PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
- Código del Programa de Formación: 122115
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA UTILIZANDO LA INNOVACION Y LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN ORGANIZACIONES DEL CAUCA
- Fase del Proyecto (si aplica): PLANEACIÓN
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): PREPARAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LAS PYMES PARA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS
- Competencia: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- Resultados de Aprendizaje:

✓ UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

✓ OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas):60

2. PRESENTACIÓN

Estimados aprendices. El servicio al cliente en el siglo XXI ha dejado de ser un proceso de solo amabilidad para convertirse en un proceso estratégico. En las organizaciones del departamento del Cauca, la competitividad de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) depende críticamente de su capacidad para interactuar con los clientes utilizando la innovación y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

A través de esta guía, ustedes desarrollarán las habilidades y destrezas técnicas necesarias para operar softwares relacionales especializados (CRM), plataformas de gestión de PQRS y recursos de hardware de oficina bajo rigurosos estándares de la norma de calidad ISO 9001 y las directrices de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Los invitamos a asumir este reto con un rol proactivo, autónomo y colaborativo, puesto que los conocimientos aquí adquiridos serán la base para el diseño y estructuración del Modelo de Gestión Administrativa que implementarán en las empresas de nuestra región.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

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

3.1 Actividades de reflexión inicial:

- Descripción de la actividad: De manera individual, el aprendiz visualizará el video de sensibilización *"La era digital en la atención al cliente de las PYMES"* e identificará un caso personal o empresarial en el entorno de Popayán donde una mala gestión tecnológica o la ausencia de canales virtuales haya afectado la experiencia de servicio de un usuario. Posteriormente, participará en un debate moderado por el instructor respondiendo a la siguiente pregunta orientadora: *¿De qué manera la falta de adopción de herramientas tecnológicas e innovadoras impacta la rentabilidad y la supervivencia de las empresas en el departamento del Cauca?*

- ✓ Ambiente requerido: Ambiente 203 la CUT
- ✓ Estrategias o técnicas didácticas activas: Lluvia de ideas y Debate dirigido
- ✓ Materiales de formación: Papel, lapiz
- ✓ Material de apoyo: Enlace al video de sensibilización corporativa, proyector de video.
- ✓ Duración de la actividad: 4 horas.

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

- **Descripción de la actividad:** Organizados en equipos colaborativos de trabajo, los aprendices realizarán una indagación en sus conocimientos previos o experiencias laborales mediante el desarrollo de una matriz comparativa inicial. Deberán responder técnicamente y con sus propias palabras a las siguientes preguntas clave de la gestión administrativa:

    1. ¿Qué diferencia existe entre un software CRM corporativo y una base de datos tradicional en una hoja de cálculo?
    2. ¿Cuáles creen que son las principales Normas Técnicas Colombianas aplicadas a la gestión de la calidad del servicio al cliente?

3. ¿Qué implicaciones físicas e institucionales tiene no adoptar las normas de ergonomía y pausas activas durante la atención digital?

Ambiente requerido: Ambiente d ela CUT

- Estrategias o técnicas didácticas activas: Cuadro comparativo y Socialización en mesa redonda.

Materiales de formación: Hojas , lapiceros

- Material de apoyo: Documento conceptual básico sobre generalidades del servicio al cliente.

Duración de la actividad: 8 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

- Descripción de la actividad: El instructor realizará una fundamentación teórica y técnica presencial sobre el hardware de oficina (conmutadores, diademas, lectores) y el funcionamiento conceptual de los sistemas CRM. Acto seguido, los aprendices desarrollarán de manera autónoma y colaborativa las siguientes subactividades:
    - Elaborar un mapa conceptual detallado que explique la interrelación entre la Norma ISO 9001 (enfoque al cliente), la normativa de SST (Riesgo biomecánico y ergonomía de oficina) y los ciclos de mejora continua (PHVA) aplicados a los procesos de radicación y atención.
    - El aprendiz ingresará al simulador de software CRM o aplicativo de bases de datos seleccionado en el ambiente formativo. Realizará un taller guiado de registro, parametrización, codificación, tabulación de datos e historial de interacciones de los clientes de una empresa simulada, garantizando la velocidad y precisión en la digitación en concordancia con los manuales técnicos del fabricante.

Ambiente requerido: CUT 203

Estrategias o técnicas didácticas activas: Exposición magistral interactiva, Mapa conceptual y Taller práctico de simulación de software

- Materiales de formación: Computadores con software de oficina, guías de usuario de aplicativos CRM.
- Material de apoyo: Manual de ergonomía laboral y guías técnicas institucionales para el servicio al cliente.

- Evidencias de aprendizaje: Documento con el mapa de procesos conceptuales y Reporte técnico individual del taller de software CRM diligenciado.

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo

Duración de la actividad: 28 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

- Descripción de la actividad: Para consolidar el aprendizaje dentro del Proyecto Formativo regional, los aprendices, agrupados en sus Equipos de Proyecto, diseñarán y ejecutarán una simulación de caso real en el ambiente de formación. Deberán simular la unidad de atención al cliente de una PYME real del Cauca enfrentando contingencias específicas (clientes insatisfechos virtuales y presenciales, reclamaciones complejas de PQRS y fallas en servidores). Durante la simulación, cada integrante rotará de rol y deberá obligatoriamente:

    1. Atender al cliente utilizando los canales síncronos y asíncronos y aplicando pautas de comunicación asertiva, protocolo corporativo y etiqueta, tanto en español como simulando requerimientos técnicos en inglés.
    2. Registrar en tiempo real la información en la base de datos o software adaptado.
    3. Adoptar estrictamente las posturas corporales ergonómicas requeridas por SST.
    4. Generar un reporte estadístico analítico de las PQRS atendidas que incluya propuestas puntuales de mejoramiento bajo el ciclo PHVA para incorporarlas al Modelo de Gestión Administrativa final.

Ambiente requerido: CUT 203

- Estrategias o técnicas didácticas activas: Juego de roles (Role-playing) y Estudio de caso aplicado.

Materiales de formación: estaciones de trabajo con aplicativos simulados, formatos institucionales de PQRS.

Material de apoyo: Guía técnica colombiana de elaboración de documentos comerciales (GTC 185), matriz de contingencias del servicio al cliente.

Evidencias de aprendizaje: Desempeño directo en la simulación de atención y Producto escrito: Propuesta técnica de mejora e informe analítico de PQRS sustentado para el proyecto formativo.

Instrumentos de evaluación:

Duración de la actividad: 20 horas.

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
PLANEACION	PREPARAR LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LAS PYMES PARA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS	Estructurar procesos de servicio al cliente interno y externo mediante el uso de recursos e infraestructura tecnológica corporativa.	**De Conocimiento:** Cuestionario técnico escrito sobre sistemas de información CRM, hardware corporativo de oficina, ciclo PHVA y normatividad de SST. **De Desempeño:** Observación directa de la postura ergonómica y manipulación responsable de equipos en la simulación de atención telefónica y virtual. **De Producto:** Base de datos depurada en el software con los registros de PQRS e informe de propuestas de mejoramiento para la PYME del Cauca.	* Opera de manera responsable los equipos y recursos tecnológicos de atención. * Adopta de manera rigurosa la postura corporal y ergonómica requerida. * Recibe, registra y gestiona mensajes y solicitudes del cliente, cara a cara o a través de cualquier medio tecnológico. * Elabora y emplea con responsabilidad la base de datos de la unidad administrativa.	**Técnica:** Formulación de preguntas. **Instrumento:** Cuestionario escrito. **Técnica:** Observación Directa. **Instrumento:** Lista de Chequeo de Desempeño. **Técnica:** Valoración de Producto. **Instrumento:** Lista de Chequeo de Producto.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Aplicativo (Software):** Programa informático diseñado para facilitar al usuario la realización de un determinado tipo de trabajo o función, en este caso, la administración de la información de clientes.
- **Asertividad:** Habilidad comunicativa que permite manifestar ideas, sentimientos o peticiones de forma clara, equilibrada y respetuosa hacia el cliente sin caer en la pasividad o agresividad.
- **Base de Datos Relacional:** Conjunto de datos organizados en tablas interconectadas que permiten almacenar de forma lógica la información y la trazabilidad de las operaciones con los clientes.
- **Ciclo PHVA:** Método de gestión de cuatro pasos (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) orientado al mejoramiento continuo de los procesos de calidad dentro de una unidad administrativa.
- **CRM (Customer Relationship Management):** Software corporativo especializado en la gestión de las relaciones con los clientes, que centraliza en una única base de datos todas las interacciones comerciales y de servicio.
- **Ergonomía:** Estudio de la adaptación de las condiciones del lugar de trabajo, equipos de oficina y herramientas a las características físicas y psicológicas del trabajador con el fin de optimizar su salud y rendimiento.

PQRS: Acrónimo técnico universal utilizado en la gestión administrativa para agrupar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios internos y externos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- ✓ Chiavenato, I. (2020). Introducción a la Teoría General de la Administración. McGraw-Hill.
- ✓ Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2015). Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- ✓ Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2009). Guía Técnica Colombiana GTC 185. Documentación Organizacional.
- ✓ Ministerio del Trabajo de Colombia. (2015). Decreto 1072 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo (Sección de Seguridad y Salud en el Trabajo).
- ✓ Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (2026). Reporte Proyecto Formativo - Código 3424786. Regional Cauca.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Katty Salinas**	**Instructora**	**Centro de comercio y servicios**	**Junio 2026**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					