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 v 100
- Nombre del Proyecto: Fortalecimiento de la gestión estratégica y la transformación digital de las Mipymes de Risaralda.
- Fase del Proyecto: EJECUCIÓN
- Actividad de Proyecto: Implementación de las Soluciones tecnológicas y acompañamiento a las mipymes en la adopción de protocolos de Mejora.
- Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  -Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en ingles y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
  -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: 68 horas

2. PRESENTACIÓN

Esta guía le ayudará a entender que la satisfacción del cliente es responsabilidad de todos los colaboradores de la organización y para esta se requiere implementar los protocolos de servicio con la mejor actitud y compromiso.

Con su contribución será posible generar una cultura de excelente servicio al cliente interior y externo, convirtiéndose en un factor diferenciador y generando fidelización, cumpliendo con los objetivos de la organización.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

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

3.1 Actividades de reflexión inicial:

- Se proyecta el el video “el virus de la actitud”, con el cual se realiza un conversatorio sobre la definición de la actitud y como se relaciona con las situaciones planteadas en el video, se concluye analizando como la actitud influye en la prestación del servicio.

- Presentación de la competencia y reglas del curso: Se realiza la proyección de la competencia, resultados de aprendizaje a alcanzar y las estrategias a utilizar en su ejecución.

Comunicación

- Teniendo en cuenta que la comunicación es un elemento esencial en todos los procesos, se da apertura al tema con interrogantes sobre su importancia en los diferentes ámbitos de la vida. A través de presentación se conocen los tipos de comunicación, sus elementos y las características. De acuerdo con l ainormación compartida, realizar las siguientes actividades:

  *Participe en la sopa de letras de educaplay. https://es.educaplay.com/reto/1819674-comunicacion

  *Elabore un collage de un tema específico donde exprese un mensaje. Posteriormente proyectarlo a sus compañeros para que sea interpretado.

  *Teniendo en cuenta la expresión: “No es lo que diga sino como lo diga”. Nombre tres situaciones en las que se evidencie este tipo de comunicación no verbal.

  Ambiente requerido: Aula con computadores, video beam.

  Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de conceptos-Análisis de situaciones

  Materiales de formación: Computadores-Aplicación Educaplay

  Material de apoyo: Presentación preparada por la instructora

  Duración de la actividad: 20 horas.

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

Cultura organizacional

- En equipos de trabajo realizar consulta de los conceptos de: empresa, principios corporativos, manual de funciones y procedimientos para socialización. Posteriomente, con base en la información encontrada, seleccionar la empresa en la que trabaje uno de los integrantes del grupo y consultar en su página web o directamente en la entidad: su misión, su visión, sus principios corporativos, sus objetivos corporativos, dos normas Internas, dos normas externas.

Ambiente requerido: Aula con computadores, video beam-Internet.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de conceptos-simulaciones.

Materiales de formación: Computadores.

Material de apoyo: Consulta en internet conceptos de cultura organizacional

Duración de la actividad: 8 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

Comunicaciones telefónicas

- En clase magistral se explica el protocolo telefónico, posteriormente deben simular la atención telefónica en una empresa aplicando el protocolo, grabarlo en audio y video y enviarlo por medio de la plataforma Teams.

- Realización de actividad de manejo del tiempo: los aprendices deben consultar el concepto de la agenda, así como plantear recomendaciones para su manejo y nombrar una aplicación en la que se realiza esta planeación.

- Diligenciar el test que se adjunta del manejo del tiempo.

- Ejercicio simulado: Asumiendo el rol de Auxiliar de Gestión Administrativa agende 5 (cinco) actividades (reuniones, capacitaciones, transferencia, citas con persona de oficina para asesoría, videoconferencia), en el calendario con el que cuenta su correo (Realice captura de pantalla).

Ambiente requerido: Aula taller de archivo, video beam-Internet-plataforma teams.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Simulación.

Materiales de formación: papel kraft, marcadores, regla, computador.

Material de apoyo: Presentación preparada por la instructora.

Evidencias de aprendizaje: Video atención telefónica-foto del grupo con cartelera.

Instrumentos de evaluación: Valoración de producto.

Duración de la actividad: 4 horas.

CRM - Registro y conocimiento de la interfaz de un CRM.

- El instructor explica de forma magistral el registro en una aplicación CRM, muestra una lista de aplicaciones donde se puede desarrollar un CRM. Además explica la interfaz del sofware BITRIX24.

- **Actividad:** En grupos de trabajo colaborativo dar ejemplos de cómo empresas colombianas que comercializan productos o servicios aplican las estrategias de fidelización con orientación de

la marca al cliente, al Clienting, a la experiencia del cliente y al Marketing Relacional – Campaign Management.

Ambiente requerido: Aula taller de archivo, video beam-Internet.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Simulación.

Materiales de formación: Fotocopia formato control y préstamo-cartulina guía de afuera.

Material de apoyo: Acuerdo 001 de 2024 “Organización de documentos”

Duración de la actividad: 10 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

- Conscientes de la importancia que tiene la opinión de los clientes, consulte la definición de la libreta de calificaciones, así como un ejemplo y con base en ello proponga una para la empresa en la que trabaja.

- Se proyecta el video “recuérdame soy tu cliente”, los aprendices presentan un análisis de cada una de las situaciones que se presentan en el video.

Ambiente requerido: Aula taller de archivo, video beam-Internet-plataforma teams.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de conceptos-juego de roles.

Materiales de formación: Marcadores.

Material de apoyo: Información consultada en internet.

Evidencias de aprendizaje: Test manejo del tiempo-pantallazo calendario.

Instrumentos de evaluación: Valoración de producto.

Duración de la actividad: 12 horas.

Estructura organizacional en la aplicación CRM.

- ✓ El instrucor explica de forma magistral la creación de una empresa, teniendo en cuenta el organigrama y el tipo de empresa, la asignación de cargos y colaboradores, en la estructura organizacional.

- ✓ Por equipos de trabajo los aprendices deben crear una estructura organizacional de una empresa con sus colaboradores, teniendo en cuenta el tipo de empresa, se registran en la plataforma CRM las bases de datos de acuerdo a las indicaciones de instructor.

- ✓ Los aprendices deben registrar la información en cada base de datos, los clientes y proveedores deben crear las empresas y los contactos en la aplicación CRM.

Ambiente requerido: Aula taller de archivo, video beam-Internet-plataforma teams.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de conceptos-juego de roles.

Materiales de formación: Marcadores.

Material de apoyo: Información consultada en internet.

Evidencias de aprendizaje: Test manejo del tiempo-pantallazo calendario.

Instrumentos de evaluación: Valoración de producto.

Duración de la actividad: 14 horas

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
Ejecución	Implementación de las Soluciones tecnológicas y acompañamiento a las mipymes en la adopción de protocolos de Mejora.	Seleccionar una empresa e identificar su misión, su visión, sus principios corporativos, sus objetivos corporativos, dos normas Internas, dos normas externas.	Taller conceptualización cultura organizacional	Aplica de manera honesta sus cualidades y facultades y la importancia en el desarrollo Personal, laboral y profesional.	Valoración de producto
Ejecución	Implementación de las Soluciones tecnológicas y acompañamiento a las mipymes en la adopción de protocolos de Mejora	Realizar actividad propuesta de comunicación no verbal.	Actividad didáctica lenguaje.	Aplica respetuosamente las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de Comunicación, atención y servicio al cliente interno y externo.	Valoración de producto
Ejecución	Implementación de las Soluciones tecnológicas y acompañamiento a las mipymes en la adopción de protocolos de Mejora.	Realizar exposición del tema asignado.	Presentación de la exposición.	Aplica respetuosamente las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de Comunicación, atención y servicio al cliente interno y externo.	Lista de chequeo

Ejecución	Implementación de las Soluciones tecnológicas y acompañamiento a las mipymes en la adopción de protocolos de Mejora.	Presentar evidencia de conocimiento servicio al usuario.	Cuestionario evidencia de conocimiento.	Utiliza la planeación de los recursos de la empresa relacionada con el servicio, con Objetividad y responsabilidad..	Cuestionario
Ejecución	Implementación de las Soluciones tecnológicas y acompañamiento a las mipymes en la adopción de protocolos de Mejora.	registrar la información en cada base de datos, los clientes y proveedores deben crear las empresas y los contactos en la aplicación CRM	. Base de datos de clientes.	Aplica los planes de contingencia en la cadena de suministro con objetividad, para mejorar Las expectativas del cliente, con diligencia y responsabilidad	Valoración de producto
Ejecución	Implementación de las Soluciones tecnológicas y acompañamiento a las mipymes en la adopción de protocolos de Mejora.	Simular en el puesto de trabajo la aplicación del protocolo telefónio en una llamada de un usuario	Video grabación de la atención telefónica	Establece la medición del servicio en la lealtad de los clientes con parámetros de calidad Con objetividad la	Valoración de producto
Ejecución	Implementación de las Soluciones tecnológicas y acompañamiento a las mipymes en la adopción de protocolos de Mejora.	Realizar actividad manejo del calendario.	Taller manejo del tiempo-pantallazo actividades calendario.	Aplica los crm en la atención al cliente por medios tecnológicos con responsabilidad. Aplica los guiones de atención por medios tecnológicos en la administración de la relación Con el cliente (crm), con compromiso y responsabilidad..	Valoración de producto
Ejecución	Implementación de las Soluciones tecnológicas y acompañamiento a las mipymes en la adopción de protocolos de Mejora.	Video grabación de la atención telefónica	Simular la respuesta de una llamada telefónica y realizar video.	Aplica diligentemente las normas y estrategias de atención y cortesía telefónica y a través De otros medios tecnológicos.	Valoración de producto
Ejecución	Implementación de las Soluciones tecnológicas y acompañamiento a las mipymes en la adopción de protocolos de Mejora.	Realizar una actividad simulada del manejo de la agenda.	Agenda con citas asignadas.	Concierta citas y organiza la agenda personal y la de su jefe, a través de los medios Tecnológicos o aplicativos disponibles.	Valoración de producto

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Actitud** Un estado mental y neurológico de atención, organizado a través de la experiencia
- **Cliente** Es el protagonista y el factor más importante que interviene en el juego del negocio
- **Servicio** Deseo auténtico de satisfacer las necesidades del cliente
- **Servicio al Cliente** Forma de pensar y de comportarse que suministra pautas a los individuos y equipos que conforman la familia empresarial.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

BLANCHARD, Ken; BOWLES, Sheldon (2005). Clientes incondicionales (“Raving fans”). Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Es cuestión de Actitud http://www.youtube.com/watch?v=qxOAUJuCHqA
recuérdame yo soy tu cliente http://www.youtube.com/watch?v=v9bt4h9dato
El virus de la Actitud http://www.youtube.com/watch?v=HBs0QWvSXVE

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	GISLENA DUQUE GALEANO	Instructora	Comercio y servicios	Abril de 2026

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					