



**GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE # 1**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
- Código del Programa de Formación: 122121
- Fase del Proyecto: EVALUACIÓN
- Nombre del Proyecto: Manual de procesos y procedimientos organizacionales para las PYME de los sectores productivos del área de influencia del Centro Industrial y Desarrollo Empresarial de Soacha.
- Actividad de Proyecto: Presentación de la Libreta de Calificaciones.
- Competencia: 21060101001 Facilitar servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- Resultado de Aprendizaje: Proporcionar atención y servicio al cliente, personal y a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.
- Duración de la Guía: 40 Presenciales 20 virtuales

2. PRESENTACION

La excelencia en la atención y el servicio al cliente deben verse reflejados en todas las actividades de divulgación, presentación y lanzamiento de los productos y/o servicios de una organización. Todos los objetivos deben encaminarse a que el cliente conozca la organización, crea en ella y sobre todo adquiera lo ofrecido por ella, una o y otra vez o en la medida de sus necesidades; además se debe tener en cuenta que un cliente satisfecho atrae otros clientes, pero que también uno insatisfecho o que duda de lo que ofrece la empresa, transmitirá ese mensaje a otros potenciales clientes.

Las organizaciones actuales deben ver en todos sus procesos el enfoque al cliente, inclusive en el manejo adecuado de la organización de los documentos, su exactitud al clasificarlo y archivarlo, para que su recuperación sea efectiva; ya que muchos procesos requieren de esa efectividad para dar respuestas a los clientes, en el momento oportuno o necesario.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es):

Identificar los conceptos, generalidades y herramientas necesarias tanto personal como a través de medios tecnológicos, que facilitan y optimizan el servicio al cliente.

Materiales: **DEVOLUTIVO** (Herramienta - equipo) Televisor o video beam, sillas y mesas, tablero, Computador. **CONSUMIBLE** (unidades empleadas durante el programa), Marcadores Blocks hoja blanca tamaño carta, hojas blancas, hojas cuadrículadas carta, tinta para tablero, guías, talleres, fotocopias.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL:

Para dar inicio a la competencia de servicio al cliente se debe abordar un tema de suma importancia para el ejercicio asertivo de dicha labor, como lo es el proceso de comunicación.

La importancia de saber dirigirnos al cliente es de vital importancia, es la imagen que vendemos, no solo queda bien representada nuestra imagen ante la persona que se acerca a obtener información ó a que sean resueltas sus inquietudes, también La Empresa, Institución o lugar de trabajo donde estemos, ya que los servicios que presta dicha Empresa debe ser dados a conocer de una manera muy cordial y acertada de modo que el visitante o interesado en conocer más sobre esta Entidad no quede con interrogantes, sino que la información suministrada haya satisfecho sus inquietudes

Actividad # 1

Se requiere que usted aprendiz analice de manera crítica la siguiente imagen y describa los usos adecuados como inadecuados que han dado a las herramientas de comunicación que a través de la historia.

Actividad # 2

Desarrollar las siguientes preguntas para subir a la plataforma BlackBoard:

- ¿Qué es la comunicación?
- ¿Cuáles son los elementos de la comunicación?
- ¿Qué tipos de comunicación conoce?
- Cree usted ¿qué los medios modernos de comunicación han deteriorado el servicio al cliente? ¿por qué?
- ¿Cuál es la importancia de la comunicación dentro de la práctica del servicio al cliente?



Actividad # 3



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

En el siguiente pictograma encontrará parte de la historia y etapas de la comunicación; consulte ejemplos de cada una de las etapas y presénteles a través de un friso animado.



Actividad # 4

Si la comunicación hace la efectividad y eficiencia de una organización ¿por qué a pesar del uso de los medios publicitarios, estrategias de mercadeo y demás elementos?, muchas organizaciones fracasan; sustente su respuesta a través de un ensayo y muestre ejemplos de empresas a las cuales les haya ocurrido dicha situación (fracaso en productos o a nivel organizacional).

- Socializa con tus compañeros en el ambiente de aprendizaje los casos investigados para el punto anterior.
- Observar el video del material de apoyo Chavo del 8 sobre comunicación.

Actividad # 5

Al ser la comunicación fundamental en el desarrollo del hombre, justifique a través de una historieta su importancia en el ámbito empresarial y en las actividades cotidianas del hombre, (puede guiarse por los ejemplos que aparecen a continuación).

Señal tránsito "Hombres Trabajando".

- a) **Significante:** la señal de tránsito "Hombres Trabajando".
- b) **Significado:** el conductor debe tener cuidado y precaución porque hay hombres calle cerca del lugar donde está ubicada la señal de tránsito.



Teléfono sonando.

- a) **Significante:** el sonido de un celular.
- b) **Significado:** que alguien nos está haciendo una llamada telefónica





SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Actividad # 6

- ¿Cuáles son los medios de comunicación más usados a diario por un asistente administrativo?
- ¿Quiénes son los máximos receptores en el proceso de comunicación de una organización?
- Dibuje el mensaje publicitario que le haya generado mayor impacto y diga el porqué
- ¿Cree usted que los medios de comunicación manejan de forma adecuada la información que poseen? Para este proceso describa quien es el emisor, receptor, canal, mensaje y código.
- ¿Cuáles son los medios de comunicación más útiles para las mpyimes?

El estudio de la comunicación es amplia y su aplicación es aún mayor. Para la semiótica, el acto de comunicar es la materialización del pensamiento / sentimiento signos conocidos por las partes involucradas

3.2 ACTIVIDADES DE IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS:

Señor Aprendiz, después de conocer sobre la comunicación empresarial, miremos sobre nuestros posibles clientes quienes se acercaran en busca de un servicio o atención. Para esto lo invito a realizar la siguiente actividad.

Realice un PowerPoint con los siguientes puntos.

- Consulte el servicio al cliente en los años 60, 80, 90 y 201?, y establezca diferencias, trabaje en prospectiva.
- Consulte sobre los diferentes tipos de clientes, con sus características, que se debe hacer y que no se debe hacer en el momento de la atención o servicio.
- Consulte las cinco dimensiones y los diez principios de la calidad en el servicio y realice una propuesta de servicio al cliente que pueda ser implementado en su organización

3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTOS Y TEORIA)

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE N° 1	Actividades (didácticas activas)
<ul style="list-style-type: none">• Realiza la lectura sobre los tipos de comunicación y las actividades planteadas según indicaciones de su instructor.	<ul style="list-style-type: none">• Observación ejemplos formas de comunicación• Por Grupos de máximo 5 personas elija un tipo de comunicación y un mensaje a transmitir; realice la muestra simulando sonidos, expresión corporal, comunicación no verbal.• Investigar y registrar los siguientes tipos de comunicación interna Formal (Descendente, Ascendente, horizontal, Vertical, Transversal)



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

	<ul style="list-style-type: none"> • Observar el video Comunicación organizacional, realiza análisis y sustenta la importancia de la comunicación en las empresas 		
AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente de formación, Televisor LED, computador portátil, expografos, tablero, internet, plataforma sofia, plataforma blackboard...	Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad:		
	<table border="1"> <tr> <td>Presencial Horas: 10</td> <td>Desescolarizada horas</td> <td>Virtual 5 horas</td> </tr> </table>	Presencial Horas: 10	Desescolarizada horas
Presencial Horas: 10	Desescolarizada horas	Virtual 5 horas	

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE N° 2 1. Leer el documento suministrado por el instructor “Guía de buenas prácticas de comunicación Interna”.	Actividades (didácticas activas)		
	<ul style="list-style-type: none"> • Realice y diseñe un Programa de comunicación para la empresa que usted constituyo en el primer trimestre. • Realice un diagnóstico a través de una lista de chequeo sobre los medios e información que maneja el Sena con sus aprendices y empleados. • Genere una campaña de divulgación sobre la importancia del servicio al cliente en los escenarios organizacionales del sector 		
AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente de formación, Televisor LED, computador portátil, expografos, tablero, internet, plataforma sofia, plataforma blackboard	Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad:		
	Presencial 10 horas	Desescolarizada 0 horas	Virtual 5 horas

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE N° 3 Definir estándares de calidad de servicio es una de las ocupaciones principales de quienes desean asegurar la calidad del servicio. Muchas veces se asigna una persona a esta tarea. Es el “responsable de Calidad”, o alguien que cumple su función. Esta persona se encarga de definir métodos de trabajo, establecer cómo deben hacerse las cosas en cada puesto de trabajo. Por ejemplo, qué pasos debe seguir el mozo para tomar el	Actividades (didácticas activas)		
	Según la lectura consulte sobre estándares de servicio al cliente de diferentes empresas y plantee una para una empresa Pymes.		



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

pedido: adónde registrarlo, a quién debe entregarlo, etc.				
AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente de formación, Televisor LED, computador portátil, expografos, tablero, internet, plataforma sofia, plataforma blackboard	Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad:			
	Presencial 10 horas	Desescolarizada 0 horas	Virtual 5 horas	
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE N° 4	Actividades (didácticas activas)			
<p>El momento de la verdad: Un momento de la verdad, no necesariamente lo determina el contacto humano. Cuando el cliente llega al lugar del servicio y entra en contacto con cualquier elemento de la empresa (infraestructura, señalamientos, oficinas, etc.), es también un momento de la verdad.</p> <p>El triángulo de servicio es un esquema que permite integrar cuatro elementos claves para una mejor gestión de los negocios y garantizar la satisfacción del cliente, de hecho es este el que toma el protagonismo y es el centro de este modelo.</p>	<p>En esta actividad se pretende que diferencie los términos momentos de verdad, triángulo de servicio y ciclo del servicio, para ello lo invito a ver diferentes videos en YouTube le sugiero los siguientes links: https://www.youtube.com/watch?v=gS_bamwpuhM https://www.youtube.com/watch?v=5F4qUZg73lc</p> <p>Con lo anterior profundice y realice un documento con momentos de verdad, triángulo de servicio y ciclo del servicio, con las conclusiones de los temas.</p>			
AMBIENTE REQUERIDO: Ambiente de formación, Televisor LED, computador portátil, expografos, tablero, internet, plataforma sofia, plataforma blackboard	Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad:			
	Presencial 10 horas	Desescolarizada 10 horas	Virtual 5 horas	
3.4 TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO				
<p>En la organización la comunicación es base no solo para conquistar el cliente sino para fidelizar a los trabajadores, pues son ellos quienes dan la cara al público y suministran toda la información para retenerlos y mantenerlos; el servicio al cliente.</p> <p>Realice un blogger (se sugiere wix) con la empresa planteada en las anteriores competencias y en el desarrolle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La imagen corporativa y planeación estratégica de una la empresa que constituyo en el primer trimestre. • Estándares de servicio al cliente • Una propuesta para el Ciclo del servicio de su empresa 				

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<p>Evidencias de Conocimiento :</p> <p>Resolver diferentes talleres sobre comunicación.</p> <p>Realice un PowerPoint con los siguientes puntos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Consulte el servicio al cliente en los años 60, 80, 90 y 201?, y establezca diferencias, trabaje en prospectiva.• Consulte sobre los diferentes tipos de clientes, con sus características, que se debe hacer y que no se debe hacer en el momento de la atención o servicio.• Consulte las cinco dimensiones y los diez principios de la calidad en el servicio y realice una propuesta de servicio al cliente que pueda ser implementado en su organización	<p>Clasifica con responsabilidad los tipos de clientes que visitan la Organización</p> <p>Registra meticulosamente los clientes o usuarios que ingresan a la organización y el objetivo de su visita.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Análisis de casos</p> <p>Instrumento:</p> <p>Observación directa</p>
<p>Evidencias de Desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none">• Realiza la lectura sobre los tipos de comunicación y las actividades planteadas según indicaciones de su instructor.• Leer el documento suministrado por el instructor “Guía de buenas prácticas de comunicación Interna”.• Consulte sobre estándares de servicio al cliente de diferentes empresas y plantee una para una empresa Pymes.• Realice un documento con momentos de verdad, triángulo de servicio y ciclo del servicio, con las conclusiones de los temas	<p>Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, aplicando las estrategias de atención personalizada y las normas de la organización.</p> <p>Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes internos y externos, aplicando el conducto regular y la comunicación empresarial.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Análisis de casos</p> <p>Instrumento:</p> <p>Observación directa</p>
<p>Evidencias de Producto:</p> <p>Realice un blogger (se sugiere wix) con la empresa planteada en las</p>		<p>Técnica:</p>



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

anteriores competencias y en el desarrollo: <ul style="list-style-type: none">• La imagen corporativa y planeación estratégica de una la empresa que constituyo en el primer trimestre.• Estándares de servicio al cliente• Una propuesta para el Ciclo del servicio de su empresa	Ejecuta con responsabilidad momentos de verdad estelares durante la atención y el servicio al cliente interno y externo.	Análisis de casos Instrumento: Observación directa
--	--	--

5. GLOSARIO DE TERMINOS

COMPETITIVIDAD: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

CULTURA ORGANIZACIONAL: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

DISPOSICIÓN: es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.

EMPODERAMIENTO: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

GESTIÓN: es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

INSATISFACION: Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.

KNOW – HOW: Conjunto de conocimientos técnicos y administrativos que son imprescindibles para llevar a cabo un proceso comercial y que no están protegidos por una patente.

MISIÓN: compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevar a cabo la función o deber moral que una persona o colectividad consideran necesario para cumplir con su compromiso con la sociedad.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

ORGANIZACIÓN: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinada para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.

SERVICIO: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

VALOR AGREGADO: son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

VISIÓN: es donde la empresa se ve a corto, mediano y largo plazo haciendo una proyección de su futuro sin dejar de lado las necesidades, expectativas y cambio de los clientes.

6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

- <http://www.promonegocios.net/empresa/tipos-empresa.html>
- http://ocw.ub.edu/documentacio/teoria-i-sistemes-dinformacio/fitxers/tema-4/Estructura_Empresa.pdf
- <http://www.portafolio.co/portafolio-plus/importancia-servicio-al-cliente>
- http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/images/trabajos/7488_24600.pdf
- <http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml>
- <https://www.emprendices.co>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	INSTRUCTORES AREA DE ADMINISTRACION CIDE	Instructor	Administrativa	20/07/2017

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	INSTRUCTORES AREA DE ADMINISTRACIÓN CIDE	Instructor	Articulación con la Media	14/10/2017	Cambio de formato y organización de horas.