiante del programa Técnico en Recursos Humanos en el SENA y está realizando su etapa productiva en la empresa "Mundo mujer", una compañía dedicada a la prestación de servicios financieros, especialmente en el sector de **microcréditos** dirigidos a mujeres emprendedoras y pequeños empresarios con más de 150 empleados. Su función principal es atender consultas de los colaboradores y garantizar el cumplimiento de las políticas internas y normativas laborales.

Un día, Pedro, un técnico en soporte de la compañía Mundo Mujer, se acerca al departamento de Recursos Humanos preocupado porque su solicitud de permiso remunerado para asistir a una capacitación ha sido rechazada sin una explicación clara. Argumenta que otros compañeros han recibido permisos similares y teme que la decisión no haya sido equitativa.

Intervención de Camila:

Aplicación de Protocolos: Camila sigue el protocolo de atención al cliente interno, el cual establece escuchar activamente la inquietud del colaborador, recopilar información y brindar una respuesta clara y fundamentada.

Consulta de Políticas y Normativas: Revisa la política interna sobre permisos remunerados y encuentra que estos se aprueban según la relevancia de la capacitación para el cargo, la disponibilidad del personal y la carga laboral.

Cultura Organizacional: Explica a Pedro que la empresa promueve el desarrollo profesional, pero también debe garantizar la operatividad del área. Su compromiso es asegurar la equidad en la aplicación de políticas.

Gestiones y Solución:

- Camila consulta con el jefe de área Fernando para entender por qué se rechazó su solicitud.
- Descubre que la negativa se debió a una alta demanda de trabajo en la semana solicitada.
- Propone a Fernando reprogramar su capacitación para una fecha en la que la carga laboral sea menor.
- El jefe aprueba el permiso para una semana después, garantizando que Pedro pueda capacitarse sin afectar la operación.

Cierre y Mejora Continua: Camila informa a Pedro sobre la solución y recomienda al equipo de Recursos Humanos mejorar la comunicación sobre los criterios de aprobación de permisos para evitar malentendidos en el futuro.

Posteriormente, en grupos de trabajo los aprendices deberán relexionar en los siguientes interrogantes.

1. ¿Cuáles fueron los pasos que siguió Camila para atender la inquietud de Pedro?
2. ¿Por qué es importante seguir un protocolo en la atención al cliente interno?
3. ¿Cómo influyeron las políticas internas en la resolución del problema de Pedro?
4. ¿Por qué es fundamental que los colaboradores conozcan las normativas de la empresa?
5. ¿Cómo manejó Camila la preocupación de Pedro de manera efectiva?
6. ¿Qué estrategias adicionales podría haber utilizado para mejorar la comunicación con los empleados?
7. ¿Qué cambios sugirió Camila al equipo de Recursos Humanos? ¿Qué otras mejoras podrían implementarse para evitar situaciones similares en el futuro?
8. ¿Cómo influyó la intervención del jefe de área en la resolución del caso? ¿De qué manera la coordinación entre departamentos facilita la toma de decisiones en una empresa?
9. ¿Por qué es importante que Recursos Humanos brinde un buen servicio a los colaboradores de la empresa? ¿Cómo impacta esto en la productividad y el ambiente laboral?

Para finalzar, por grupos de trabajo deberan socializar las respuestas.

Estas preguntas ayudarán a los aprendices a reflexionar importancia de la atención al cliente interno en Recursos Humanos, el uso adecuado de protocolos, el respeto por la cultura organizacional y la aplicación de políticas y normativas para garantizar un ambiente laboral justo y organizado.

Ambiente requerido: Espacio brindado por la Institución Educativa.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Mesa redonda
Materiales de formación: Cuaderno, lapiceros, marcadores
Material de apoyo: Lectura de caso
Duración de la actividad: 7 horas.

3.3 Actividades de apropiación de conocimiento (conceptualización y teorización).

3.3.1 La presente actividad le permitirá orientarlo en la medición de la prestación del servicio al cliente interno y externo, de forma personalizada o a través de medios tecnológicos; según estándares de calidad relacionada con protocolos de identidad corporativa, comunicación, etiqueta.
Cada grupo de trabajo debe realizar la lectura de **"5 RAZONES POR LA QUE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES SON IMPORTANTES**"

Actividades a realizar después de la lectura:

- ✓ Elabore un mapa conceptual en el que tenga en cuenta situaciones relevantes e importantes descritas en el artículo. Realizar socialización ante los demás grupos de trabajo.

Ambiente requerido: Espacio brindado por la Institución Educativa.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Mesa redonda
Materiales de formación: Cuaderno, lapiceros, marcadores

Material de apoyo: Lectura facilitada por la instructora.
Duración de la actividad: 6 horas.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

3.4.1 Teniendo en cuenta las formaciones anteriores los aprendices de manera individual deben responder el siguiente cuestionario con el objetivo de fortalecer el conocimiento del servicio al cliente. Una vez finalizada se deberá entregar al instructor para su valoración a través de una lista de chequeo.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS	
Preguntas	**Respuestas**
1. Qué es etiqueta?	a. Son las normas de cortesía y buenos modales que se usan en la vida cotidiana. b. No Incluyen los modales al saludar, agradecer, o comportarse correctamente en una mesa. c. No Se pueden aplicar en eventos formales, reuniones sociales y vida cotidiana.
2. ¿que es un protocolo?	a. No se puede aplicar en diferentes ámbitos, como en la diplomacia, en el turismo, en los servicios diplomáticos y gubernamentales, etc. b. Es el orden que se sigue en eventos o situaciones formales c. No se puede regular por una norma jurídica o consuetudinaria cuyo cumplimiento tiene carácter obligatorio.
3. ¿En qué consisten las normas de cortesía?	a. Un conjunto de normas técnicas. b. Un comportamiento basado en la amabilidad y el respeto. c. Una estrategia de ventas.
4.¿Cual NO es un Ejemplo de norma de cortesía ?	a. Ser puntual. b. Prestar atención a los demás. c. Interrumpir a los demás.
5. Qué importancia tiene la presentación personal en el sector empresarial.	a. No Puede ayudar a diferenciarse de la competencia. b. No Puede transmitir confianza, profesionalidad y credibilidad. c. Puede abrir puertas y aumentar las oportunidades profesionales
6. Defina el concepto de evento.	a. Es un suceso importante y programado b. Una actividad espontánea sin organización previa. c. Un documento administrativo.
7.¿Cuál de los siguientes es un ejemplo de evento	a. Una cena familiar b. Una feria comercial.

empresarial?	c. Un paseo al parque
8.¿Qué elemento es clave para la organización de un evento?	a. La improvisación. b. La planificación. c. La falta de presupuesto.

Ambiente requerido: Espacio brindado por la Institución Educativa.
Estrategias o técnicas didácticas activas: formulación de preguntas
Materiales de formación: Cuaderno, lapiceros, marcadores
Material de apoyo: Preguntas elaboradas por la instructora
Duración de la actividad: 2 horas

1. 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
Analisis	Identificacion de los diferentes tipos de clientes , teniendo en cuenta la herramienta.	Implementar procesos administrativos en la selección y vinculacion de trabajadores.	**Conocimiento:** Respuesta a preguntas escritas y orales.	Adopta identidad, imagen y etiqueta establecida en la organización, para la atención servicio al cliente.	**Técnica**: Formulación de preguntas. **Instrumento**: Cuestionario.
			Desempeño: Entrega de mapa conceptual o mapa mental.	Utiliza protocolos y medios para el alistamiento de los recursos necesarios en la atención y servicio al cliente.	**Técnica:** Observación directa **Instrumento:** lista de chequeo.
			Producto: Entrega de respuestas de cuestionario.	Aplica correctivos, acciones preventivas y de mejora en la prestación del servicio de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgo positivos durante el desarrollo de las actividades.	**Técnica**: Observación directa **Instrumento**:lista de chequeo.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

La amabilidad: es la cualidad de ser atento, considerado y afectuoso con los demás. Implica tratar a las personas con respeto, cortesía y generosidad, mostrando empatía y disposición para ayudar. Ser amable no solo mejora las relaciones interpersonales, sino que también crea un ambiente positivo y armonioso.

Atención: Se usa para pedir especial cuidado a lo que se va a decir o hacer.

Autoimagen: imagen que nuestro subconsciente tiene de nosotros mismos.

Calidad: Es satisfacer los requerimientos del cliente con estándares de eficiencia y eficacia.

Ciclo De Servicio: Es una forma de diagramar un servicio desde el punto de vista del cliente, donde cada paso se representa con un óvalo que corresponde a las situaciones que vive. Según le vaya en cada uno, irá calificando mentalmente nuestro servicio y sintiéndose satisfecho o insatisfecho.
Cliente: Es aquel que recibe un producto o servicio.

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.

Dimensión Interpersonal: Es la relación que tenemos con las personas que tenemos a nuestro alrededor con las cuales compartimos, inquietudes, emociones, logros, amor, etc.

Imagen Personal: Es la imagen adecuada para cada persona, refleja la manera en que queremos relacionarnos con el mundo y con los demás.

Inteligencia: la capacidad de relacionar conocimientos que poseemos para resolver una determinada situación.

7. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- KOONTZ, Harold y Otros. Elementos de la Administración. Bogotá. 5ª. edic. 1998. Pág. 565. Capítulo 17.
- POTTER, Patricia. Fundamentos de Enfermería: teoría y Práctica. Madrid: Mosby, 1996. Pág. 209.
- GONZALEZ DE RIOS, Beatriz. Procedimientos de Oficina: Una nueva dimensión secretarial. Bogotá. Norma. 1994.
- NIÑO ROJAS, Víctor Miguel. Los procesos de la comunicación y del lenguaje. Bogotá: Eco, 1998.
- MOLANO DE SICARD, Sofía. Curso básico de Relaciones Humanas y comportamiento social. Bogotá McGraw Hill.1988 pg. 26 y 96.
- CARREÑO, Manuel Antonio. Manual de Urbanidad y Buenas Maneras. Bogotá. Panamericana. 1993. PROGRAMA VISUAL. Libro de Oro de la Etiqueta. 3 Volúmenes.
- ALBRECHT, KARL y LAWRENCE J. BRADFORD. LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO. ¡Conozca y comprenda a sus clientes!. - Diseño del Servicio al cliente. 3R EDITORES LTDA, 1998, Colombia.
- Desatnick, Robert L. (1991). Como conservar su Clientela. El secreto del servicio. Colombia-Bogota. Ed. Legis - Serie Empresarial.
- Rodríguez A., Jose Luis. (2006, agosto). Seminario La importancia del servicio al Cliente.Guatemarmol.
- http://www.gestiopolis.com/comunicacion-formal-e-informal-en-las-organizaciones/
- https://www.youtube.com/watch?v=Uc2akg74xz4.
- Martínez Catherine, (7 de Agosto de 2017) Que es un portafolio de servicios.
- Lifeder.com. Daniela Lazovska, (4 Octubre, 2017) Métricas para servicio al cliente. Luismaram.com

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Cristina Buitrón Pinto	Instructora	Comercio y Servicios	Abril 2026

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Cristina Buitrón Pinto	Instructora	Comercio y Servicios	Abril 2026	Ajuste a la ficha