

Correos: Luis Carlo · X

Sofia plus · X

P_13530001_V_35 · X

Guia_de_Aprendizaje · X

UNICUROS | Zaju · X

ANUCURS | Zaju · X

ANUCURS | Zaju · X

ANUCURS | Zaju · X

X

X

zajuna.sena.edu.co/Repositorio/Complementaria/institucion/SENA/Finanzas/13530001/Contenido/DocArtic/Guia_de_Aprendiza

🔍 📄 ⌵ ⏴ ⏵ ↺ ⌂

1 de 8

- + 60%

🗨️ 📄 🖋️ T 🖱️ 🖨️ 🔄 📁

**PROCESO DE GESTION DE FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del programa de formación: Servicio al Cliente
- Código del programa de formación: 13530001
- Nombre del proyecto (el es formación Titular): N/A
- Fase del proyecto (el es formación Titular): N/A
- Actividad de proyecto (el es formación Titular): N/A
- Competencia: 210601020 - Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.
- Resultados de aprendizaje a alcanzar:
 - o 210601020 - 1. Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.
 - o 210601020 - 2. Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.
- Duración de la guía: 48 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, el SENA extiende una cordial bienvenida a este proceso de formación orientado a trabajar aspectos relacionados con la atención de los clientes de acuerdo con procedimientos y normativas establecidas para ello, con lo que se permite constituir un marco de atención y servicio especial al cliente para efectos del desarrollo empresarial integral como lo expone Cuenca (2013), "Hoy en Colombia, es importante que las organizaciones que buscan la excelencia en el mercado desarrollen estrategias de servicio al cliente que les permita captar mejor quénes son sus clientes". De esa forma se hace el impacto relacional que se requiere para que los clientes dejen de ser clientes y pasen a ser aliados fundamentales de las empresas.

Las actividades planteadas en la presente guía permitirán identificar capacidades de liderazgo y servicio en los actores empresariales y emprendedores, los aprendices al integrar estos conocimientos a su formación complementaria encontrarán el orden necesario para mejorar sus capacidades laborales y emprendedoras en un ámbito fundamental como lo es el trato con el cliente.

Es importante que organice su tiempo con un promedio de trabajo diario de dos horas, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje. No dude revisar y explorar los materiales de estudio del programa.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Para iniciar el desarrollo del curso, es importante que reconozca el espacio de trabajo, junto con las posibilidades que tiene para interactuar, comunicarse, visualizar y poder utilizar las herramientas necesarias desde su rol de aprendiz. Lo invitamos a realizar las siguientes acciones para realizar exploración de la plataforma y documentar guía del programa de formación:

- o Actualización de los datos personales.

ESP LAA

📶 🔊 🔌

9:02 p. m.
7/06/2026

[illegible]

Correo: Luis Carlo X Sofía plus x P_13530001_V_35 x UNICUROS | Zaju X UNICURSOS | Zaju X UNICURSOS | Zaju X +

zajuna.sena.edu.co/Repositorio/Complementaria/institucion/SENA/Finanzas/13530001/Contenido/DocArtic/Guia_de_Aprendizaje

de 8 - + 60%

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del programa de formación: Servicio al Cliente
- Código del programa de formación: 13530001
- Nombre del proyecto (el es formación Titular): N/A
- Fase del proyecto (el es formación Titular): N/A
- Actividad de proyecto (el es formación Titular): N/A
- Competencia: 210601020 - Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.
- Resultados de aprendizaje a alcanzar:
 - o 210601020 - 1. Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.
 - o 210601020 - 2. Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.
- Duración de la guía: 48 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, el SENA extiende una cordial bienvenida a este proceso de formación orientado a trabajar aspectos relacionados con la atención de los clientes de acuerdo con procedimientos y normativas establecidas para ello, con lo que se permite constituir un marco de atención y servicio especial al cliente para efectos del desarrollo empresarial integral como lo expone Cuenca (2013), "Hoy en Colombia, es importante que las organizaciones que buscan la excelencia en el mercado desarrollen estrategias de servicio al cliente que les permita captar mejor quénes son sus clientes". De esa forma se hace el impacto relacional que se requiere para que los clientes dejen de ser clientes y pasen a ser aliados fundamentales de las empresas.

Las actividades planteadas en la presente guía permitirán identificar capacidades de liderazgo y servicio en los actores empresariales y emprendedores, los aprendices al integrar estos conocimientos a su formación complementaria encontrarán el orden necesario para mejorar sus capacidades laborales y emprendedoras en un ámbito fundamental como lo es el trato con el cliente.

Es importante que organice su tiempo con un promedio de trabajo diario de dos horas, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje. No dude revisar y explorar los materiales de estudio del programa.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Para iniciar el desarrollo del curso, es importante que reconozca el espacio de trabajo, junto con las posibilidades que tiene para interactuar, comunicarse, visualizar y poder utilizar las herramientas necesarias desde su rol de aprendiz. Lo invitamos a realizar las siguientes acciones para realizar exploración de la plataforma y documentar guía del programa de formación:

- o Actualización de los datos personales.

Correo: Luis Carlo X Guia_de_Aprendizaje X P_13530001_V_35 X UNICUROS | Zaju X UNICURS | Zaju X UNICURS | Zaju X +

zajuna.sena.edu.co/Repositorio/Complementaria/institucion/SENA/Finanzas/13530001/Contenido/DocArtic/Guia_de_Aprendiza

de 8 - + 60%

Proceso de Gestión de Formación Profesional Integral
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del programa de formación: Servicio al Cliente
- Código del programa de formación: 13530001
- Nombre del proyecto (si es formación Titulada): N/A
- Fase del proyecto (si es formación Titulada): N/A
- Actividad de proyecto (si es formación Titulada): N/A
- Competencias: 210601020 - Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.
- Resultados de aprendizaje a alcanzar:
 - o 210601020 - 1. Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.
 - o 210601020 - 2. Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.
- Duración de la guía: 48 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, el SENA extiende una cordial bienvenida a este proceso de formación orientado a trabajar aspectos relacionales con la atención de los clientes de acuerdo con procedimientos y normativas establecidas para ello, con lo que se le permite construir un marco de atención y servicio especial al cliente para efectos del desarrollo empresarial integral como lo expone Cullen (2013), "Hoy en Colombia, es importante que las organizaciones que busquen la excelencia en el mercado desarrollen estrategias de servicio al cliente que les permita ofrecer mejor calidad por sus clientes". De esa forma se hace el impacto relacional que se requiere para que los clientes dejen de ser clientes y pasen a ser aliados fundamentales de las empresas.

Las actividades planteadas en la presente guía permitirán identificar capacidades de liderazgo y servicio en los actores empresariales y emprendedores, los aprendices al integrar estos conocimientos a su formación complementaria encontrarán el orden necesario para mejorar sus capacidades laborales y emprendedoras en un ámbito fundamental como lo es el trato con el cliente.

Es importante que organice su tiempo con un promedio de trabajo diario de dos horas, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje. No olvide revisar y explorar los materiales de estudio del programa.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Para iniciar el desarrollo del curso, es importante que reconozca el espacio de trabajo, junto con las posibilidades que tiene para interactuar, comunicarse, visualizar y poder utilizar las herramientas necesarias desde su rol de aprendiz. Lo invitamos a realizar las siguientes acciones para realizar exploración de la plataforma y documentos guía del programa de formación:

- o Actualización de los datos personales.

ANUNCIOS DE APERTURA DE LA FORMACIÓN FICHA 3515190 - SERVICIO AL CLIENTE

Correo: Luis Carlo X Sofia plus X ANUNCIOS | Zaju X Guía de Aprendiz X ANUNCIOS | Zaju X ANUNCIOS | Zaju X ANUNCIOS | Zaju X +

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=7430882

Accede a SOFIA Área Personal LUIS CARLOS CANOA ROJAS Modo de edición

P_13530001_V_351522
2_R_25_C_9232
>
P_13530001_V_351522
3_R_25_C_9232
✓
P_13530001_V_351519
0_R_25_C_9232
Participantes
Calificaciones
ANUNCIOS
> INFORMACIÓN DEL PROGRAMA
> ACTIVIDADES INICIALES
> CRONOGRAMA
> ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE - GUÍA 1
> SESIONES EN LÍNEA

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↑	Rélicas
★ Bienvenida al Programa de Formación: "Servicio al Cliente (3515190)"	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
★ Apertura de la formación	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
★ ACTIVIDADES INICIALES	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
★ PRIMERA SESIONES EN LÍNEA	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
★ CRONOGRAMA DEL CURSO	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
★ Actividades semana 1	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
★ "EL REGLAMENTO ORIENTA NUESTRO CAMINO HACIA EL ÉXITO PROFESIONAL"	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0

Windows Taskbar: 9:03 p. m. 7/06/2026

ANUNCIOS DE APERTURA DE LA FORMACIÓN FICHA 3515122 - SERVICIO AL CLIENTE

Correo: Luis Carlos Ca X Sofia plus X ANUNCIOS | Zajuna X ANUNCIOS | Zajuna X ANUNCIOS | Zajuna X ANUNCIOS | Zajuna X +

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=7431221

Accede a SOFIA Área Personal LUIS CARLOS CANOA ROJAS Modo de edición

[Página principal del sitio](#)
 > Secciones
 > Mis cursos
 > P_13530001_V_351522
 2_R_25_C_9232
 > Participantes
 > Calificaciones
ANUNCIOS
 > INFORMACIÓN DEL PROGRAMA
 > ACTIVIDADES INICIALES
 > CRONOGRAMA
 > ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE - GUÍA 1
 > SESIONES EN LÍNEA

Buscar en los foros Añadir un nuevo tema de debate

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↑	Rélicas
★ Bienvenida al Programa de Formación: "Servicio al Cliente (3515122)"	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
★ Apertura de al formación	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
★ ACTIVIDADES INICIALES	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
★ PRIMERA SESIONES EN LÍNEA	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
★ CRONOGRAMA DEL CURSO	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
★ Actividades semana 1	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0

Windows Taskbar: 9:04 p. m. 7/06/2026

ANUNCIOS DE APERTURA DE LA FORMACIÓN FICHA 3489423 - SERVICIO AL CLIENTE

Correo: Luis Carlos Cai X Sofia plus x ANUNCIOS | Zajuna x ANUNCIOS | Zajuna x ANUNCIOS | Zajuna x ANUNCIOS | Zajuna x

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=7431335

Accede a SOFIA Área Personal

LUIS CARLOS CANOA ROJAS Modo de edición

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↑	Rélicas
☆ Bienvenida al Programa de Formación: "Servicio al Cliente (3515123)"	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
☆ Apertura de la formación	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
☆ ACTIVIDADES INICIALES	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
☆ PRIMERA SESIONES EN LÍNEA	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
☆ CRONOGRAMA DEL CURSO	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
☆ Actividades semana 1	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
☆ "EL REGLAMENTO ORIENTA NUESTRO CAMINO HACIA EL ÉXITO PROFESIONAL"	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0

ESP LAA 9:04 p. m. 7/06/2026

ANUNCIOS DE APERTURA DE LA FORMACIÓN FICHA 3489424 - SERVICIO AL CLIENTE

Correo: Luis Carlos Cai X Sofia plus x ANUNCIOS | Zajuna x ANUNCIOS | Zajuna x ANUNCIOS | Zajuna x ANUNCIOS | Zajuna x

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=7428518

Accede a SOFIA Área Personal

LUIS CARLOS CANOA ROJAS Modo de edición

Debate	Comenzado por	Último mensaje ↑	Rélicas
☆ Bienvenida al Programa de Formación: "Servicio al Cliente (3515124)"	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
☆ Apertura de la formación	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
☆ ACTIVIDADES INICIALES	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
☆ PRIMERA SESIONES EN LÍNEA	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
☆ CRONOGRAMA DEL CURSO	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
☆ Actividades semana 1	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0
☆ "EL REGLAMENTO ORIENTA NUESTRO CAMINO HACIA EL ÉXITO PROFESIONAL"	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	LUIS CARLOS CA... 20 may 2026	0

ESP LAA 9:04 p. m. 7/06/2026