



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

### **1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA 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: 210601010 Facilitar servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- Resultado 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.
- Duración de la Guía: 40 Presenciales 20 Trabajo en Plataforma

### **2. PRESENTACION**

Las empresas utilizan las tecnologías de la información para procesar sus operaciones, atender a sus clientes, manejar sus unidades administrativas y analizar los resultados financieros para poder tomar decisiones estratégicas.

La tecnología tienen importancia estratégica para todas las organizaciones, como para los clientes, en la manera en que:

1. Tengan un impacto directo y positivo en la eficacia de las operaciones de los servicios prestados a los clientes y los tiempos de espera.
2. Contribuyan a la estandarización de los ordenamientos, regulando productos y servicios en todos los puntos de venta de una organización.
3. La tecnología se constituye como una de las formas de gestión, utilizando las herramientas de ofimática y telecomunicaciones.
4. La tecnología se debe adaptar fácilmente, con un costo determinable, al crecimiento de las organizaciones.
5. Desempeñen un papel fundamental en la conexión en red de las organizaciones, lo que favorece un mayor acercamiento a la clientela.
6. Se adapten a los mercados y permitan la creación de nuevos productos y nuevos procesos.

### **3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE**



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

**3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL:**

Con sus palabras responda las siguientes preguntas:

- ¿Considera usted utilizar las redes sociales para alcanzar clientes? Justifique
- ¿Las redes sociales se tratan de personas o uso de plataformas o herramientas web?
- De 10 ejemplos para utilizar de las redes sociales para fidelizar a los clientes.



**3.2 ACTIVIDADES DE IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS:**

Señor Aprendiz las agendas, son herramientas de trabajo para organizar todo lo relacionado con las citas de los clientes. Utilizadas por los profesionales del área administrativa (secretarias, archivistas, asistentes).

Debido a su importancia usted debe profundizar sobre el tema e incorpórala en el blogger creado en la anterior guía, y determine lo siguiente:

- Tipos de Agenda
- Recomendaciones para el manejo de la agenda
- Importancia de manejar la agenda
- Controles de la agenda
- La agenda como ayuda a la planificación
- Realice una agenda con los acontecimientos más relevantes de la formación.

**3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTOS Y TEORIA)**



**ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE N° 1**

**Gestión de Calidad**

La gestión de calidad es conocida también como Sistema de Gestión de la Calidad. Consiste en



un conjunto de normas que corresponden a una organización, vinculadas entre sí y con las cuales las empresas podrán administrar de manera organizada la calidad en sus procesos productivos, mejorando sus productos y servicios.

Un buen sistema de gestión de calidad, siempre le garantizará a la empresa la satisfacción de los requerimientos de sus clientes, tanto en lo que respecta a los servicios como a los productos.

<http://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>

**Actividades (didácticas activas)**

Investigue de manera autónoma sobre el concepto Valor Agregado y en grupos colaborativos, ilustre el valor agregado para su idea de negocio. Súbalo a su blogger

**AMBIENTE REQUERIDO:** Ambiente de formación, Televisor LED, computador portátil, expografos, tablero, internet, plataforma sofia, plataforma blakboard...

**Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad:**

Presencial	Desescolarizada	Virtual
Horas: 10	0 horas	5 horas

**ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE N° 2**

La Libreta de Calificaciones es esencialmente un instrumento de gestión y evaluación a través del cual las personas que reciben bienes

**Actividades (didácticas activas)**

De manera individual Investigue sobre Libreta de Calificaciones utilizadas en las empresas para que los clientes califiquen los productos y servicios



## SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

### Procedimiento de Desarrollo Curricular

#### GUÍA DE APRENDIZAJE

<p>o servicios pueden proveer información útil para mejorar su ejecución a la vez que lo califican. La principal fortaleza radica en reconocer que si bien los consumidores y/o usuarios pueden no manejar los 'asuntos técnicos', ellos son los más adecuados para determinar si el producto y/o servicio satisface adecuadamente sus necesidades y sus expectativas.</p>	<p>recibidos. En grupos colaborativos, presente una libreta de calificaciones para su idea de negocio. Plásmelo en el blogger.</p>		
<b>AMBIENTE REQUERIDO:</b> Ambiente de formación, Televisor LED, computador portátil, expografos, tablero, internet, plataforma sofia, plataforma blakboard...	<b>Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad:</b>		
	<table border="1"><tr><td><b>Presencial</b> Horas: 10</td><td><b>Desescolarizada</b> horas</td><td><b>Virtual</b> 5 horas</td></tr></table>	<b>Presencial</b> Horas: 10	<b>Desescolarizada</b> horas
<b>Presencial</b> Horas: 10	<b>Desescolarizada</b> horas	<b>Virtual</b> 5 horas	

<b>ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE N° 3</b>	<b>Actividades (didácticas activas)</b>		
<p>Estrategias de Atención Al Cliente a través de diferentes medios tecnológicos</p>	<p>Estimado aprendiz, en el blogger realice:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La descripción de los siguientes medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente tales como: Teléfono, PBX, Fax, Celular, internet, correo electrónico, telefax, skype, call center.</li><li>• De igual manera determine la estrategia para atención y servicio al cliente para utilizar estos medios tecnológicos.</li><li>• Consulte cuales son los beneficios, seguridad de los mismos.</li></ul>		
<b>AMBIENTE REQUERIDO:</b> Ambiente de formación, Televisor LED, computador portátil, expografos, tablero, internet, plataforma sofia, plataforma blackboard	<b>Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad:</b>		
	<table border="1"><tr><td><b>Presencial</b> 5 horas</td><td><b>Desescolarizada</b> 0 horas</td><td><b>Virtual</b> 0 horas</td></tr></table>	<b>Presencial</b> 5 horas	<b>Desescolarizada</b> 0 horas
<b>Presencial</b> 5 horas	<b>Desescolarizada</b> 0 horas	<b>Virtual</b> 0 horas	

<b>ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE N° 4</b>	<b>Actividades (didácticas activas)</b>
<p>Las normas de cortesía Las normas de cortesía son la carta de presentación que tenemos los seres humanos, es una de las puertas que identifica la sencillez de las personas y la cual nunca debemos cerrar. Una persona educada muestra su alto nivel cultural, genera confianza y merece todo el respeto.</p>	<p>Consulte y realice en su blogger un manual con la propuesta de normas de cortesía para su empresa creada, para los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Cuáles serían las normas de cortesía para los niños que lleguen acompañando a su cliente principal?</li><li>• Normas de cortesía telefónica</li></ul>



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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de cortesía para sus clientes</li> <li>• ¿Qué debemos considerar al vestir?</li> <li>• ¿Qué debemos considerar al ser invitados a un evento?</li> <li>• ¿Qué debemos considerar al momento de hablar?</li> <li>• Establezca los protocolos de servicio al cliente en su organización, teniendo en cuenta los medios utilizados.</li> <li>• Filmación de la representación de servicio al cliente identificando su tipología y estrategias de atención.</li> </ul>		
<b>AMBIENTE REQUERIDO:</b> Ambiente de formación, Televisor LED, computador portátil, expografos, tablero, internet, plataforma sofia, plataforma blackboard	<b>Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad:</b>		
	<b>Presencial</b> 5 horas	<b>Desescolarizada</b> 0 horas	<b>Virtual</b> 5 horas

<b>ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE N° 5</b>	<b>Actividades (didácticas activas)</b>		
	<p>Con la explicación del tutor en su blogger, incluya videos, gráficos y demás herramientas utilizadas para posteriormente socializarlo y subirlo a la plataforma blackboard, con la siguiente información.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es CRM y cuál es su significado en inglés y español?</li> <li>• Defina y cuál es la integración del ERP ( Enterprise Resource Planning )</li> <li>• Dé un ejemplo de Marketing y telemarketing</li> <li>• Dé un ejemplo de El manejo del tiempo</li> <li>• Dé un ejemplo del servicio y soporte al cliente</li> <li>• Que significa El e-Commerce dé un ejemplo</li> <li>• Fidelización del cliente.</li> </ul>		
<b>AMBIENTE REQUERIDO:</b> Ambiente de formación, Televisor LED, computador portátil, expografos, tablero, internet, plataforma sofia, plataforma blackboard	<b>Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad:</b>		
	<b>Presencial</b> 10 horas	<b>Desescolarizada</b> 0 horas	<b>Virtual</b> 5 horas

**3.4 TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO**

El técnico de Asistencia Administrativa debe desarrollar informes para el jefe inmediato sobre procesos realizados en su puesto de trabajo.



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

Señor Asistente Administrativo debe realizar un informe de trazabilidad, describiendo los hechos sucedidos en la última semana con relación al manejo de quejas y reclamos de su puesto de trabajo.

De igual forma debe presentar el portafolio de servicios según indicaciones de instructor todo anterior debe plasmarlo en su blogger.

#### 4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<p><b>Evidencias de Conocimiento :</b> Con sus palabras responda las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Considera usted utilizar las redes sociales para alcanzar clientes? Justifique</li><li>• ¿Las redes sociales se tratan de personas o uso de plataformas o herramientas web?</li><li>• De 10 ejemplos para utilizar de las redes sociales para fidelizar a los clientes.</li></ul> <p>Blogger creado en la anterior guía, conceptos e importancia de la agenda</p>	<p>Maneja cuidadosamente el software disponible para la atención y el servicio al cliente</p>	<p><b>Técnica:</b> Análisis de casos</p> <p><b>Instrumento:</b> <b>Observación directa</b></p>
<p><b>Evidencias de Desempeño:</b></p> <p>Investigue de manera autónoma sobre el concepto Valor Agregado y en grupos colaborativos, ilustre el valor agregado para su idea de negocio. Súbalo a su blogger. De manera individual Investigue sobre Libreta de Calificaciones utilizadas en las empresas para que los clientes califiquen los productos y servicios recibidos. En grupos colaborativos, presente una libreta</p>	<p>Aplica de manera atenta las estrategias de atención y de servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles de acuerdo con las políticas de la Organización.</p>	<p><b>Técnica:</b> Análisis de casos</p> <p><b>Instrumento:</b> <b>Observación directa</b></p>



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

<p>de calificaciones para su idea de negocio. Plásmelo en el blogger. Estimado aprendiz, en el blogger realice:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La descripción de los siguientes medios tecnológicos para la atención y servicio al cliente tales como: Teléfono, PBX, Fax, Celular, internet, correo electrónico, telefax, skype, call center.</li></ul> <p>Consulte y realice en su blogger un manual con la propuesta de normas de cortesía para su empresa creada, para los siguientes casos.</p> <p>Con la explicación del tutor en su blogger, incluya videos, gráficos y demás herramientas utilizadas para posteriormente socializarlo y subirlo a la plataforma blackboard, con la siguiente información.</p>		
<p><b>Evidencias de Producto:</b> Realizar un informe de trazabilidad, describiendo los hechos sucedidos en la última semana con relación al manejo de quejas y reclamos de su puesto de trabajo.</p> <p>Presentar el portafolio de servicios según indicaciones de instructor todo anterior debe plasmarlo en su blogger.</p>	<p>Describe de manera diligente los servicios ofrecidos por la Organización de acuerdo con el portafolio de servicios.</p> <p>Genera reportes de los clientes y la frecuencia con que visitan la organización de acuerdo con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad (trazabilidad en el servicio).</p>	<p><b>Técnica:</b> Análisis de casos</p> <p><b>Instrumento:</b> <b>Observación directa</b></p>

## 5. GLOSARIO DE TERMINOS

- CRM, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT. (Ver también: ARC Administración de la Relación con el Cliente). Un sistema integrado de información que se utiliza para planificar, programar y controlar las actividades de preventa y posventa en una organización. CRM abarca todos los aspectos de tratar con clientes y clientes potenciales, incluyendo el centro de llamadas, la fuerza de ventas, marketing, soporte



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

técnico y servicio de campo. El objetivo principal de CRM es mejorar el crecimiento a largo plazo y la rentabilidad mediante una mejor comprensión del comportamiento de los clientes. CRM tiene como objetivo proporcionar información más eficaz y una mejor integración para medir mejor el retorno de la inversión (ROI) en estas áreas.

- **JIT (Just in Time – Justo a tiempo):** Método logístico para la disminución de los suministros almacenados por el cliente, basado en una estrecha colaboración cliente-suministrador que permite la rápida entrega de pequeños pedidos en función de las necesidades del Departamento de Producción.
- **MERCADEO.** (Definiciones comunes). Conjunto de actividades humanas dirigidas a facilitar y realizar intercambios (P. Kotler).

Proceso de planear y realizar la concepción, fijación de precios, promoción y distribución de ideas, bienes y servicios que producen intercambios que satisfacen los objetivos del individuo y de las organizaciones (AMA).

Función organizacional y conjunto de procesos para crear, comunicar y entregar valor a los clientes y para administrar la relación con los clientes en formas que beneficie a la organización y sus accionistas (AMA).

Todo lo que se haga para promover una actividad, desde el momento que se concibe la idea, hasta el momento que los clientes comienzan a adquirir el producto o servicio en una base regular (Jay C. Levinson).

Proceso de equiparar los recursos de la empresa con las aspiraciones del cliente (Karl Albrecht).

Proceso de desarrollo de relaciones con clientes, el descubrimiento de sus necesidades, ajuste de los productos para satisfacer las necesidades del cliente potencial adecuadamente. (Herbert Holtje)"Poka-Yoke": Conjunto de reglas y técnicas diseñadas para "prevenir errores" en un proceso o producto. Cuando se utiliza conjuntamente con metodologías de inspección apropiadas,

## **6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS**

Víctor A. Peña y Lillo Zumelzu. Cadena de Suministros: sus niveles e importancia. Recuperado de internet: [http://www.alumnos.inf.uffs.cl/~vpena/ramos/inf362/informe.supply\\_chain.pdf](http://www.alumnos.inf.uffs.cl/~vpena/ramos/inf362/informe.supply_chain.pdf)  
Universidad Ecesi. Tomado del internet.  
<http://www.icesi.edu.co/blogs/bitacoralogisticainternacional12009/2009/01/19/preguntas-guia-para-la-lectura-de-los-capitulos-1-2-3/>





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

**7. CONTROL DEL DOCUMENTO**

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
<b>Autor (es)</b>	<b>INSTRUCTORES AREA DE ADMINISTRACION CIDE</b>	<b>Instructor</b>	<b>Administrativa</b>	<b>14/10/2017</b>

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

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