PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Atención al Cliente en los Procesos Administrativos.
- **Código del Programa de Formación:** 12210010
- **Nombre del Proyecto Formativo:** Fortalecimiento de la cultura del servicio y protocolos de atención en organizaciones del sector administrativo.
- **Duración del programa:** 48 horas
- **Modalidad:** Formación Complemetaria
- **Fase del proyecto:** Análisis, planeación, ejecución y evaluación
- **Actividad del proyecto formativo:** Identificar y aplicar protocolos de atención al cliente de acuerdo con los estándares de calidad y la normativa organizacional
- **Competencia:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- **Resultado del aprendizaje:**
    1. Identificar los factores que intervienen en las estrategias de atención al cliente.
    2. Atender al cliente a través de los canales disponibles y protocolos.
    3. Direccionar el requerimiento del cliente según procedimientos.
    4. Propiciar la solución de las necesidades del cliente.
    5. Valorar la atención según la satisfacción del cliente.
-

2. PRESENTACIÓN

En la actualidad, el foco de todas las organizaciones a nivel mundial es la satisfacción de las necesidades o demandas de sus clientes, con la finalidad de anticiparse a ellas y generar fidelización y relacionamiento a largo plazo. Sin embargo, se ha detectado que el talento humano de muchas organizaciones no cuenta con protocolos apropiados que faciliten las buenas relaciones con el público, lo que resulta en un servicio deficiente.

Esta guía de aprendizaje le permitirá desarrollar las competencias necesarias para identificar y clasificar técnicas que mejoren la experiencia del cliente, enmarcado en una cultura del servicio y mejoramiento continuo. A través de la función administrativa y un enfoque práctico, usted aprenderá a interpretar los estándares de calidad y aplicar principios éticos en cada interacción

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial (2 horas): De forma individual, analice la siguiente situación:

- "Un cliente llega a una oficina administrativa después de esperar 20 minutos. El funcionario lo atiende sin saludar, evita el contacto visual y utiliza un lenguaje técnico que el cliente no comprende. Finalmente, el cliente se retira sin resolver su duda y molesto por el trato recibido".



Responda:

1. ¿Qué factores fallaron en esta interacción según su percepción?
2. ¿Cómo afecta esta situación a la "Trazabilidad del Servicio" y a la imagen corporativa?
3. Participe en la mesa redonda orientada por el instructor para socializar sus apreciaciones

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Observación y mesa redonda.

Materiales de formación: Hojas y lapiceros.

Material de apoyo: Diapositivas o imágenes del instructor.

Duración de la actividad: 2 horas.

3.2. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje (4 horas).

Para comprender el alcance del servicio, es necesario identificar los componentes que lo integran**.**

El instructor presentará el modelo del **Triángulo del Servicio**. Observe el esquema y analice cómo interactúan la estrategia, los sistemas y las personas en favor del cliente:

Debate: En grupos, identifiquen un ejemplo de un "Sistema" (procedimiento o software) que suela fallar en las empresas y cómo esto afecta el trabajo de la "Gente" (empleados).



Ambiente requerido: Aula convencional.

Estrategias didácticas activas: Lluvia de ideas y reflexión guiada.

Materiales de formación: Guía de aprendizaje.

Material de apoyo: Cuestionario de reflexión.

Duración de la actividad: 4 horas.

3.3 Actividades de apropiación del conocimientos necesarios para el aprendizaje (20 horas):

Descripción: Investigue y defina en un documento los conceptos de: Portafolio de servicios, Ciclo del servicio, Cliente interno/externo, Ética en la atención y Gestión de conflictos.

- Actividad técnica: Elabore un cuadro comparativo entre los diferentes canales de atención (Presencial, Telefónico, Virtual).

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje con acceso a internet.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Investigación y trabajo colaborativo.

Materiales de formación: Computador y hojas.

Material de apoyo: Manual de protocolos institucionales.

Duración de la actividad: 20 horas.

3.3.1 Teoría de la Comunicación y Etiqueta: Investigue los fundamentos de la comunicación asertiva. El 93% de nuestro mensaje se transmite a través del tono de voz y el lenguaje corporal. Analice la distribución de la comunicación según la regla de Mehrabian:



Tarea: Basado en el gráfico anterior, redacte un guion breve para una atención telefónica donde se priorice la calidez del tono de voz (38%) sobre el contenido del mensaje (7%).

3.3.2 Ciclo del Servicio y Momentos de Verdad:

El servicio es un proceso continuo. No termina cuando el cliente se va, sino cuando su necesidad queda satisfecha y se genera trazabilidad.

- Actividad: Identifique en el flujograma anterior los "Momentos de Verdad Críticos". Proponga un protocolo de saludo y despedida que refuerce la identidad corporativa.

3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento (14 horas)

Taller Práctico: Gestión de PQRSF y Solución de Conflictos. Organizados en grupos de tres, realicen un Role-play donde se simule la atención de una queja por un error administrativo. Se debe evidenciar:

Instrucción: Aplique los pasos del proceso de resolución mostrados en la imagen: Escuchar, Empatizar, Analizar, Ofrecer Solución y Hacer Seguimiento.

- **Producto:** Presente un informe breve que detalle la solución brindada y cómo esta previene que el problema se repita (mejora continua).

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje (Escenario simulado).

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje basado en problemas y simulación.

Materiales de formación: Formatos de PQRSF y lapiceros.

Material de apoyo: Caso práctico suministrado por el instructor.

Duración de la actividad: 14 horas.

4.1 Actividades de evaluación

Fases del proyecto	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos
Análisis	Reflexión y contextualización.	Participación en mesa redonda.	Reconoce la importancia de la cultura del servicio.	Observación directa / Lista de chequeo.
Planeación	Investigación conceptual.	Documento escrito.	Define correctamente: Cliente, Protocolo y Etiqueta.	Revisión documental / Lista de chequeo.
Ejecución	Taller de canales y simulaciones.	Caso práctico desarrollado.	Aplica correctamente los protocolos según el canal.	Juego de roles / Rúbrica.
Evaluación	Prueba de conocimiento e informe.	Resultados de evaluación escrita e informe final.	Integra conceptos y valora la satisfacción del cliente.	Cuestionario y Rúbrica.

ACTIVIDAD 4. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN Y TRANSFERENCIA

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

Fases del proyecto formativo:	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Análisis	Identificación de conocimientos previos sobre servicio al cliente.	Actividades de reflexión y contextualización.	Participación en la reflexión y socialización.	Reconoce la importancia de la cultura del servicio y los protocolos institucionales.	Técnica: Observación directa. Instrumento: Lista de chequeo.
Planeación	Apropiación de conceptos básicos de comunicación y servicio.	Investigación y elaboración de definiciones conceptuales.	Documento con conceptos básicos y cuadro comparativo.	Define correctamente: Cliente, Comunicación, Momentos de verdad y Etiqueta.	Técnica: Revisión documental. Instrumento: Lista de chequeo.

Ejecución	Aplicación de protocolos en ejercicios prácticos.	Desarrollo de ejercicios de ciclo del servicio y resolución de casos.	Ejercicios resueltos y simulaciones de atención.	Aplica correctamente los protocolos de atención presencial, telefónica y virtual.	Técnica: Ejercicio práctico. Instrumento: Lista de chequeo.
Evaluación	Verificación de la gestión de requerimientos.	Prueba de conocimiento integral sobre normativa y procesos.	Resultados de evaluación escrita e informe final.	Integra conceptos y realiza correctamente la gestión de PQRSF y medición de satisfacción.	Técnica: Prueba escrita / Rúbrica. Instrumento: Cuestionario / Rúbrica.
Análisis	Identificación de conocimientos previos sobre servicio al cliente.	Actividades de reflexión y contextualización.	Participación en la reflexión y socialización.	Reconoce la importancia de la cultura del servicio y los protocolos institucionales.	Técnica: Observación directa. Instrumento: Lista de chequeo.
Planeación	Apropiación de conceptos básicos de	Investigación y elaboración de definiciones conceptuales.	Documento con conceptos básicos y	Define correctamente: Cliente, Comunicació	Técnica: Revisión documental. Instrumento:

	comunicación y servicio.		cuadro comparativo.	n, Momentos de verdad y Etiqueta.	Lista de chequeo.
Ejecución	Aplicación de protocolos en ejercicios prácticos.	Desarrollo de ejercicios de ciclo del servicio y resolución de casos.	Ejercicios resueltos y simulaciones de atención.	Aplica correctamente los protocolos de atención presencial, telefónica y virtual.	Técnica: Ejercicio práctico. Instrumento: Lista de chequeo.
Evaluación	Verificación de la gestión de requerimientos.	Prueba de conocimiento integral sobre normativa y procesos.	Resultados de evaluación escrita e informe final.	Integra conceptos y realiza correctamente la gestión de PQRSF y medición de satisfacción.	Técnica: Prueba escrita / Rúbrica. Instrumento: Cuestionario / Rúbrica.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Ciclo del Servicio: Mapa de los momentos de verdad que vive el cliente.**

- **Fuente: Albrecht, K. (2006). La Revolución del Servicio.**

2. Momentos de Verdad: Episodios donde el cliente entra en contacto con la organización.

- **Fuente: Carlzon, J. (1991). El Momento de la Verda**

3 PQRSF: Sistema de gestión de requerimientos (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones).

Código Sustantivo del Trabajo – Artículo 149

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=331

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Constitución Política de Colombia (1991). Artículo 23 (Derecho de Petición) y Artículo 74 (Acceso a documentos públicos).
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Decreto 1166 de 2016. Regulación de la presentación, tratamiento y respuesta de las peticiones verbales.

Normas Técnicas Internacionales:

- ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos (Enfoque al Cliente).
- ISO 10002:2018. Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
- ISO 10004:2018. Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el seguimiento y la medición.

Literatura Especializada:

- Albrecht, K. (2006). La Revolución del Servicio. Ediciones Paidós. (Teoría del Triángulo del Servicio).
- Carlzon, J. (1991). El Momento de la Verdad. Editorial Díaz de Santos. (Gestión de puntos de contacto).
- SENA. (2020). Diseño Curricular 12210010: Atención al Cliente en los Procesos Administrativos.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Claudia Marcela Bedoya**	**Instructor**	**CTMAE**	**19 de marzo 2026**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					