



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Complementario. SERVICIO AL CLIENTE.
- **Código del Programa de Formación:** 13530025
- **Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):** N/A
- **Fase del Proyecto (si aplica):** N/A
- **Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):** N/A
- **Competencia:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. Código 210601020
- **Resultados de Aprendizaje:**
 - Rap 1. Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización. 32 horas
 - Rap 2. Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización. 16horas.
- **Duración de la Guía de Aprendizaje (48 horas):**

2. PRESENTACIÓN

El alcance de estos logros esperados se orienta a que el aprendiz comprenda el servicio al cliente como una función estratégica dentro de la organización. En el RAP 1, el aprendiz debe estar en capacidad de atender usuarios o clientes aplicando las políticas, normas, protocolos y procedimientos establecidos por la empresa. Esto implica reconocer las necesidades del cliente, brindar información clara, actuar con respeto y mantener una comunicación asertiva durante la prestación del servicio. El aprendiz deberá demostrar disposición, actitud de servicio, presentación personal adecuada y manejo responsable de los canales de atención definidos por la organización. También se espera que identifique momentos de verdad, situaciones críticas y oportunidades de mejora durante la interacción con el cliente.

En el RAP 2, el alcance se centra en verificar si el cliente quedó satisfecho con el servicio recibido, utilizando los instrumentos y protocolos institucionales. El aprendiz deberá aplicar encuestas, formatos, entrevistas breves, listas de chequeo u otros mecanismos definidos para recoger la percepción del cliente. Además, debe registrar, organizar e interpretar cualitativamente la información obtenida para reconocer fortalezas, debilidades y necesidades de mejora. Estos logros permiten que el aprendiz relacione la calidad del servicio con la fidelización, la imagen institucional y el cumplimiento de los estándares organizacionales.

En conjunto, el desempeño esperado consiste en prestar un servicio oportuno, humano, coherente con las políticas de la empresa y orientado al mejoramiento continuo de la satisfacción del cliente.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad:

3.1.1 Situación problema real desde el enfoque por competencias laborales



Una empresa de servicios ubicada en un entorno urbano atiende clientes por diferentes canales: presencial, telefónico, WhatsApp, correo electrónico y redes sociales. Durante las últimas semanas, la organización ha recibido quejas porque los clientes no reciben la misma información en todos los canales. Algunos asesores no aplican normas de cortesía, otros desconocen el portafolio de servicios, no registran adecuadamente los requerimientos o no realizan seguimiento a la satisfacción del cliente.

La situación afecta la imagen corporativa, genera pérdida de confianza, aumenta las reclamaciones y evidencia fallas en el cumplimiento de los protocolos de atención. Por ello, la organización requiere que el equipo de aprendices analice el servicio actual, clasifique clientes y requerimientos, identifique momentos de verdad, aplique protocolos de atención multicanal, resuelva contingencias y valide la satisfacción del cliente mediante encuestas y reportes de servicio.

Desde el enfoque por competencias laborales, el aprendiz deberá demostrar que puede prestar servicio al cliente de manera clara, oportuna, respetuosa y coherente con los procedimientos de la organización, además de validar la satisfacción del cliente mediante instrumentos y protocolos establecidos.

3.1.2 Pregunta problema para los resultados de aprendizaje

¿Cómo atender al cliente de manera oportuna, trazable y conforme a los procedimientos y la normativa de la organización, para disminuir las quejas y mejorar la calidad del servicio?

3.1.3 Actividad de aprendizaje para reflexión inicial

Actividad 1. “El cliente recibió cinco respuestas diferentes”

Elemento	Descripción
Momento pedagógico	Reflexión inicial
Técnica didáctica activa	Análisis de caso con lluvia de ideas y plenaria guiada
Tipo de agrupación	Equipos colaborativos
Duración sugerida	4 horas
RAP asociado	RAP 1
Criterios relacionados	1.1, 1.2, 1.3, 1.4

Propósito

Sensibilizar al aprendiz sobre la importancia de prestar un servicio homogéneo, respetuoso y coherente en todos los canales de atención, reconociendo cómo una mala experiencia afecta la satisfacción del cliente y la imagen de la organización.

Desarrollo de la actividad

El instructor presenta el siguiente caso:

Un cliente desea conocer los requisitos para acceder a un servicio. Primero se comunica por WhatsApp y recibe una respuesta incompleta. Luego llama por teléfono y el asesor le da información diferente. Después se acerca presencialmente y le indican que debe consultar el correo institucional. Finalmente, escribe un correo y recibe respuesta tres días después. El cliente se siente confundido, molesto y decide publicar una queja en redes sociales.

Preguntas orientadoras

1. ¿Qué errores de servicio se evidencian en el caso?
2. ¿Qué canales de atención presentan fallas?



3. ¿Qué tipo de cliente se observa en la situación?
4. ¿Qué requerimiento tenía el cliente?
5. ¿Qué momentos de verdad fueron negativos?
6. ¿Qué normas de cortesía se omitieron?
7. ¿Qué consecuencias puede tener esta situación para la organización?
8. ¿Cómo debería actuar un asesor competente?

Producto de la actividad

Matriz inicial de análisis del problema.

Falla identificada	Canal afectado	Consecuencia para el cliente	Posible acción de mejora
Información incompleta	WhatsApp	Confusión	Crear respuestas modelo
Información contradictoria	Teléfono	Desconfianza	Unificar protocolo
Falta de orientación	Presencial	Pérdida de tiempo	Capacitar asesores
Respuesta tardía	Correo	Insatisfacción	Definir tiempos de respuesta

Ambiente requerido: Aula de formación o ambiente flexible para trabajo colaborativo, con disposición de mesas en equipos, tablero o pantalla para socialización y espacio para plenaria grupal.

Materiales de formación: Guía de aprendizaje, caso impreso de la situación problema, matriz de análisis causa-efecto, hojas tamaño carta, papel periódico o cartulina, marcadores, lapiceros, lápices, resaltadores, cinta adhesiva, notas adhesivas y formatos de trabajo grupal.

Material de apoyo: Presentación breve sobre servicio al cliente, protocolo de atención, canales de servicio, normas de cortesía, momentos de verdad e imagen corporativa. Ejemplo de malas prácticas en atención al cliente.

Duración: 4 horas.

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

Descripción de la actividad:

3.2.1 Contexto de la situación problema en entorno productivo real

La situación problema se ubica en una **empresa de servicios administrativos, comerciales o institucionales** que atiende diariamente usuarios internos y externos. El desempeño laboral se centra en el cargo de **auxiliar, asesor o asistente de servicio al cliente**, responsable de recibir solicitudes, clasificar requerimientos, entregar información, orientar al usuario, aplicar protocolos de atención y registrar la gestión realizada.

¿Quién tiene el problema?

El problema lo tiene la **organización prestadora del servicio**, porque no logra garantizar una experiencia uniforme y satisfactoria en sus canales de atención. También lo tienen los **clientes**, quienes reciben información diferente, incompleta o tardía. Finalmente, lo tiene el **equipo de asesores**, porque no cuenta con lineamientos claros o no aplica correctamente los protocolos de servicio.



¿Cuándo y dónde surge?

El problema surge durante la interacción diaria con clientes en los canales presencial, telefónico y digital. Se presenta especialmente cuando el cliente solicita información sobre servicios, requisitos, horarios, costos, procedimientos, tiempos de respuesta o seguimiento a solicitudes anteriores.

¿Cuál es la causa del problema?

La causa principal está relacionada con la falta de estandarización del servicio. Los asesores no aplican de manera uniforme el protocolo de atención, no clasifican correctamente los requerimientos, no reconocen los momentos de verdad y no validan si el cliente quedó satisfecho.

También puede deberse a:

Causa	Descripción
Falta de protocolo común	Cada asesor responde según su propio criterio
Desconocimiento del portafolio	Se entrega información incompleta o equivocada
Bajo dominio de canales	No se adapta el lenguaje al medio usado
Falta de seguimiento	No se verifica satisfacción posterior
Débil comunicación asertiva	Las respuestas no son claras, cordiales ni precisas
Ausencia de registros	No existe trazabilidad de la atención prestada

Este problema se relaciona con un cambio en los hábitos de atención, debido a que los clientes actualmente usan múltiples canales y esperan respuestas rápidas, coherentes y personalizadas.

Duración: y horas

3.2.2 Actividad de aprendizaje para contextualización e identificación de conocimientos previos

Actividad

Actividad 2. “Mapa del servicio actual”

Elemento	Descripción
Momento pedagógico	Contextualización e identificación de conocimientos previos
Técnica didáctica activa	Cartografía del servicio y aprendizaje colaborativo
Tipo de agrupación	Equipos colaborativos
Duración sugerida	4 horas
RAP asociado	RAP 1
Criterios relacionados	1.1, 1.2, 1.3, 1.4

Propósito

Reconocer los conocimientos previos de los aprendices sobre atención al cliente, tipos de clientes, canales, normas de cortesía, requerimientos y momentos de verdad, a partir del análisis de una situación cercana al entorno laboral.

Desarrollo de la actividad

Cada equipo selecciona una organización conocida: tienda, restaurante, EPS, banco, institución educativa, empresa de servicios públicos, supermercado o entidad pública. Luego reconstruye el recorrido de un cliente desde que solicita información hasta que recibe respuesta.



Instrucciones

1. Identifique una organización real o simulada donde se atiendan clientes.
2. Describa el servicio que presta la organización.
3. Reconozca los canales de atención disponibles.
4. Dibuje el recorrido del cliente.
5. Señale los momentos donde el cliente puede sentirse satisfecho o insatisfecho.
6. Liste los conocimientos que el equipo ya posee sobre servicio al cliente.
7. Liste los conocimientos que necesita aprender para resolver el problema.
8. Socialice el mapa del servicio ante el grupo.

Producto de la actividad

Mapa del servicio actual y matriz de saberes previos.

¿Qué sabemos?	¿Qué necesitamos aprender?	¿Para qué lo necesitamos?
Existen clientes difíciles	Tipologías de clientes	Para atender según características
Se debe saludar cordialmente	Normas de protocolo	Para aplicar atención formal
Hay diferentes canales	Protocolo por canal	Para responder adecuadamente
Se pueden aplicar encuestas	Estructura de encuestas	Para medir satisfacción

Ambiente requerido: Aula de formación, sala de sistemas o ambiente de simulación de servicio al cliente. Debe permitir trabajo por equipos, consulta de información y exposición de mapas de servicio.

Materiales de formación: Guía de contextualización, formato de mapa de servicio, matriz de conocimientos previos, hojas blancas, cartulinas, papel periódico, notas adhesivas, marcadores de colores, lapiceros, lápices, regla, cinta adhesiva, tijeras, pegante y formatos para socialización.

Material de apoyo: Ejemplo de mapa de servicio, ficha simulada del restaurante, descripción de canales de atención, ejemplos de recorridos de cliente, casos de atención en restaurantes, fotografías o esquemas de puntos de contacto del cliente.

Duración: 4 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad:

3.3.1 Actividades del aprendizaje

Cognitivas

Comprender conceptos clave de atención al ciudadano, protocolos, canales, requerimientos, satisfacción y reportes.

Procedimentales

Aplicar protocolos para atender, orientar, registrar, resolver contingencias, medir satisfacción y reportar mejoras.

Actitudinales

Demostrar respeto, empatía, confidencialidad, autocontrol, imparcialidad y disposición de servicio.



3.3.2 Instrucciones o paso a paso para aprender los conocimientos del proceso productivo

A continuación se presentan las actividades redactadas en **modo imperativo, tercera persona singular del presente**, con **objeto de aprendizaje, condición**, técnica didáctica activa, agrupación y producto esperado.

Identificar tipos de clientes

Elemento	Descripción
Instrucción	Identifique los tipos de clientes según su comportamiento, necesidades y características, a partir del análisis de casos reales o simulados de atención.
Técnica didáctica activa	Estudio de casos
Agrupación	Equipos colaborativos
Producto	Matriz de tipología de clientes

Paso a paso

1. Lea los casos de clientes entregados por el instructor.
2. Reconozca comportamientos, necesidades y expectativas.
3. Clasifique cada cliente según su tipología.
4. Justifique la clasificación realizada.
5. Proponga una estrategia de atención para cada tipo de cliente.

Identificar protocolos

Elemento	Descripción
Instrucción	Identifique los protocolos de servicio aplicables a cada canal de atención, teniendo en cuenta políticas de la organización y normas de cortesía.
Técnica didáctica activa	Taller colaborativo de análisis documental
Agrupación	Equipos colaborativos
Producto	Cuadro comparativo de protocolos por canal

Paso a paso

1. Revise ejemplos de protocolos de atención presencial, telefónica y digital.
2. Señale los pasos comunes de atención al cliente.
3. Compare diferencias entre canales.
4. Determine normas de cortesía aplicables a cada canal.
5. Organice la información en un cuadro comparativo.

Identificar ciclo de servicio

Elemento	Descripción
Instrucción	Identifique las etapas del ciclo de servicio de una organización, a partir del recorrido que realiza el cliente antes, durante y después de la atención.
Técnica didáctica activa	Mapeo de experiencia del cliente



Agrupación	Equipos colaborativos
Producto	Mapa del ciclo de servicio

Paso a paso

1. Seleccione un servicio real o simulado.
2. Describa el recorrido del cliente.
3. Divida el recorrido en etapas.
4. Identifique puntos de contacto entre cliente y organización.
5. Represente gráficamente el ciclo de servicio.

Identificar momentos de procesos de comunicación

Elemento	Descripción
Instrucción	Identifique los momentos del proceso de comunicación durante la atención al cliente, considerando emisor, receptor, mensaje, canal, retroalimentación y barreras comunicativas.
Técnica didáctica activa	Juego de roles con observación guiada
Agrupación	Equipos colaborativos
Producto	Lista de barreras y aciertos comunicativos

Paso a paso

1. Represente una situación de atención al cliente.
2. Observe el proceso comunicativo desarrollado.
3. Reconozca el mensaje, canal y respuesta del cliente.
4. Identifique barreras de comunicación.
5. Proponga mejoras para lograr comunicación clara y asertiva.

Implementar normas de cortesía

Elemento	Descripción
Instrucción	Implemente normas de cortesía en situaciones simuladas de atención, de acuerdo con etiqueta empresarial y protocolo organizacional.
Técnica didáctica activa	Simulación práctica
Agrupación	Individual y equipos colaborativos
Producto	Guion de atención cortés

Paso a paso

1. Reconozca expresiones de saludo, orientación, agradecimiento y despedida.
2. Seleccione las expresiones adecuadas para cada canal.
3. Practique la atención con un compañero.
4. Aplique tono respetuoso y lenguaje claro.
5. Reciba retroalimentación del observador.

Aplicar técnicas de servicio al cliente



Elemento	Descripción
Instrucción	Aplique técnicas de servicio al cliente para escuchar, orientar, responder y cerrar la atención, según el requerimiento presentado.
Técnica didáctica activa	Clínica de atención al cliente
Agrupación	Equipos colaborativos
Producto	Registro de aplicación de técnicas de servicio

Paso a paso

1. Analice el requerimiento del cliente.
2. Aplique escucha activa.
3. Reformule la solicitud para confirmar comprensión.
4. Brinde respuesta clara y pertinente.
5. Cierre la atención confirmando satisfacción.

Implementar protocolo servicio al cliente

Elemento	Descripción
Instrucción	Implemente el protocolo de servicio al cliente en canales presencial, telefónico y digital, de acuerdo con las políticas de atención de la organización.
Técnica didáctica activa	Simulación multicanal
Agrupación	Equipos colaborativos
Producto	Protocolo básico de atención multicanal

Paso a paso

1. Defina el objetivo del protocolo.
2. Establezca los pasos generales de atención.
3. Adapte el protocolo a cada canal.
4. Diseñe guiones de saludo, respuesta y cierre.
5. Aplique el protocolo en una simulación.

Clasificar requerimientos de clientes

Elemento	Descripción
Instrucción	Clasifique los requerimientos de los clientes según su tipo, prioridad y canal de recepción, con base en casos de atención.
Técnica didáctica activa	Taller de categorización
Agrupación	Equipos colaborativos
Producto	Matriz de clasificación de requerimientos

Paso a paso

1. Lea diferentes solicitudes de clientes.
2. Identifique si corresponden a información, solicitud, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.



3. Determine el nivel de prioridad.
4. Relacione el requerimiento con el canal adecuado.
5. Proponga la respuesta inicial correspondiente.

Realizar atención al cliente

Elemento	Descripción
Instrucción	Realice atención al cliente aplicando saludo, identificación del requerimiento, respuesta, confirmación, cierre y registro, según el protocolo del canal asignado.
Técnica didáctica activa	Juego de roles evaluado
Agrupación	Individual
Producto	Simulación de atención observada mediante lista de chequeo

Paso a paso

1. Reciba el caso de atención asignado.
2. Salude de acuerdo con el canal.
3. Identifique al cliente y su requerimiento.
4. Clasifique la solicitud.
5. Entregue respuesta clara y respetuosa.
6. Confirme comprensión del cliente.
7. Cierre la atención.
8. Registre la gestión realizada.

Aplicar medidas de seguridad y salud en el trabajo

Elemento	Descripción
Instrucción	Aplique medidas básicas de seguridad y salud en el trabajo durante la atención al cliente, considerando riesgos físicos, ergonómicos, psicosociales y de convivencia.
Técnica didáctica activa	Inspección simulada del puesto de atención
Agrupación	Equipos colaborativos
Producto	Lista de chequeo de condiciones seguras de atención

Paso a paso

1. Observe el puesto de atención asignado.
2. Identifique riesgos asociados al servicio al cliente.
3. Reconozca medidas preventivas.
4. Proponga ajustes al espacio o al procedimiento.
5. Socialice recomendaciones para una atención segura.

Resolver contingencias

Elemento	Descripción
Instrucción	Resuelva contingencias de servicio aplicando comunicación asertiva, normas de cortesía y protocolo organizacional, ante situaciones de inconformidad del cliente.



Técnica didáctica activa	Aprendizaje basado en simulación de incidentes críticos
Agrupación	Individual y equipos colaborativos
Producto	Guía de manejo de contingencias

Paso a paso

1. Analice la situación crítica presentada.
2. Identifique el tipo de contingencia.
3. Determine el nivel de urgencia.
4. Aplique escucha activa y autocontrol.
5. Proponga una respuesta respetuosa y viable.
6. Escale el caso si corresponde.
7. Registre la solución planteada.

Aplicar encuestas

Elemento	Descripción
Instrucción	Aplique encuestas de satisfacción al cliente, de acuerdo con el protocolo de evaluación del servicio y el canal definido.
Técnica didáctica activa	Trabajo de campo simulado
Agrupación	Equipos colaborativos
Producto	Encuesta aplicada y tabulación de resultados

Paso a paso

1. Diseñe o revise el instrumento de encuesta.
2. Defina las preguntas cerradas y abiertas.
3. Aplique la encuesta después de la atención simulada.
4. Organice las respuestas obtenidas.
5. Tabule los resultados.
6. Identifique fortalezas y aspectos por mejorar.

Generar reportes de servicio

Elemento	Descripción
Instrucción	Genere reportes de servicio con base en los resultados de atención, encuestas y observaciones, según protocolos de la organización.
Técnica didáctica activa	Taller de análisis de datos y presentación ejecutiva
Agrupación	Equipos colaborativos
Producto	Reporte de servicio con plan de mejora

Paso a paso

1. Consolide los datos de listas de chequeo y encuestas.
2. Identifique hallazgos principales.



3. Clasifique fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.
4. Redacte conclusiones del servicio evaluado.
5. Proponga acciones de mejora.
6. Presente el reporte ante el grupo.

Tipo de agrupación por momento del ABP

Momento del ABP	Actividad	Tipo de agrupación
Reflexión inicial	Análisis del caso “El cliente recibió cinco respuestas diferentes”	Equipos colaborativos
Contextualización	Mapa del servicio actual	Equipos colaborativos
Apropiación conceptual	Estudio de tipologías, protocolos, ciclo de servicio, comunicación y requerimientos	Equipos colaborativos
Desarrollo procedimental	Simulaciones, juegos de roles y talleres de clasificación	Individual y equipos colaborativos
Aplicación práctica	Atención al cliente multicanal	Individual
Validación	Aplicación de encuestas de satisfacción	Equipos colaborativos
Transferencia	Reporte de servicio y propuesta de mejora	Equipos colaborativos
Socialización final	Presentación del protocolo y resultados	Equipos colaborativos

Productos que deberán elaborar los aprendices

N.º	Producto	Relación con RAP
1	Matriz inicial de análisis del problema	RAP 1
2	Mapa del servicio actual	RAP 1
3	Matriz de tipología de clientes	RAP 1
4	Cuadro comparativo de protocolos por canal	RAP 1
5	Mapa del ciclo de servicio	RAP 1
6	Lista de momentos de verdad críticos	RAP 1
7	Guiones de atención por canal	RAP 1
8	Matriz de clasificación de requerimientos	RAP 1
9	Simulación individual de atención al cliente	RAP 1
10	Lista de chequeo de condiciones de SST en atención	RAP 1
11	Guía de manejo de contingencias	RAP 2
12	Encuesta de satisfacción aplicada	RAP 2
13	Tabulación de resultados de satisfacción	RAP 2
14	Reporte de servicio con hallazgos y acciones de mejora	RAP 2
15	Protocolo básico de atención multicanal	RAP 1 y RAP 2



Temporización del ABP

La temporización mantiene coherencia con las **48 horas totales** definidas anteriormente: **32 horas para RAP 1** y **16 horas para RAP 2**.

Distribución general

RAP	Enfoque	Horas
RAP 1	Prestación del servicio al cliente según políticas de la organización	32
RAP 2	Validación de satisfacción según protocolos de la organización	16
Total		48

Temporización detallada por sesiones

Sesión	Duración	Actividad principal	Técnica didáctica activa	Agrupación	RAP	Producto
1	4 h	Reflexión inicial sobre atención inconsistente	Análisis de caso y lluvia de ideas	Equipos colaborativos	RAP 1	Matriz inicial del problema
2	4 h	Contextualización del servicio actual	Cartografía del servicio	Equipos colaborativos	RAP 1	Mapa del servicio actual
3	4 h	Identificación de tipos de clientes y requerimientos	Estudio de casos y taller de categorización	Equipos colaborativos	RAP 1	Matriz de clientes y requerimientos
4	4 h	Identificación de protocolos y canales de atención	Análisis documental colaborativo	Equipos colaborativos	RAP 1	Cuadro comparativo de protocolos
5	4 h	Ciclo de servicio y momentos de verdad	Mapeo de experiencia del cliente	Equipos colaborativos	RAP 1	Mapa del ciclo y momentos de verdad
6	4 h	Comunicación, cortesía y técnicas de servicio	Juego de roles y clínica de atención	Individual y equipos	RAP 1	Guiones de atención
7	4 h	Implementación del protocolo de servicio multicanal	Simulación multicanal	Individual	RAP 1	Atención simulada evaluada
8	4 h	Seguridad y salud en el trabajo aplicada a la atención	Inspección simulada del puesto	Equipos colaborativos	RAP 1	Lista de chequeo SST
9	4 h	Resolución de contingencias de servicio	Simulación de incidentes críticos	Individual y equipos	RAP 2	Guía de manejo de contingencias



10	4 h	Diseño y aplicación de encuestas de satisfacción	Trabajo de campo simulado	Equipos colaborativos	RAP 2	Encuesta aplicada
11	4 h	Tabulación y análisis de resultados	Taller de análisis de datos	Equipos colaborativos	RAP 2	Tabulación de resultados
12	4 h	Elaboración y socialización del reporte de servicio	Presentación ejecutiva	Equipos colaborativos	RAP 2	Reporte de servicio y plan de mejora
Total	48 h					

Coherencia entre RAP, criterios, actividades y productos

Resultado de aprendizaje	Criterio de evaluación	Actividades asociadas	Productos asociados
RAP 1	1.1 Clasifica clientes teniendo en cuenta tipología	Estudio de casos de clientes	Matriz de tipología de clientes
RAP 1	1.2 Clasifica necesidades del servicio a partir de los requerimientos	Taller de categorización de requerimientos	Matriz de requerimientos
RAP 1	1.3 Determina momentos de verdad de acuerdo con ciclo de servicio	Mapeo de experiencia del cliente	Mapa del ciclo de servicio
RAP 1	1.4 Realiza atención al cliente cumpliendo con protocolos del canal	Simulación multicanal y juego de roles	Atención simulada y guiones de servicio
RAP 2	2.1 Realiza seguimiento a resultados de satisfacción teniendo en cuenta protocolos de la organización	Aplicación de encuestas y reporte de servicio	Encuesta, tabulación y reporte

Síntesis final del ABP

El proyecto permite que el aprendiz resuelva una situación real de servicio al cliente relacionada con la falta de coherencia en la atención multicanal. A través de técnicas didácticas activas como análisis de caso, cartografía del servicio, estudio de casos, simulaciones, juegos de roles, talleres colaborativos y presentación ejecutiva, el aprendiz desarrolla conocimientos, habilidades y actitudes propias del desempeño laboral.

El producto integrador será un **protocolo básico de atención multicanal**, acompañado de guiones, matrices de clasificación, encuesta de satisfacción y reporte de servicio. Estos productos evidencian la capacidad del aprendiz para atender clientes según procedimientos, políticas organizacionales y normativa aplicable.

Ambiente requerido: Aula de formación, ambiente de trabajo colaborativo o sala de sistemas con acceso a internet, tablero, proyector y espacio para simulaciones, juego de roles y construcción de productos parciales.

Materiales de formación: Guía de aprendizaje, lecturas técnicas, talleres, formatos de matriz de clientes, matriz de requerimientos, cuadro comparativo de protocolos, formato de ciclo de servicio, listas de chequeo,



hojas tamaño carta, papel bond, cartulina, marcadores, lapiceros, lápices, resaltadores, notas adhesivas, cinta, carpetas y computador cuando esté disponible.

Material de apoyo: Documentos sobre tipología de clientes, protocolo empresarial, normas de cortesía, atención multicanal, comunicación asertiva, ciclo de servicio, momentos de verdad, satisfacción del cliente, encuestas, reportes de servicio, confidencialidad de la información y seguridad y salud en el trabajo.

Duración: 32 horas.

Evidencias de aprendizaje: Conocimiento: Cuestionario técnico sobre servicio al cliente, protocolos, clientes, requerimientos, ciclo de servicio, comunicación, cortesía, contingencias, satisfacción y reportes.

Instrumentos de evaluación: Cuestionario de selección múltiple con única respuesta

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad:

Proyecto ABP. Diseño de un protocolo de atención multicanal para mejorar la experiencia del cliente

Situación problema

La organización presenta inconsistencias en la atención al cliente por diferentes canales: presencial, telefónico, WhatsApp, correo electrónico y redes sociales. Los clientes reciben información incompleta o contradictoria, no siempre se aplican normas de cortesía, no se registran adecuadamente los requerimientos y no se valida la satisfacción del usuario.

Producto, desempeño y conocimiento esperado según conocimientos de proceso

RAP 1

Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.

Evidencia de producto esperada

Conocimiento de proceso	Producto esperado	Lo que debe elaborar el aprendiz para solucionar la situación problema
1.1 Identificar tipos de clientes	Matriz de tipología de clientes	Elabora una matriz que clasifique clientes según características, necesidades, comportamiento y forma adecuada de atención.
1.2 Identificar protocolos	Cuadro comparativo de protocolos por canal	Organiza los pasos, normas de cortesía, lenguaje y tiempos de respuesta para atención presencial, telefónica y digital.
1.3 Identificar ciclo de servicio	Mapa del ciclo de servicio	Representa las etapas del servicio desde el primer contacto hasta el cierre y seguimiento.
1.4 Identificar momentos de procesos de comunicación	Matriz de comunicación del servicio	Identifica emisor, receptor, mensaje, canal, retroalimentación y barreras comunicativas en la atención al cliente.
1.5 Implementar normas de cortesía	Guion de atención cortés	Redacta expresiones de saludo, orientación, agradecimiento, disculpa, confirmación y despedida según canal.
1.6 Aplicar técnicas de servicio al cliente	Ficha de aplicación de técnicas de servicio	Registra técnicas como escucha activa, reformulación, empatía, orientación, confirmación y cierre.



1.7 Implementar protocolo servicio al cliente	Protocolo básico de atención multicanal	Diseña un protocolo integrado para atender clientes en canales presencial, telefónico, WhatsApp, correo y redes sociales.
1.8 Clasificar requerimientos de clientes	Matriz de clasificación de requerimientos	Clasifica solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones e información general según prioridad y canal.
1.9 Realizar atención al cliente	Registro de atención simulada	Documenta la atención realizada, tipo de cliente, requerimiento, respuesta brindada, canal usado y cierre aplicado.
1.10 Aplicar medidas de salud y seguridad en el trabajo	Lista de chequeo SST para atención al cliente	Verifica condiciones de seguridad, ergonomía, orden, manejo de tensión, prevención de riesgos y trato respetuoso.

Evidencia de desempeño esperada

Conocimiento de proceso	Desempeño esperado	Lo que debe demostrar el aprendiz
1.1 Identificar tipos de clientes	Reconoce el tipo de cliente durante la interacción	Diferencia clientes indecisos, molestos, exigentes, analíticos, frecuentes, nuevos o insatisfechos y adapta su atención.
1.2 Identificar protocolos	Aplica pasos del protocolo según canal	Atiende siguiendo apertura, identificación, escucha, respuesta, confirmación, cierre y registro.
1.3 Identificar ciclo de servicio	Ubica la atención dentro del ciclo de servicio	Reconoce si el cliente está en etapa de información, solicitud, uso del servicio, reclamo, cierre o seguimiento.
1.4 Identificar momentos de procesos de comunicación	Usa comunicación clara y asertiva	Escucha, pregunta, confirma, evita ambigüedades y responde con lenguaje respetuoso.
1.5 Implementar normas de cortesía	Mantiene trato cordial durante la atención	Saluda, se presenta, agradece, ofrece ayuda, se despide y mantiene tono respetuoso.
1.6 Aplicar técnicas de servicio al cliente	Orienta al cliente de forma efectiva	Aplica escucha activa, empatía, reformulación, solución y cierre de servicio.
1.7 Implementar protocolo servicio al cliente	Atiende clientes de manera estandarizada	Usa el mismo criterio de calidad en canales presenciales, telefónicos y digitales.
1.8 Clasificar requerimientos de clientes	Identifica la necesidad principal del cliente	Clasifica el requerimiento y lo direcciona según prioridad, procedimiento y canal.
1.9 Realizar atención al cliente	Ejecuta una atención completa	Presta servicio desde el saludo hasta el cierre, protegiendo información y registrando la gestión.
1.10 Aplicar medidas de salud y seguridad en el trabajo	Actúa de forma segura en el puesto de atención	Mantiene postura adecuada, orden del espacio, manejo emocional y prevención de riesgos durante la atención.

Evidencia de conocimiento esperada



Conocimiento de proceso	Conocimiento esperado	Lo que debe explicar o sustentar el aprendiz
1.1 Identificar tipos de clientes	Concepto, tipología, clasificación y características del cliente	Explica cómo se clasifican los clientes y por qué se debe adaptar la atención según su perfil.
1.2 Identificar protocolos	Concepto, características y tipos de protocolo de servicio	Sustenta la importancia de aplicar procedimientos comunes para evitar respuestas contradictorias.
1.3 Identificar ciclo de servicio	Concepto y características del ciclo de servicio	Describe las etapas del servicio y su relación con la experiencia del cliente.
1.4 Identificar momentos de procesos de comunicación	Comunicación, tipos, técnicas, expresión oral y escrita	Identifica elementos del proceso comunicativo y barreras que afectan la atención.
1.5 Implementar normas de cortesía	Normas de cortesía, etiqueta y protocolo empresarial	Explica expresiones, comportamientos y reglas de trato formal al cliente.
1.6 Aplicar técnicas de servicio al cliente	Servicio, trazabilidad y técnicas de atención	Reconoce técnicas para orientar, responder y cerrar adecuadamente una atención.
1.7 Implementar protocolo servicio al cliente	Protocolo de servicio, canales y portafolio	Explica cómo se estructura un protocolo y cómo se adapta a cada canal de atención.
1.8 Clasificar requerimientos de clientes	Requerimientos: concepto, tipos e importancia	Diferencia solicitud, queja, reclamo, sugerencia, felicitación e información general.
1.9 Realizar atención al cliente	Atención al cliente: concepto, tipos, protocolos y canales	Sustenta el proceso completo de atención según el canal y la política organizacional.
1.10 Aplicar medidas de salud y seguridad en el trabajo	Seguridad y salud en el trabajo aplicada al servicio	Reconoce riesgos físicos, ergonómicos y psicosociales presentes en la atención al cliente.

RAP 2

Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.

Evidencia de producto esperada

Conocimiento de proceso	Producto esperado	Lo que debe elaborar el aprendiz para solucionar la situación problema
2.1 Resolver contingencias	Guía de manejo de contingencias	Elabora una guía para responder a clientes molestos, confundidos, insatisfechos o con reclamos.
2.2 Aplicar encuestas	Encuesta de satisfacción y tabulación	Diseña, aplica y organiza los resultados de una encuesta posterior a la atención simulada.
2.3 Generar reportes de servicio	Reporte de servicio con plan de mejora	Presenta hallazgos, análisis de satisfacción, causas de fallas y acciones correctivas.

Evidencia de desempeño esperada



Conocimiento de proceso	Desempeño esperado	Lo que debe demostrar el aprendiz
2.1 Resolver contingencias	Atiende situaciones críticas con autocontrol	Escucha al cliente, identifica la contingencia, propone solución o escala el caso según protocolo.
2.2 Aplicar encuestas	Recoge información de satisfacción del cliente	Aplica el instrumento con claridad, respeto y objetividad después de la atención.
2.3 Generar reportes de servicio	Analiza resultados y propone mejoras	Interpreta datos de satisfacción, identifica fallas y plantea acciones para mejorar la atención multicanal.

Evidencia de conocimiento esperada

Conocimiento de proceso	Conocimiento esperado	Lo que debe explicar o sustentar el aprendiz
2.1 Resolver contingencias	Contingencias: concepto, tipos y clasificación	Explica cómo identificar y tratar una contingencia de servicio.
2.2 Aplicar encuestas	Encuestas: concepto, tipos, estructura y características	Sustenta cómo se construye una encuesta válida para medir satisfacción.
2.3 Generar reportes de servicio	Reportes de servicio: concepto y tipos	Explica la utilidad del reporte para la toma de decisiones y mejora continua.

Producto integrador final del ABP

Producto final

Protocolo básico de atención multicanal con validación de satisfacción del cliente.

Este producto debe integrar:

1. Diagnóstico de la situación problema.
2. Matriz de tipología de clientes.
3. Matriz de clasificación de requerimientos.
4. Mapa del ciclo de servicio.
5. Identificación de momentos de verdad.
6. Cuadro comparativo de protocolos por canal.
7. Guiones de atención por canal.
8. Lista de chequeo SST aplicada al puesto de atención.
9. Guía de manejo de contingencias.
10. Encuesta de satisfacción.
11. Tabulación de resultados.
12. Reporte de servicio con acciones de mejora.

Evidencias consolidadas



Tipo de evidencia	Evidencia concreta	Resultado que evidencia
Producto	Protocolo básico de atención multicanal, matrices, guiones, encuesta y reporte	Evidencia que el aprendiz diseña herramientas para solucionar la inconsistencia en la atención.
Desempeño	Simulación individual de atención al cliente por canal asignado	Evidencia que el aprendiz atiende clientes aplicando protocolos, cortesía y comunicación asertiva.
Conocimiento	Sustentación oral o escrita de conceptos clave	Evidencia que el aprendiz comprende cliente, protocolo, ciclo de servicio, comunicación, requerimientos, contingencias y satisfacción.

Instrucciones secuenciales para concretar producto, desempeño y conocimiento esperado

Las siguientes actividades están redactadas en **modo imperativo, tercera persona singular del presente**, con **objeto de aprendizaje y condición**, siguiendo una lógica de **formación por procesos**.

Fase 1. Diagnostique la situación problema del servicio

Elemento	Descripción
Instrucción	Diagnostique la situación problema de atención inconsistente, a partir del análisis de casos reales o simulados de clientes atendidos por diferentes canales.
Técnica didáctica activa	Análisis de caso y matriz causa-efecto
Agrupación	Equipos colaborativos
Producto parcial	Matriz de diagnóstico del problema
Evidencia asociada	Producto y conocimiento
Duración sugerida	4 horas

Secuencia de aprendizaje

1. Lea el caso de atención inconsistente presentado por el instructor.
2. Identifique las fallas de servicio evidenciadas en cada canal.
3. Determine las causas que originan respuestas incompletas, contradictorias o tardías.
4. Relacione cada falla con una consecuencia para el cliente y la organización.
5. Organice los hallazgos en una matriz causa-efecto.
6. Socialice el diagnóstico ante el grupo.
7. Sustente cómo el problema afecta la imagen corporativa y la satisfacción del cliente.

Producto esperado

Producto	Criterios mínimos
Matriz de diagnóstico	Incluye falla, canal, causa, consecuencia y acción preliminar de mejora.

Fase 2. Clasifique los tipos de clientes y sus requerimientos

Elemento	Descripción
----------	-------------



Instrucción	Clasifique los tipos de clientes y sus requerimientos, según características, necesidades, comportamiento, prioridad y canal de atención.
Técnica didáctica activa	Estudio de casos y taller de categorización
Agrupación	Equipos colaborativos
Producto parcial	Matriz de clientes y requerimientos
Evidencia asociada	Producto, desempeño y conocimiento
Duración sugerida	4 horas

Secuencia de aprendizaje

1. Analice diferentes perfiles de clientes entregados por el instructor.
2. Identifique características, expectativas y comportamientos de cada cliente.
3. Clasifique los clientes según su tipología.
4. Lea solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
5. Clasifique cada requerimiento según su naturaleza.
6. Determine prioridad, canal adecuado y respuesta inicial para cada requerimiento.
7. Relacione el tipo de cliente con la técnica de atención más pertinente.
8. Registre la información en una matriz de clasificación.

Producto esperado

Producto	Criterios mínimos
Matriz de clientes y requerimientos	Incluye tipo de cliente, características, necesidad, requerimiento, prioridad, canal y estrategia de atención.

Fase 3. Identifique protocolos, canales y normas de cortesía

Elemento	Descripción
Instrucción	Identifique los protocolos, canales y normas de cortesía aplicables al servicio al cliente, de acuerdo con políticas organizacionales y características del canal.
Técnica didáctica activa	Taller colaborativo de análisis documental
Agrupación	Equipos colaborativos
Producto parcial	Cuadro comparativo de protocolos por canal
Evidencia asociada	Producto y conocimiento
Duración sugerida	4 horas

Secuencia de aprendizaje

1. Revise ejemplos de protocolos de atención presencial, telefónica, WhatsApp, correo y redes sociales.



2. Identifique pasos comunes del servicio: saludo, identificación, escucha, respuesta, confirmación, cierre y registro.
3. Diferencie el lenguaje adecuado para cada canal.
4. Seleccione normas de cortesía aplicables a cada tipo de atención.
5. Defina tiempos de respuesta sugeridos según el canal.
6. Organice la información en un cuadro comparativo.
7. Sustente por qué la estandarización reduce la inconsistencia en la atención.

Producto esperado

Producto	Criterios mínimos
Cuadro comparativo de protocolos	Incluye canal, saludo, tono, estructura de respuesta, cierre, tiempo de respuesta y registro.

Fase 4. Represente el ciclo de servicio y los momentos de verdad

Elemento	Descripción
Instrucción	Represente el ciclo de servicio y los momentos de verdad, a partir del recorrido del cliente en una organización real o simulada.
Técnica didáctica activa	Mapeo de experiencia del cliente
Agrupación	Equipos colaborativos
Producto parcial	Mapa del ciclo de servicio y momentos de verdad
Evidencia asociada	Producto y conocimiento
Duración sugerida	4 horas

Secuencia de aprendizaje

1. Seleccione un servicio específico de la organización simulada.
2. Describa el recorrido del cliente antes, durante y después de la atención.
3. Identifique los puntos de contacto del cliente con la organización.
4. Señale los momentos de verdad positivos y negativos.
5. Determine riesgos de insatisfacción en cada etapa.
6. Proponga acciones de mejora para los momentos críticos.
7. Presente gráficamente el ciclo de servicio.

Producto esperado

Producto	Criterios mínimos
Mapa del ciclo de servicio	Incluye etapas, puntos de contacto, momentos de verdad, riesgos y acciones de mejora.

Fase 5. Analice el proceso de comunicación en la atención

Elemento	Descripción
----------	-------------



Instrucción	Analice el proceso de comunicación en situaciones de atención al cliente, identificando mensaje, canal, retroalimentación, barreras y oportunidades de mejora.
Técnica didáctica activa	Juego de roles con observación guiada
Agrupación	Individual y equipos colaborativos
Producto parcial	Matriz de comunicación y barreras del servicio
Evidencia asociada	Desempeño y conocimiento
Duración sugerida	4 horas

Secuencia de aprendizaje

1. Represente una situación breve de atención al cliente.
2. Identifique quién comunica, qué comunica, por qué canal y con qué respuesta.
3. Observe barreras como ruido, lenguaje confuso, tono inadecuado, demora o falta de escucha.
4. Aplique comunicación asertiva para corregir la situación.
5. Registre aciertos y fallas comunicativas.
6. Proponga expresiones orales o escritas más claras y respetuosas.
7. Retroalimente el desempeño de los compañeros con criterios objetivos.

Producto esperado

Producto	Criterios mínimos
Matriz de comunicación	Incluye emisor, receptor, mensaje, canal, barrera, efecto y mejora propuesta.

Fase 6. Diseñe guiones de atención por canal

Elemento	Descripción
Instrucción	Diseñe guiones de atención por canal, aplicando normas de cortesía, protocolo empresarial, comunicación asertiva y lenguaje institucional.
Técnica didáctica activa	Laboratorio de escritura y simulación comunicativa
Agrupación	Equipos colaborativos
Producto parcial	Guiones de atención presencial, telefónica y digital
Evidencia asociada	Producto y conocimiento
Duración sugerida	4 horas

Secuencia de aprendizaje

1. Defina el propósito de cada guion de atención.
2. Redacte fórmulas de saludo, presentación, orientación, confirmación, agradecimiento y despedida.
3. Adapte el lenguaje al canal presencial, telefónico, WhatsApp, correo y redes sociales.
4. Incluya expresiones para clientes molestos, indecisos, nuevos o recurrentes.
5. Revise ortografía, claridad, tono y coherencia institucional.
6. Valide los guiones mediante lectura en voz alta o simulación.
7. Ajuste los textos según la retroalimentación recibida.

Producto esperado

Producto	Criterios mínimos
-----------------	--------------------------



Guiones de atención

Incluyen saludo, identificación del requerimiento, respuesta, confirmación, cierre y despedida por canal.

Fase 7. Construya el protocolo básico de atención multicanal

Elemento	Descripción
Instrucción	Construya el protocolo básico de atención multicanal, integrando tipología de clientes, requerimientos, ciclo de servicio, normas de cortesía, canales y trazabilidad.
Técnica didáctica activa	Aprendizaje basado en proyectos con producción colaborativa
Agrupación	Equipos colaborativos
Producto parcial	Protocolo básico de atención multicanal
Evidencia asociada	Producto y conocimiento
Duración sugerida	4 horas

Secuencia de aprendizaje

1. Organice los insumos elaborados en las fases anteriores.
2. Defina objetivo, alcance y responsables del protocolo.
3. Establezca principios de servicio al cliente.
4. Describa pasos generales de atención.
5. Adapte el procedimiento a cada canal.
6. Incluya criterios para clasificar clientes y requerimientos.
7. Integre normas de cortesía y manejo de información confidencial.
8. Defina tiempos de respuesta y registros necesarios.
9. Revise la coherencia del protocolo con la situación problema.
10. Prepare una versión final para aplicación en simulación.

Producto esperado

Producto	Criterios mínimos
Protocolo básico de atención multicanal	Incluye objetivo, alcance, canales, pasos de atención, guiones, clasificación de requerimientos, confidencialidad, tiempos y registro.

Fase 8. Aplique medidas de seguridad y salud en el trabajo en la atención

Elemento	Descripción
Instrucción	Aplique medidas de seguridad y salud en el trabajo durante la atención al cliente, considerando riesgos físicos, ergonómicos, psicosociales y de convivencia.
Técnica didáctica activa	Inspección simulada del puesto de atención
Agrupación	Equipos colaborativos
Producto parcial	Lista de chequeo SST del puesto de atención



Evidencia asociada	Producto, desempeño y conocimiento
Duración sugerida	4 horas

Secuencia de aprendizaje

1. Observe el espacio físico o simulado de atención.
2. Identifique riesgos asociados a postura, iluminación, orden, ruido, estrés, conflicto o agresión verbal.
3. Verifique condiciones básicas para atender al cliente de forma segura.
4. Proponga medidas preventivas aplicables al puesto de atención.
5. Relacione la seguridad del trabajador con la calidad del servicio.
6. Diligencie una lista de chequeo SST.
7. Socialice recomendaciones de mejora.

Producto esperado

Producto	Criterios mínimos
Lista de chequeo SST	Incluye riesgos identificados, cumplimiento, observaciones y acciones preventivas.

Fase 9. Realice atención al cliente mediante simulación multicanal

Elemento	Descripción
Instrucción	Realice atención al cliente en el canal asignado, aplicando protocolo, normas de cortesía, comunicación asertiva, clasificación del requerimiento y registro de la gestión.
Técnica didáctica activa	Simulación multicanal y juego de roles evaluado
Agrupación	Individual
Producto parcial	Registro de atención y lista de chequeo de desempeño
Evidencia asociada	Desempeño
Duración sugerida	4 horas

Secuencia de aprendizaje

1. Reciba el caso de cliente asignado.
2. Identifique el canal de atención correspondiente.
3. Aplique saludo y presentación institucional.
4. Identifique tipo de cliente y requerimiento.
5. Clasifique la solicitud según naturaleza y prioridad.
6. Brinde respuesta clara, completa y respetuosa.
7. Confirme comprensión y satisfacción inicial del cliente.
8. Cierre la atención con fórmula de cortesía.



9. Registre la gestión realizada.
10. Reciba retroalimentación del instructor y del observador.

Producto esperado

Producto	Criterios mínimos
Registro de atención simulada	Incluye canal, tipo de cliente, requerimiento, respuesta, cierre, observaciones y mejora propuesta.

Fase 10. Resuelva contingencias de servicio

Elemento	Descripción
Instrucción	Resuelva contingencias de servicio, aplicando comunicación asertiva, autocontrol, protocolo organizacional y criterios de escalamiento.
Técnica didáctica activa	Simulación de incidentes críticos
Agrupación	Individual y equipos colaborativos
Producto parcial	Guía de manejo de contingencias
Evidencia asociada	Producto, desempeño y conocimiento
Duración sugerida	4 horas

Secuencia de aprendizaje

1. Analice casos de clientes molestos, confundidos, agresivos, insatisfechos o con reclamos.
2. Identifique el tipo de contingencia.
3. Determine causa, nivel de urgencia y riesgo para la organización.
4. Aplique escucha activa, empatía y lenguaje respetuoso.
5. Proponga solución inmediata si está dentro de su alcance.
6. Escale el caso cuando supere su competencia o requiera autorización.
7. Registre la contingencia y la acción aplicada.
8. Construya recomendaciones para evitar repetición del problema.

Producto esperado

Producto	Criterios mínimos
Guía de manejo de contingencias	Incluye tipo de contingencia, respuesta sugerida, acción, responsable, escalamiento y registro.

Fase 11. Aplique encuestas de satisfacción

Elemento	Descripción
Instrucción	Aplique encuestas de satisfacción al cliente, de acuerdo con el protocolo de validación del servicio y el canal definido.



Técnica didáctica activa	Trabajo de campo simulado
Agrupación	Equipos colaborativos
Producto parcial	Encuesta aplicada y tabulación
Evidencia asociada	Producto, desempeño y conocimiento
Duración sugerida	4 horas

Secuencia de aprendizaje

1. Defina el objetivo de la encuesta.
2. Redacte preguntas claras sobre trato, oportunidad, información, solución y satisfacción general.
3. Seleccione escala de valoración.
4. Aplique la encuesta después de la simulación de atención.
5. Recoja respuestas de clientes simulados u observadores.
6. Tabule los resultados.
7. Identifique niveles de satisfacción e insatisfacción.
8. Registre observaciones cualitativas relevantes.

Producto esperado

Producto	Criterios mínimos
Encuesta aplicada y tabulación	Incluye preguntas, escala, respuestas, conteo de resultados y observaciones.

Fase 12. Genere el reporte final de servicio y plan de mejora

Elemento	Descripción
Instrucción	Genere el reporte final de servicio, integrando diagnóstico, desempeño observado, resultados de encuestas, análisis de satisfacción y acciones de mejora.
Técnica didáctica activa	Taller de análisis de datos y presentación ejecutiva
Agrupación	Equipos colaborativos
Producto final	Reporte final de servicio y protocolo multicanal ajustado
Evidencia asociada	Producto, desempeño y conocimiento
Duración sugerida	4 horas

Secuencia de aprendizaje

1. Consolide los productos parciales elaborados durante el proyecto.
2. Revise los resultados de listas de chequeo, simulaciones y encuestas.
3. Identifique fortalezas del servicio prestado.
4. Identifique debilidades y causas de insatisfacción.
5. Formule acciones de mejora para protocolos, canales, comunicación y seguimiento.
6. Ajuste el protocolo multicanal según los hallazgos.
7. Redacte conclusiones del proceso.



8. Presente el reporte final ante el grupo.
9. Sustente cómo el producto final responde a la situación problema inicial.
10. Entregue el protocolo básico de atención multicanal con sus anexos.

Producto esperado

Producto	Criterios mínimos
Reporte final de servicio	Incluye diagnóstico, metodología, resultados, análisis, conclusiones y plan de mejora.
Protocolo multicanal ajustado	Integra mejoras derivadas de simulaciones y validación de satisfacción.

Secuencia general de evidencias por proceso

Fase	Saber/proceso trabajado	Producto	Desempeño	Conocimiento
1	Diagnóstico del problema	Matriz causa-efecto	Analiza fallas de servicio	Explica causas y consecuencias
2	Clientes y requerimientos	Matriz de clasificación	Reconoce perfiles y necesidades	Sustenta tipologías y requerimientos
3	Protocolos y canales	Cuadro comparativo	Diferencia atención por canal	Explica protocolo de servicio
4	Ciclo de servicio	Mapa del ciclo	Identifica momentos críticos	Explica ciclo y momentos de verdad
5	Comunicación	Matriz comunicativa	Usa comunicación asertiva	Reconoce elementos comunicativos
6	Normas de cortesía	Guiones de atención	Aplica trato cordial	Sustenta etiqueta empresarial
7	Protocolo multicanal	Protocolo básico	Estandariza el servicio	Explica estructura del protocolo
8	SST	Lista de chequeo SST	Aplica medidas preventivas	Reconoce riesgos del puesto
9	Atención al cliente	Registro de atención	Atiende cliente por canal	Sustenta procedimiento aplicado
10	Contingencias	Guía de contingencias	Resuelve situaciones críticas	Explica tipos de contingencia
11	Encuestas	Encuesta y tabulación	Valida satisfacción	Explica estructura de encuesta
12	Reporte	Reporte final	Socializa resultados	Argumenta acciones de mejora

Temporización coherente con las 48 horas

Fase	Actividad	RAP	Horas
1	Diagnóstico de la situación problema	RAP 1	4
2	Clasificación de clientes y requerimientos	RAP 1	4
3	Identificación de protocolos y canales	RAP 1	4
4	Ciclo de servicio y momentos de verdad	RAP 1	4



5	Comunicación en atención al cliente	RAP 1	4
6	Guiones, cortesía y técnicas de servicio	RAP 1	4
7	Construcción del protocolo multicanal	RAP 1	4
8	SST aplicada al puesto de atención	RAP 1	4
Subtotal RAP 1			32
9	Resolución de contingencias	RAP 2	4
10	Aplicación de encuestas de satisfacción	RAP 2	4
11	Tabulación y análisis de resultados	RAP 2	4
12	Reporte final y plan de mejora	RAP 2	4
Subtotal RAP 2			16
Total			48

Producto final, desempeño final y conocimiento final esperado

Producto final esperado

El aprendiz entrega un **protocolo básico de atención multicanal con validación de satisfacción**, compuesto por matrices de análisis, guiones de atención, lista de chequeo SST, guía de contingencias, encuesta de satisfacción, tabulación y reporte de servicio.

Desempeño final esperado

El aprendiz realiza una **atención simulada o real de servicio al cliente** en un canal asignado, aplicando protocolo, comunicación asertiva, normas de cortesía, clasificación del cliente y del requerimiento, medidas de SST, cierre adecuado y validación de satisfacción.

Conocimiento final esperado

El aprendiz sustenta los conceptos de **cliente, tipología, protocolo empresarial, imagen corporativa, ciclo de servicio, triángulo de servicio, momentos de verdad, comunicación, normas de cortesía, servicio, requerimientos, confidencialidad, SST, contingencias, encuestas, satisfacción y reportes de servicio**, relacionándolos con la solución de la situación problema.

Ambiente requerido: Ambiente de simulación de servicio al cliente o aula acondicionada como restaurante, con zonas para atención presencial, canal telefónico, canal digital, caja, recepción, mesa de cliente y espacio para presentación final.

Materiales de formación: Protocolo multicanal elaborado, guiones de atención, formatos de registro de atención, lista de chequeo de desempeño, encuesta de satisfacción, formato de tabulación, formato de reporte de servicio, hojas, carpetas, lapiceros, marcadores, notas adhesivas, cartulina, papel periódico, celular, computador, proyector y tablero.

Material de apoyo: Rúbrica de evaluación del producto final, lista de chequeo de desempeño, cuestionario de conocimiento, ejemplos de reportes de servicio, plantilla de encuesta de satisfacción, ficha del restaurante, portafolio de servicios simulado y criterios de evaluación de la competencia.

Duración: 8 horas.

Evidencias de aprendizaje: Producto y desempeño: Protocolo básico de atención multicanal para restaurante, aplicado mediante simulación de atención y validación de satisfacción.

Instrumentos de evaluación: Rúbrica analítica del producto integrador y lista de chequeo de desempeño.



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
		Cognitivas Comprender conceptos clave de atención al ciudadano, protocolos, canales, requerimientos, satisfacción y reportes.	Evidencia de conocimiento: Cuestionario técnico sobre servicio al cliente, protocolos y satisfacción	1.1. Reconoce tipologías de clientes. 1.2. Diferencia tipos de requerimientos. 1.3. Explica ciclo de servicio y momentos de verdad. 1.4. Sustenta el uso de protocolos, canales, comunicación asertiva y normas de cortesía. 2.1. Explica el seguimiento a la satisfacción mediante encuestas, tabulación y reportes de servicio.	Técnica: prueba escrita o entrevista técnica. Instrumento: cuestionario de selección múltiple con única respuesta, contextualizado desde el enfoque por competencias laborales.
		Procedimentales Aplicar protocolos para atender, orientar, registrar, resolver contingencias, medir satisfacción y reportar mejoras.	Evidencia de desempeño: Simulación de atención al cliente en canal asignado del restaurante	1.1. Identifica el tipo de cliente durante la interacción. 1.2. Clasifica el requerimiento del cliente según solicitud, queja, reclamo, sugerencia o información general. 1.4. Aplica el protocolo del canal, normas de cortesía, comunicación asertiva y cierre del servicio. 2.1. Valida la satisfacción del cliente después de la atención.	Técnica: observación directa mediante juego de roles o simulación multicanal. Instrumento: lista de chequeo de desempeño en atención al cliente.
		Actitudinales Demostrar respeto, empatía, confidencialidad, autocontrol, imparcialidad y disposición de servicio.	Evidencia de producto: Protocolo básico de atención multicanal con validación de satisfacción	1.1. Clasifica clientes teniendo en cuenta tipología. 1.2. Clasifica necesidades del servicio a partir de los requerimientos. 1.3. Determina momentos de verdad de acuerdo con ciclo de servicio. 1.4. Realiza atención al cliente cumpliendo con protocolos del canal. 2.1. Realiza seguimiento a resultados de satisfacción teniendo en cuenta protocolos de la organización.	Técnica: valoración de producto integrador. Instrumento: lista de chequeo o rúbrica analítica del protocolo multicanal.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

N.º	Término	Definición
1	Aprendizaje basado en proyectos — ABP	Estrategia didáctica activa en la que el aprendiz desarrolla conocimientos, habilidades y actitudes mediante la solución de un problema real o simulado, elaborando productos concretos y aplicables al contexto laboral.



2	Atención multicanal	Forma de atención al cliente que utiliza diferentes medios de contacto, como canal presencial, telefónico, WhatsApp, correo electrónico o redes sociales, procurando coherencia, oportunidad y calidad en la respuesta.
3	Cliente	Persona, usuario o entidad que solicita, recibe o utiliza un producto o servicio, y cuya satisfacción depende de la calidad de la atención, la información recibida y la solución a sus necesidades.
4	Comunicación asertiva	Capacidad de expresar información, respuestas o inconformidades de manera clara, respetuosa, directa y oportuna, sin agresividad ni pasividad, favoreciendo la comprensión entre asesor y cliente.
5	Confidencialidad	Principio que exige proteger la información personal, comercial o institucional del cliente, evitando su divulgación no autorizada y garantizando un manejo responsable de los datos.
6	Contingencia de servicio	Situación imprevista que altera la atención normal al cliente, como una queja, demora, error, falla del canal o inconformidad, y que requiere una respuesta rápida, organizada y conforme al protocolo.
7	Criterio de evaluación	Referente que permite valorar si el aprendiz alcanzó el desempeño esperado, indicando qué debe demostrar, elaborar o sustentar para evidenciar el logro de la competencia laboral.
8	Evidencia de aprendizaje	Producto, desempeño o conocimiento mediante el cual el aprendiz demuestra que alcanzó los resultados de aprendizaje y que puede aplicar la competencia en un contexto laboral.
9	Imagen corporativa	Percepción que tienen los clientes y la comunidad sobre una organización, formada por la calidad del servicio, la comunicación, el trato recibido, la coherencia institucional y la confianza generada.
10	Momento de verdad	Instante de contacto entre el cliente y la organización en el que el usuario evalúa la calidad del servicio, generando una percepción positiva o negativa de la experiencia recibida.
11	Normas de cortesía	Expresiones y comportamientos de respeto, amabilidad y consideración que se aplican durante la atención, como saludar, escuchar, agradecer, orientar y despedirse adecuadamente.
12	Protocolo de servicio	Conjunto ordenado de pasos, reglas y orientaciones que guían la atención al cliente en cada canal, asegurando uniformidad, claridad, trato respetuoso y cumplimiento de políticas organizacionales.



13	Requerimiento del cliente	Necesidad, solicitud, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o consulta presentada por el cliente, que debe ser identificada, clasificada y atendida según el procedimiento de la organización.
14	Satisfacción del cliente	Nivel de conformidad del cliente frente al servicio recibido, determinado por la relación entre sus expectativas y la respuesta real entregada por la organización.
15	Trazabilidad del servicio	Registro y seguimiento de las acciones realizadas durante la atención al cliente, permitiendo verificar qué solicitud se recibió, qué respuesta se brindó, quién atendió el caso y qué resultado se obtuvo.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Albrecht, K. (2006). *La revolución del servicio: Lo único que cuenta es un cliente satisfecho*. 3R Editores.
- Albrecht, K., & Zemke, R. (2002). *Gerencia del servicio: Cómo hacer negocios en la nueva economía*. 3R Editores.
- Berry, L. L. (2002). *Un buen servicio ya no basta: Cuatro principios del servicio excepcional al cliente*. Norma.
- Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. Ediciones Díaz de Santos.
- Carlzon, J. (1991). *El momento de la verdad*. Ediciones Díaz de Santos.
- Domínguez Collins, H. (2006). *El servicio invisible: Fundamento de un buen servicio al cliente*. Ecoe Ediciones.
- Gosso, F. (2008). *Hiper satisfacción del cliente*. Panorama Editorial.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Ediciones Díaz de Santos.
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio: A la conquista del cliente*. McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Dirección de marketing* (15.ª ed.). Pearson Educación.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios: Personal, tecnología y estrategia* (7.ª ed.). Pearson Educación.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Ediciones Díaz de Santos.
- Tschohl, J. (2008). *Servicio al cliente: El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Pax México.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Marketing de servicios* (5.ª ed.). McGraw-Hill.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015: Quality management systems—Requirements*. ISO. <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9000:2015: Quality management systems—Fundamentals and vocabulary*. ISO.
- International Organization for Standardization. (2018). *ISO 10002:2018: Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for complaints handling in organizations*. ISO.
- Ishikawa, K. (1997). *¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa*. Norma.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (2001). *Manual de calidad de Juran* (5.ª ed.). McGraw-Hill.
- Oakland, J. S. (2014). *Administración por calidad total y excelencia operacional*. Alfaomega.
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2010). *Gestión por procesos*. ESIC Editorial.



- Summers, D. C. S. (2006). *Administración de la calidad*. Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (3.ª ed.). McGraw-Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (11.ª ed.). McGraw-Hill.
- Fernández Collado, C. (2009). *La comunicación en las organizaciones*. Trillas.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Kairós.
- Verderber, R. F., Verderber, K. S., & Sellnow, D. D. (2016). *Comunicación oral efectiva*. Cengage Learning.
- Díaz Barriga, F. (2006). *Enseñanza situada: Vínculo entre la escuela y la vida*. McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- López Pastor, V. M. (2009). *Evaluación formativa y compartida en educación superior*. Narcea.
- Perrenoud, P. (2008). *Construir competencias desde la escuela*. J. C. Sáez Editor.
- Servicio Nacional de Aprendizaje. (s. f.). *Evaluación y certificación por competencias laborales*. SENA. <https://www.sena.edu.co/es-co/formacion/Paginas/Evaluaci%C3%B3n-y-Certificaci%C3%B3n-por-competencias-laborales.aspx>
- Tobón, S. (2013). *Formación integral y competencias: Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación* (4.ª ed.). Ecoe Ediciones.
- Zabala, A., & Arnau, L. (2008). *11 ideas clave: Cómo aprender y enseñar competencias*. Graó.
- Congreso de Colombia. (2012). *Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*. Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Ministerio del Trabajo. (2015). *Decreto 1072 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>
- Presidencia de la República de Colombia. (2013). *Decreto 1377 de 2013: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012*. Diario Oficial.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Segundo Pedraza Pacheco	Instructor	Coordinación académica	09/04/2026

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN - CUESTIONARIO CONOCIMIENTO		
REGIONAL: BOYACÁ	CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL DE MANTENIMIENTO Y MANUFACTURA	Fecha de aplicación: (01-05-2026)
PROGRAMA DE FORMACIÓN AL QUE PERTENECE LA NORMA DE COMPETENCIA		
CÓDIGO: 13530025	NOMBRE: Curso Complementario. 48 horas SERVICIO AL CLIENTE	VERSION: 2
1. COMPETENCIA		
CÓDIGO: 210601020	DENOMINACION: ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA	
2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
02	RAP 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32 HORAS RAP 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16HORAS.	
3. NOMBRE DE LA EVIDENCIA		
1. CUESTIONARIO TÉCNICO SOBRE SERVICIO AL CLIENTE, PROTOCOLOS Y SATISFACCIÓN		
4. CRITERIOS DE EVALUACION		
• CLASIFICA CLIENTES TENIENDO EN CUENTA TIPOLOGÍA • CLASIFICA NECESIDADES DEL SERVICIO A PARTIR DE LOS REQUERIMIENTOS • DETERMINA MOMENTOS DE VERDAD DE ACUERDO CON CICLO DE SERVICIO • REALIZA ATENCIÓN AL CLIENTE CUMPLIENDO CON PROTOCOLOS DEL CANAL • REALIZA SEGUIMIENTO A RESULTADOS DE SATISFACCIÓN TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN		
TIEMPO ASIGNADO PARA LA PRUEBA: 30 Minutos.		
NOMBRE DEL APRENDIZ:		FICHA:
NOMBRE DEL INSTRUCTOR: SEGUNDO BASILIO PEDRAZA PACHECO		

Apreciado aprendiz:

La prueba de conocimiento consiste en 10 enunciados (textos que describen problemas, situaciones, casos, etc.) Distinguidos con números, cada uno cuenta con cuatro opciones de respuesta identificados con las letras A, B, C y D, donde sólo una responde a la pregunta. Seleccione solo una respuesta.

PREGUNTAS

Pregunta 1. Tipología de clientes

Contexto:

En el canal presencial, un usuario llega por primera vez a la organización y manifiesta que no conoce los servicios disponibles. Pregunta varias veces por los requisitos, horarios y documentos necesarios.

Conocimiento esencial:

Cliente: concepto, tipología, clasificación y características.

Criterio de desempeño:

Clasifica clientes teniendo en cuenta tipología.



EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS

Reactivo:

¿Qué tipo de cliente debe identificar inicialmente el aprendiz para orientar mejor la atención?

- A. Cliente frecuente, porque ya conoce los procesos internos.
- B. Cliente nuevo, porque requiere información básica y orientación inicial.
- C. Cliente agresivo, porque formula varias preguntas.
- D. Cliente interno, porque solicita información sobre servicios.

Pregunta 2. Clasificación de necesidades del servicio

Contexto:

Un cliente escribe por WhatsApp: “Buenos días, quiero saber cuáles son los requisitos para acceder al servicio y en qué horario atienden”.

Conocimiento esencial:

Requerimientos: concepto, tipos e importancia.

Criterio de desempeño:

Clasifica necesidades del servicio a partir de los requerimientos.

Reactivo:

¿Cómo debe clasificarse principalmente este requerimiento?

- A. Reclamo, porque el cliente expresa inconformidad.
- B. Queja, porque el cliente reporta una mala atención.
- C. Solicitud de información, porque requiere datos sobre requisitos y horarios.
- D. Felicitación, porque inicia el mensaje con saludo cordial.

Pregunta 3. Protocolo de atención

Contexto:

Un asesor atiende por teléfono y responde directamente la pregunta del cliente sin saludar, sin presentarse y sin confirmar el requerimiento.

Conocimiento esencial:

Protocolo de servicio: concepto, características y tipos.

Criterio de desempeño:

Realiza atención al cliente cumpliendo con protocolos del canal.

Reactivo:

¿Qué paso del protocolo omitió inicialmente el asesor?

- A. Aplicar la encuesta de satisfacción.
- B. Saludar y presentarse ante el cliente.
- C. Generar el reporte final de servicio.
- D. Clasificar resultados de satisfacción.

Pregunta 4. Ciclo de servicio

Contexto:

Un cliente consulta información, recibe orientación, presenta documentos, obtiene respuesta y posteriormente evalúa la atención recibida.

Conocimiento esencial:

Ciclo de servicio: concepto y características.

Criterio de desempeño:

Determina momentos de verdad de acuerdo con ciclo de servicio.



EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS

Reactivo:

¿Qué representa la secuencia descrita?

- A. Un reporte de servicio.
- B. Un ciclo de servicio.
- C. Una encuesta de satisfacción.
- D. Una norma de cortesía.

Pregunta 5. Momentos de verdad

Contexto:

Durante la primera llamada, el asesor responde con tono impaciente y no escucha completamente la solicitud. El cliente queda con una percepción negativa del servicio.

Conocimiento esencial:

Momentos de verdad: concepto y características.

Criterio de desempeño:

Determina momentos de verdad de acuerdo con ciclo de servicio.

Reactivo:

¿Por qué esta interacción se considera un momento de verdad?

- A. Porque el cliente evalúa la calidad del servicio durante el contacto con la organización.
- B. Porque el asesor diligencia un reporte administrativo interno.
- C. Porque el cliente todavía no ha comprado ningún servicio.
- D. Porque la llamada no hace parte del ciclo de servicio.

Pregunta 6. Comunicación asertiva

Contexto:

Un cliente molesto afirma que recibió información diferente en dos canales. El aprendiz debe responder sin aumentar el conflicto.

Conocimiento esencial:

Comunicación asertiva: concepto e importancia.

Criterio de desempeño:

Realiza atención al cliente cumpliendo con protocolos del canal.

Reactivo:

¿Cuál respuesta evidencia comunicación asertiva?

- A. "Eso no fue culpa mía, debe revisar con quien lo atendió antes".
- B. "Si no está de acuerdo, puede llamar más tarde".
- C. "Comprendo su inconformidad; permítame verificar la información correcta para orientarlo adecuadamente".
- D. "La información está en la página, usted debió revisarla antes".

Pregunta 7. Normas de cortesía

Contexto:

En atención presencial, el cliente llega a solicitar orientación sobre un servicio. El aprendiz debe iniciar la interacción de acuerdo con etiqueta y protocolo empresarial.

Conocimiento esencial:

Normas de cortesía: concepto; etiqueta y protocolo empresarial.

Criterio de desempeño:

Realiza atención al cliente cumpliendo con protocolos del canal.



EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS

Reactivo:

¿Cuál expresión es más adecuada para iniciar la atención?

- A. “Diga rápido qué necesita”.
- B. “Buenos días, bienvenido. Mi nombre es Ana. ¿En qué puedo ayudarle?”.
- C. “Espere, estoy ocupado”.
- D. “Lea el aviso que está en la entrada”.

Pregunta 8. Portafolio de servicios

Contexto:

Un cliente pregunta por un servicio que la organización ofrece, pero el asesor no está seguro de los requisitos y decide responder con información aproximada.

Conocimiento esencial:

Portafolio de servicios: concepto y características.

Criterio de desempeño:

Realiza atención al cliente cumpliendo con protocolos del canal.

Reactivo:

¿Qué debe hacer el asesor antes de responder?

- A. Inventar una respuesta para no hacer esperar al cliente.
- B. Indicar que no conoce el servicio y finalizar la atención.
- C. Consultar el portafolio de servicios o fuente institucional autorizada.
- D. Enviar al cliente a otro canal sin orientación.

Pregunta 9. Confidencialidad de la información

Contexto:

Una persona solicita por redes sociales los datos personales de otro usuario, argumentando que necesita comunicarse con él.

Conocimiento esencial:

Información: concepto, tipos y confidencialidad.

Criterio de desempeño:

Realiza atención al cliente cumpliendo con protocolos del canal.

Reactivo:

¿Cuál actuación corresponde al manejo adecuado de la información?

- A. Entregar los datos si la persona los solicita amablemente.
- B. Publicar la información para agilizar el contacto.
- C. Negar la entrega de datos personales y orientar por los canales autorizados.
- D. Pedir al solicitante que escriba por WhatsApp para enviarle los datos.

Pregunta 10. Técnicas de servicio al cliente

Contexto:

Un cliente explica una situación extensa y confusa. El aprendiz necesita confirmar que entendió correctamente antes de responder.

Conocimiento esencial:

Servicio: trazabilidad y técnicas de atención.

Criterio de desempeño:

Clasifica necesidades del servicio a partir de los requerimientos.



EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS

Reactivo:

¿Qué técnica debe aplicar el aprendiz?

- A. Interrumpir al cliente para terminar rápido.
- B. Reformular la solicitud para confirmar comprensión.
- C. Cambiar de tema para reducir la tensión.
- D. Remitir el caso sin escuchar el detalle.

Pregunta 11. Clasificación de requerimientos

Contexto:

Un cliente manifiesta: “El asesor anterior me trató de forma irrespetuosa y quiero dejar constancia de lo ocurrido”.

Conocimiento esencial:

Requerimientos: concepto, tipos e importancia.

Criterio de desempeño:

Clasifica necesidades del servicio a partir de los requerimientos.

Reactivo:

¿Cómo debe clasificarse este requerimiento?

- A. Felicitación.
- B. Sugerencia.
- C. Queja.
- D. Solicitud de información.

Pregunta 12. Reclamo de servicio

Contexto:

Un cliente indica que pagó por un servicio, pero este no fue entregado en la fecha pactada. Solicita solución inmediata.

Conocimiento esencial:

Requerimientos: solicitud, queja, reclamo y prioridad.

Criterio de desempeño:

Clasifica necesidades del servicio a partir de los requerimientos.

Reactivo:

¿Qué tipo de requerimiento presenta el cliente?

- A. Reclamo, porque existe inconformidad frente al incumplimiento del servicio contratado.
- B. Felicitación, porque reconoce que realizó el pago.
- C. Consulta general, porque pregunta por fechas.
- D. Sugerencia, porque propone una mejora.

Pregunta 13. Canal de atención

Contexto:

Un cliente envía un correo formal solicitando respuesta escrita sobre un procedimiento institucional.

Conocimiento esencial:

Atención al cliente: tipos, protocolos y canales.

Criterio de desempeño:

Realiza atención al cliente cumpliendo con protocolos del canal.

Reactivo:

¿Qué característica debe tener principalmente la respuesta del aprendiz?



EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS

- A. Ser informal, breve y con abreviaturas.
- B. Ser escrita, clara, estructurada y con saludo y cierre formal.
- C. Ser enviada únicamente por llamada telefónica, sin dejar registro.
- D. Ser publicada en redes sociales para que otros usuarios la lean.

Pregunta 14. Trazabilidad del servicio

Contexto:

Después de atender una solicitud, el aprendiz finaliza la interacción, pero no registra el caso ni la respuesta brindada.

Conocimiento esencial:

Servicio: trazabilidad y técnicas.

Criterio de desempeño:

Realiza atención al cliente cumpliendo con protocolos del canal.

Reactivo:

¿Qué riesgo genera no registrar la atención?

- A. Mejora la rapidez del servicio.
- B. Impide hacer seguimiento y verificar qué respuesta recibió el cliente.
- C. Evita que el cliente vuelva a comunicarse.
- D. Aumenta automáticamente la satisfacción del cliente.

Pregunta 15. Seguridad y salud en el trabajo

Contexto:

En el puesto de atención, el aprendiz permanece muchas horas sentado, con mala postura, pantalla mal ubicada y alta tensión por clientes inconformes.

Conocimiento esencial:

Seguridad y salud en el trabajo: normativa y medidas preventivas.

Criterio de desempeño:

Aplica medidas de salud y seguridad en el trabajo.

Reactivo:

¿Qué acción preventiva debe aplicar?

- A. Ignorar la postura porque no afecta la atención.
- B. Ajustar postura, organizar el puesto y aplicar pausas activas según orientación de SST.
- C. Atender más rápido sin revisar condiciones del puesto.
- D. Evitar atender clientes inconformes.

Pregunta 16. Contingencia de servicio

Contexto:

Un cliente se altera porque recibió una respuesta diferente en WhatsApp y en atención presencial. Eleva la voz y exige solución inmediata.

Conocimiento esencial:

Contingencias: concepto, tipos y clasificación.

Criterio de desempeño:

Resuelve contingencias de servicio.

Reactivo:

¿Cuál debe ser la primera actuación del aprendiz?



EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS

- A. Responder con el mismo tono para imponer autoridad.
- B. Escuchar, mantener autocontrol y reconocer la inconformidad del cliente.
- C. Abandonar el puesto de atención.
- D. Decirle al cliente que la situación no tiene solución.

Pregunta 17. Escalamiento de casos

Contexto:

Un cliente solicita una compensación económica por un servicio incumplido. El aprendiz no tiene autorización para aprobar compensaciones.

Conocimiento esencial:

Respuesta a usuarios y contingencias: técnicas, tipos y tiempos.

Criterio de desempeño:

Resuelve contingencias de servicio.

Reactivo:

¿Qué debe hacer el aprendiz?

- A. Aprobar la compensación para calmar al cliente.
- B. Negarse sin explicación y cerrar la atención.
- C. Escalar el caso al área o responsable competente según protocolo.
- D. Pedirle al cliente que no vuelva a insistir.

Pregunta 18. Satisfacción del cliente

Contexto:

Después de una atención por teléfono, el instructor solicita verificar si el cliente quedó satisfecho con la orientación recibida.

Conocimiento esencial:

Satisfacción del cliente: concepto y tipos.

Criterio de desempeño:

Realiza seguimiento a resultados de satisfacción teniendo en cuenta protocolos de la organización.

Reactivo:

¿Qué acción permite validar la satisfacción?

- A. Finalizar la llamada sin hacer preguntas.
- B. Aplicar una pregunta o encuesta breve sobre la claridad y calidad del servicio.
- C. Asumir que el cliente quedó satisfecho porque no reclamó.
- D. Revisar únicamente el saludo utilizado.

Pregunta 19. Encuesta de satisfacción

Contexto:

El equipo diseña una encuesta para medir satisfacción después de la atención simulada. Quiere evaluar claridad de la información, trato recibido y tiempo de respuesta.

Conocimiento esencial:

Encuestas: concepto, tipos, estructura y características.

Criterio de desempeño:

Aplica encuestas de satisfacción.

Reactivo:

¿Cuál pregunta es más adecuada para la encuesta?



EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS

- A. “¿El asesor es buena persona?”.
- B. “¿La información recibida fue clara y suficiente para resolver su solicitud?”.
- C. “¿Le gusta la ciudad donde vive?”.
- D. “¿Cree que todos los clientes son difíciles?”.

Pregunta 20. Reporte de servicio

Contexto:

Luego de aplicar encuestas, el equipo obtiene resultados: varios clientes califican como regular el tiempo de respuesta en WhatsApp y correo electrónico.

Conocimiento esencial:

Reportes de servicio: concepto y tipos.

Criterio de desempeño:

Genera reportes de servicio.

Reactivo:

¿Qué debe incluir el reporte frente a este hallazgo?

- A. Solo los nombres de los clientes encuestados.
- B. El hallazgo, análisis de la causa y acción de mejora para reducir tiempos de respuesta.
- C. Una opinión personal sin datos.
- D. La eliminación del canal digital.

Pregunta 21. Imagen corporativa

Contexto:

Varios clientes publican comentarios negativos porque reciben respuestas contradictorias entre los canales de atención.

Conocimiento esencial:

Imagen corporativa: concepto.

Criterio de desempeño:

Realiza atención al cliente cumpliendo con protocolos del canal.

Reactivo:

¿Qué efecto puede generar esta situación en la organización?

- A. Fortalece la confianza del cliente.
- B. Afecta la imagen corporativa y la credibilidad del servicio.
- C. No tiene relación con la percepción del cliente.
- D. Mejora automáticamente la fidelización.

Pregunta 22. Triángulo de servicio

Contexto:

La organización quiere mejorar la atención alineando estrategia de servicio, colaboradores y sistemas de apoyo.

Conocimiento esencial:

Triángulo de servicio: concepto, características y estructura.

Criterio de desempeño:

Realiza atención al cliente cumpliendo con protocolos del canal.

Reactivo:

¿Qué relación expresa el triángulo de servicio?



EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS

- A. La relación entre precio, producto y publicidad.
- B. La relación entre estrategia, personas, sistemas y cliente.
- C. La relación entre encuesta, reporte y archivo.
- D. La relación entre horario, uniforme y descanso.

Pregunta 23. Protocolo multicanal

Contexto:

El equipo debe diseñar un protocolo para que todos los asesores entreguen información homogénea en presencial, teléfono, WhatsApp y correo.

Conocimiento esencial:

Protocolo de servicio y atención multicanal.

Criterio de desempeño:

Realiza atención al cliente cumpliendo con protocolos del canal.

Reactivo:

¿Qué componente es indispensable en el protocolo?

- A. Opiniones personales de cada asesor.
- B. Pasos estandarizados de atención adaptados a cada canal.
- C. Respuestas improvisadas según el estado de ánimo del cliente.
- D. Ausencia de tiempos de respuesta.

Pregunta 24. Validación de comprensión

Contexto:

El aprendiz explicó al cliente los requisitos para acceder a un servicio. Antes de cerrar, debe asegurarse de que el cliente comprendió la información.

Conocimiento esencial:

Técnicas de servicio y comunicación asertiva.

Criterio de desempeño:

Realiza atención al cliente cumpliendo con protocolos del canal.

Reactivo:

¿Cuál pregunta de cierre es más adecuada?

- A. “¿Entendió o le repito otra vez?”.
- B. “¿La información fue clara para usted o desea que precise algún punto?”.
- C. “Ya terminé, puede retirarse”.
- D. “Eso era todo, no tengo más tiempo”.

Pregunta 25. Mejora continua del servicio

Contexto:

El reporte de satisfacción muestra que los clientes valoran positivamente el trato, pero señalan falta de claridad en los requisitos informados por WhatsApp.

Conocimiento esencial:

Reportes de servicio y acciones de mejora.

Criterio de desempeño:

Realiza seguimiento a resultados de satisfacción teniendo en cuenta protocolos de la organización.

Reactivo:

¿Cuál acción de mejora es más pertinente?



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS

- A. Eliminar las encuestas para evitar resultados negativos.
- B. Crear mensajes modelo de WhatsApp con información validada del portafolio de servicios.
- C. Responder solo a clientes presenciales.
- D. Ignorar los comentarios porque el trato fue bien calificado.

EVALUACIÓN	
OBSERVACIONES:	
JUICIO DE VALOR:	
Ciudad – Fecha:	Firma Instructor:
	Firma Aprendiz:



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA PROCESO EJECUCION FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
---	---

Regional: Boyacá		Centro de formación: CIMM	
Fecha de aplicación: 01-05-2026			
Programa de Formación: Curso Complementario. SERVICIO AL CLIENTE. Versión 2		Código: 13530025	
Competencia: ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA		Duración: 48 horas	
Resultados de aprendizaje: RAP 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32 HORAS RAP 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16HORAS.			
Nombre de la Evidencia: SIMULACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CANAL ASIGNADO DEL RESTAURANTE			
Lista de chequeo para evaluar evidencia:		Desempeño	☒ X ☐ Producto
Criterios de evaluación: • CLASIFICA CLIENTES TENIENDO EN CUENTA TIPOLOGÍA • CLASIFICA NECESIDADES DEL SERVICIO A PARTIR DE LOS REQUERIMIENTOS • DETERMINA MOMENTOS DE VERDAD DE ACUERDO CON CICLO DE SERVICIO • REALIZA ATENCIÓN AL CLIENTE CUMPLIENDO CON PROTOCOLOS DEL CANAL • REALIZA SEGUIMIENTO A RESULTADOS DE SATISFACCIÓN TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN			
Nombre del Aprendiz:		Ficha No:	
Numero de documento:			
Nombre del Instructor: SEGUNDO BASILIO PEDRAZA PACHECO			

DESEMPEÑO A OBSERVAR: SIMULACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CANAL ASIGNADO DEL RESTAURANTE

No.	INDICADORES	CUMPLE		OBSERVACIONES
1	Prepara el puesto, medio o canal de atención antes de iniciar el servicio.			
2	Aplica medidas básicas de seguridad y salud en el trabajo durante la atención.			
3	Saluda al cliente de manera cordial y acorde con el canal asignado.			
4	Se presenta según el protocolo organizacional.			
5	Mantiene actitud de servicio, respeto y disposición durante la interacción.			
6	Identifica el tipo de cliente según sus características, comportamiento o necesidad.			
7	Escucha activamente el requerimiento del cliente.			
8	Formula preguntas pertinentes para aclarar la necesidad del cliente.			



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
PROCESO EJECUCION FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

9	Clasifica el requerimiento como solicitud, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o información general.			
10	Determina la prioridad del requerimiento según el caso presentado.			
11	Aplica el protocolo correspondiente al canal de atención asignado.			
12	Utiliza lenguaje claro, respetuoso, formal y comprensible.			
13	Aplica normas de cortesía durante apertura, desarrollo y cierre del servicio.			
14	Entrega información coherente con el portafolio de servicios y las políticas de la organización.			
15	Evita entregar información contradictoria, incompleta o no verificada.			
16	Protege la información confidencial del cliente.			
17	Identifica el momento de verdad que se presenta durante la atención.			
18	Responde de forma asertiva ante dudas, inconformidades o tensión del cliente.			
19	Resuelve la contingencia cuando está dentro de su alcance.			
20	Escala el caso cuando supera su nivel de competencia o autorización.			
21	Confirma con el cliente si la información fue clara.			
22	Cierra la atención con fórmula de cortesía.			
23	Aplica o propone instrumento para validar satisfacción del cliente.			
24	Registra la atención realizada según procedimiento.			
25	Mantiene autocontrol, empatía y responsabilidad durante toda la atención.			

EVALUACION

OBSERVACIONES:

JUICIO DE EVALUACIÓN: **Aprobó:** _____ **No aprobó:** _____

Ciudad – Fecha:

Firma Instructor:

Firma Aprendiz:



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
PROCESO EJECUCION FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA PROCESO EJECUCION FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
---	---

Regional: Boyacá		Centro de formación: CIMM	
Fecha de aplicación: 01-05-2026			
Programa de Formación: Curso Complementario. SERVICIO AL CLIENTE. Versión 2		Código: 13530025	
Competencia: ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA			
Resultados de aprendizaje: RAP 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32 HORAS RAP 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16HORAS.			
Nombre de la Evidencia: PROTOCOLO BÁSICO DE ATENCIÓN MULTICANAL CON VALIDACIÓN DE SATISFACCIÓN			
Lista de chequeo para evaluar evidencia:		Desempeño	Producto
		☒	☒
Criterios de evaluación: • CLASIFICA CLIENTES TENIENDO EN CUENTA TIPOLOGÍA • CLASIFICA NECESIDADES DEL SERVICIO A PARTIR DE LOS REQUERIMIENTOS • DETERMINA MOMENTOS DE VERDAD DE ACUERDO CON CICLO DE SERVICIO • REALIZA ATENCIÓN AL CLIENTE CUMPLIENDO CON PROTOCOLOS DEL CANAL • REALIZA SEGUIMIENTO A RESULTADOS DE SATISFACCIÓN TENIENDO EN CUENTA PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN			
Nombre del Aprendiz:		Ficha No:	
Numero de documento:			
Nombre del Instructor: SEGUNDO BASILIO PEDRAZA PACHECO			

PRODUCTO A VALORAR: PROTOCOLO BÁSICO DE ATENCIÓN MULTICANAL CON VALIDACIÓN DE SATISFACCIÓN

	INDICADORES	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Presenta diagnóstico claro de la situación problema relacionada con la atención inconsistente en diferentes canales.			
2	Identifica causas, consecuencias y acciones de mejora frente a las fallas de servicio.			
3	Incluye matriz de tipología de clientes con características, necesidades y estrategia de atención.			
4	Clasifica requerimientos del cliente según solicitud, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o información general.			
5	Define la prioridad de los requerimientos y el canal adecuado para su atención.			
6	Presenta mapa del ciclo de servicio con etapas antes, durante y después de la atención.			
7	Identifica momentos de verdad positivos y críticos dentro del ciclo de servicio.			



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
PROCESO EJECUCION FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

8	Incluye cuadro comparativo de protocolos para atención presencial, telefónica y digital.			
9	Define pasos básicos de atención: saludo, identificación, escucha, respuesta, confirmación, cierre y registro.			
10	Presenta normas de cortesía aplicables a cada canal de atención.			
11	Incluye guiones de atención adaptados al canal presencial, telefónico, WhatsApp, correo electrónico y redes sociales.			
12	Utiliza lenguaje claro, respetuoso, formal y coherente con la imagen corporativa.			
13	Incluye orientaciones para el manejo responsable y confidencial de la información del cliente.			
14	Presenta lista de chequeo de seguridad y salud en el trabajo aplicada al puesto de atención.			
15	Incluye guía para resolver contingencias de servicio con clientes molestos, confundidos o insatisfechos.			
16	Define criterios para escalar casos cuando superan el nivel de decisión del asesor.			
17	Presenta encuesta de satisfacción clara, pertinente y coherente con el servicio evaluado.			
18	Incluye tabulación de resultados de satisfacción del cliente.			
19	Presenta reporte de servicio con hallazgos, análisis y acciones de mejora.			
20	El producto final responde directamente a la situación problema inicial.			
21	El protocolo multicanal es aplicable en un entorno productivo real.			
22	El documento está organizado, completo, con buena redacción y presentación formal.			

EVALUACION	
OBSERVACIONES:	
JUICIO DE EVALUACIÓN: Aprobó: _____ No aprobó: _____	
Ciudad – Fecha:	Firma Instructor:
	Firma Aprendiz:



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
PROCESO EJECUCION FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN