

Excelencia en Atención al Cliente para Procesos

Administrativos

Economía, Administración & Contaduría | Administración | para estudiantes de educación técnica/tecnológica | 4 semanas

Descripción del Curso

Este curso está diseñado para estudiantes de educación técnica y tecnológica en el área de Economía, Administración y Contaduría, con un enfoque en la asignatura de Administración. Su propósito es desarrollar habilidades y conocimientos necesarios para administrar y gestionar procesos administrativos eficientemente, aplicando técnicas, normativas y procedimientos establecidos que aseguren una atención al cliente de calidad.

El curso aborda desde los conceptos básicos de la atención al cliente hasta la aplicación práctica de normativas y procedimientos administrativos en la gestión efectiva de los procesos relacionados. Está dirigido a estudiantes que desean profesionalizar su capacidad para interactuar con clientes, resolver situaciones y garantizar una experiencia satisfactoria dentro de cualquier organización administrativa.

Metodológicamente, el curso combina exposiciones teóricas con actividades prácticas, análisis de casos y simulaciones para fortalecer la comprensión y aplicación de los contenidos. Al finalizar, los estudiantes estarán capacitados para administrar procesos administrativos con rigor técnico y ofrecer un servicio al cliente conforme a las mejores prácticas y normativas vigentes.

Objetivos Generales

- Describir las principales normativas y procedimientos administrativos aplicables a la atención al cliente.
- Administrar procesos administrativos siguiendo técnicas y estándares de calidad establecidos.
- Gestionar la atención al cliente aplicando procedimientos de servicio que garanticen satisfacción y fidelización.
- Evaluar y mejorar los procesos administrativos y de atención al cliente mediante el uso de herramientas técnicas.

Competencias

- Aplicar técnicas y normativas administrativas para gestionar procesos con eficiencia y calidad.
- Implementar procedimientos estandarizados para la atención efectiva y profesional al cliente.
- Identificar y resolver situaciones comunes en la atención al cliente mediante protocolos adecuados.
- Comunicar de manera clara y asertiva con clientes internos y externos en entornos administrativos.
- Utilizar herramientas administrativas para documentar y controlar procesos relacionados con el servicio al cliente.

Requerimientos

- Conocimientos básicos de administración y organización empresarial.

- Habilidades comunicativas elementales para interacción interpersonal.
- Acceso a materiales de lectura y herramientas informáticas básicas (procesador de texto, hojas de cálculo).
- Disposición para participar en actividades prácticas y simulaciones.

Unidades del Curso

Unidad 1: Fundamentos de la Atención al Cliente y Procesos Administrativos

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar los conceptos básicos de atención al cliente y procesos administrativos mediante la elaboración de un resumen escrito.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de explicar la importancia del servicio al cliente en los procesos administrativos a través de presentaciones orales que reflejen su comprensión.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de describir los principios fundamentales que rigen la gestión eficaz del servicio al cliente utilizando ejemplos aplicados en casos prácticos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de comparar diferentes normativas y procedimientos administrativos relacionados con la atención al cliente mediante análisis de documentos normativos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar principios básicos de atención al cliente en situaciones simuladas que reflejen procesos administrativos reales para garantizar la satisfacción del usuario.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a la Atención al Cliente y Procesos Administrativos

- Conceptos básicos de atención al cliente: definición, características y tipos de clientes.
- Conceptos básicos de procesos administrativos: planificación, organización, dirección y control.
- Relación entre atención al cliente y procesos administrativos en el contexto organizacional.

2. Importancia del Servicio al Cliente en los Procesos Administrativos

- Impacto del servicio al cliente en la eficiencia y eficacia administrativa.
- Beneficios para la organización y el cliente al ofrecer un servicio de calidad.
- Ejemplos y casos prácticos que evidencian la importancia del servicio al cliente en procesos administrativos.

3. Principios Fundamentales de la Gestión Eficaz del Servicio al Cliente

- Principios básicos: empatía, comunicación efectiva, responsabilidad, y satisfacción del cliente.
- Aplicación de los principios en situaciones reales y simuladas.
- Análisis de casos prácticos para identificar principios aplicados.

4. Normativas y Procedimientos Administrativos Relacionados con la Atención al Cliente

- Revisión y análisis de normativas nacionales e institucionales sobre atención al cliente.
- Procedimientos administrativos estándar para la gestión del servicio al cliente.
- Comparación y contraste de diferentes normativas y procedimientos.

5. Aplicación Práctica de Principios de Atención al Cliente en Procesos Administrativos

- Simulación de situaciones administrativas reales para aplicar principios de atención al cliente.
- Técnicas para garantizar la satisfacción y fidelización del usuario.
- Evaluación de la calidad del servicio en escenarios simulados.

Actividades

Actividad 1: Elaboración de un resumen escrito sobre conceptos básicos

Objetivo: Identificar los conceptos básicos de atención al cliente y procesos administrativos mediante la elaboración de un resumen escrito.

Descripción:

- Lectura guiada del material sobre conceptos básicos.
- Identificación de ideas principales y términos clave.
- Redacción individual de un resumen que defina y explique los conceptos.
- Revisión y retroalimentación grupal para mejorar la comprensión y expresión.

Organización: Individual

Producto esperado: Resumen escrito claro y estructurado de los conceptos básicos.

Duración estimada: 1 hora

Actividad 2: Presentación oral sobre la importancia del servicio al cliente

Objetivo: Explicar la importancia del servicio al cliente en los procesos administrativos a través de presentaciones orales.

Descripción:

- Formación de grupos pequeños (3-4 estudiantes).
- Investigación y recopilación de ejemplos reales y casos prácticos.
- Preparación de una presentación oral apoyada con material visual (carteles, diapositivas).
- Exposición ante el grupo clase seguida de una sesión de preguntas y respuestas.

Organización: Grupos

Producto esperado: Presentación oral clara y fundamentada sobre la importancia del servicio al cliente.

Duración estimada: 2 horas (incluye preparación y exposición)

Actividad 3: Análisis y discusión de casos prácticos sobre principios de gestión eficaz

Objetivo: Describir los principios fundamentales que rigen la gestión eficaz del servicio al cliente utilizando ejemplos aplicados en casos prácticos.

Descripción:

- Entrega de casos prácticos escritos que reflejen situaciones comunes en atención al cliente.
- Lectura y análisis en parejas para identificar los principios aplicados o incumplidos.
- Discusión grupal para compartir hallazgos y proponer mejoras.

Organización: Parejas y grupos

Producto esperado: Informe breve con identificación de principios y propuestas de mejora.

Duración estimada: 1.5 horas

Actividad 4: Simulación de procesos administrativos con atención al cliente

Objetivo: Aplicar principios básicos de atención al cliente en situaciones simuladas que reflejen procesos administrativos reales.

Descripción:

- Organización en grupos para representar roles: cliente, administrativo, supervisor.
- Asignación de escenarios administrativos (recepción de quejas, gestión de solicitudes, información de trámites).
- Desarrollo de la simulación poniendo en práctica técnicas de atención y comunicación efectiva.
- Evaluación y retroalimentación entre grupos sobre desempeño y aplicación de principios.

Organización: Grupos

Producto esperado: Registro escrito o audiovisual de la simulación y reflexión grupal sobre la experiencia.

Duración estimada: 2 horas

Evaluación

Evaluación Diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre atención al cliente y procesos administrativos.

Cómo se evalúa: Cuestionario breve tipo test o preguntas abiertas sobre conceptos básicos.

Instrumento sugerido: Test escrito o encuesta electrónica.

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Progreso en la comprensión y aplicación de conceptos, habilidades de comunicación y análisis.

Cómo se evalúa: Observación de actividades prácticas, retroalimentación en presentaciones y análisis de casos.

Instrumento sugerido: Listas de cotejo, rúbricas para presentaciones y análisis de casos.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Dominio integral de los conceptos, capacidad de aplicar principios y comparar normativas, habilidades comunicativas.

Cómo se evalúa: Elaboración de un resumen escrito final, presentación oral, análisis comparativo de normativas y simulación práctica.

Instrumento sugerido: Rúbricas detalladas para cada producto (resumen, presentación, análisis documental y simulación).

Unidad 2: Normativa y Procedimientos en la Administración de la Atención al Cliente

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar las normativas y políticas aplicables a la administración de la atención al cliente a partir de documentos oficiales y manuales institucionales.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de describir los procedimientos técnicos y protocolos establecidos para la gestión administrativa del servicio al cliente, aplicando ejemplos prácticos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar estándares de calidad en la ejecución de procesos administrativos de atención al cliente mediante simulaciones o casos prácticos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de evaluar el cumplimiento de normativas y procedimientos en la atención al cliente, proponiendo mejoras basadas en criterios de calidad y eficiencia.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a las normativas y políticas en la atención al cliente

- Definición y propósito de normativas, políticas y procedimientos en la administración de atención al cliente.
Se abordará qué son las normativas y políticas, su importancia para estandarizar y garantizar calidad en el servicio al cliente, y su función dentro del marco administrativo.
- Tipos de normativas y políticas aplicables.
Exploración de normativas legales, reglamentarias, institucionales y de calidad que impactan la atención al cliente en procesos administrativos.
- Fuentes de información: documentos oficiales y manuales institucionales.
Cómo identificar y consultar documentos oficiales (leyes, reglamentos), manuales de procedimiento y políticas internas de la organización.

2. Procedimientos técnicos y protocolos para la gestión administrativa del servicio al cliente

- Definición de procedimientos técnicos y protocolos.
Concepto y diferencias entre procedimiento, protocolo y manual de atención.
- Elementos básicos de los procedimientos administrativos en atención al cliente.
Pasos, responsables, tiempos y recursos implicados en la gestión administrativa del servicio.

- Protocolos de atención: recepción, registro, seguimiento y cierre de solicitudes.
Descripción detallada de cada etapa con ejemplos prácticos aplicados a trámites administrativos.
- Ejemplos prácticos de procedimientos y protocolos en diferentes escenarios.
Simulación de casos y análisis de flujos de atención para comprender su aplicación.

3. Estándares de calidad en procesos administrativos de atención al cliente

- Concepto y características de los estándares de calidad en atención al cliente.
Definición, importancia y cómo contribuyen a la excelencia en el servicio.
- Normas nacionales e internacionales aplicables (ejemplo ISO 9001, NMX).
Introducción a normas y certificaciones que regulan calidad en la atención al cliente.
- Indicadores de calidad en la atención al cliente.
Tiempo de respuesta, satisfacción del cliente, precisión en la información, entre otros.
- Aplicación práctica de estándares mediante simulaciones y casos prácticos.
Ejercicios para aplicar estándares y medir resultados en atención al cliente.

4. Evaluación y mejora continua en la administración de la atención al cliente

- Métodos para evaluar el cumplimiento de normativas y procedimientos.
Auditorías internas, listas de verificación, encuestas y análisis documental.
- Criterios para la evaluación basada en calidad y eficiencia.
Definición de indicadores clave para evaluar desempeño administrativo en atención.
- Identificación de desviaciones y propuestas de mejora.
Cómo detectar incumplimientos y sugerir acciones correctivas y preventivas.
- El ciclo de mejora continua (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar - PHVA).
Implementación de modelos para mantener y elevar la calidad en la atención al cliente.

Actividades

Actividad 1: Análisis de normativas y políticas institucionales

Objetivo: Identificar normativas y políticas aplicables a la administración de la atención al cliente.

Descripción:

- Se entregan a los estudiantes ejemplares de documentos oficiales y manuales institucionales reales o simulados.
- En equipos, analizan y extraen las principales normativas y políticas relacionadas con la atención al cliente.
- Elaboran un cuadro resumen que incluya el nombre de la normativa, su propósito y su aplicación práctica.
- Presentan y discuten sus resultados con el grupo para comparar hallazgos.

Organización: Grupos de 3-4 estudiantes

Producto esperado: Cuadro resumen y presentación oral breve

Duración: 90 minutos

Actividad 2: Simulación de procedimientos y protocolos en atención al cliente

Objetivo: Describir y aplicar procedimientos técnicos y protocolos para la gestión administrativa del servicio al cliente.

Descripción:

- Se asignan escenarios específicos de atención al cliente (ejemplo: recepción de solicitud, seguimiento a queja, cierre de trámite).
- Los estudiantes, en parejas, elaboran un mapa de proceso o diagrama de flujo que muestre los pasos, tiempos y responsables.
- Realizan una dramatización o simulación de la atención siguiendo el protocolo definido.
- Reciben retroalimentación del docente y compañeros.

Organización: Parejas

Producto esperado: Diagrama de flujo y presentación de simulación

Duración: 120 minutos

Actividad 3: Aplicación de estándares de calidad en atención al cliente

Objetivo: Aplicar estándares de calidad en la ejecución de procesos administrativos mediante simulaciones o casos prácticos.

Descripción:

- Se presenta un caso práctico con datos sobre tiempos de respuesta, satisfacción y errores en atención.
- Individualmente, los estudiantes analizan el caso y determinan qué estándares de calidad se cumplen y cuáles no.
- Proponen acciones para mejorar los indicadores de calidad basándose en normas y mejores prácticas.
- Discuten sus propuestas en plenaria para enriquecer el análisis.

Organización: Individual y discusión en grupo

Producto esperado: Informe escrito con análisis y propuestas

Duración: 90 minutos

Actividad 4: Auditoría simulada y propuesta de mejora en atención al cliente

Objetivo: Evaluar el cumplimiento de normativas y procedimientos, y proponer mejoras basadas en calidad y eficiencia.

Descripción:

- Se entrega un caso simulado con documentos, registros y evidencias de un proceso administrativo de atención al cliente.
- En grupos, los estudiantes realizan una auditoría interna utilizando listas de verificación y criterios de calidad.
- Identifican desviaciones y elaboran un plan de mejora con acciones específicas y responsables.
- Presentan el informe final al grupo para recibir retroalimentación.

Organización: Grupos de 4 estudiantes

Producto esperado: Informe de auditoría y plan de mejora

Duración: 150 minutos

Evaluación

Evaluación diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre normativas, políticas y procedimientos en atención al cliente.

Cómo se evalúa: Cuestionario de opción múltiple y preguntas abiertas cortas para identificar conceptos básicos.

Instrumento sugerido: Test escrito o digital de 15 preguntas.

Evaluación formativa

Qué se evalúa: Progreso en la identificación, descripción y aplicación de normativas, procedimientos y estándares.

Cómo se evalúa: Observación directa durante las actividades prácticas, revisión de productos parciales (cuadros, diagramas, informes), y participación en discusiones.

Instrumento sugerido: Lista de cotejo para seguimiento de desempeño, rúbrica para simulaciones y análisis de casos.

Evaluación sumativa

Qué se evalúa: Competencia para identificar normativas, describir procedimientos, aplicar estándares de calidad y evaluar cumplimiento con propuestas de mejora.

Cómo se evalúa: Examen escrito y presentación de un proyecto final que incluya análisis normativo, diseño de procedimiento, aplicación de estándares y plan de mejora.

Instrumento sugerido: Rúbrica detallada para proyecto final y examen escrito estructurado con casos prácticos.

Unidad 3: Técnicas de Comunicación y Resolución de Conflictos con Clientes

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar y describir técnicas de comunicación efectiva aplicadas en la atención al cliente, utilizando ejemplos prácticos en situaciones administrativas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar estrategias asertivas para el manejo de quejas y conflictos con clientes, simulando escenarios propios de procesos administrativos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar casos de conflictos con clientes y proponer soluciones basadas en técnicas de resolución de conflictos que mejoren la experiencia del cliente y aseguren la continuidad del proceso administrativo.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de evaluar la efectividad de diferentes técnicas comunicativas y de resolución de conflictos en situaciones reales o simuladas, justificando su elección para garantizar la satisfacción y fidelización del cliente.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a la Comunicación Efectiva en la Atención al Cliente

- Concepto y relevancia de la comunicación en procesos administrativos
- Elementos básicos de la comunicación efectiva: emisor, receptor, mensaje, canal, retroalimentación
- Barreras comunes en la comunicación con clientes y cómo superarlas

2. Técnicas de Comunicación Aplicadas en la Atención al Cliente

- Comunicación verbal: tono, claridad, vocabulario adecuado
- Comunicación no verbal: lenguaje corporal, expresiones faciales, contacto visual
- Escucha activa: definición, importancia y técnicas para su aplicación
- Empatía y su papel en la comunicación con el cliente
- Uso de preguntas abiertas y cerradas para obtener información relevante

3. Estrategias Asertivas para el Manejo de Quejas y Conflictos

- Concepto de asertividad y diferencia con la agresividad y la pasividad
- Técnicas asertivas para expresar opiniones y manejar objeciones
- Protocolo para la recepción y manejo efectivo de quejas en procesos administrativos
- Pasos para la atención de conflictos: identificación, análisis, negociación y cierre

4. Análisis y Resolución de Conflictos con Clientes

- Tipos de conflictos más frecuentes en la atención administrativa
- Modelos de resolución de conflictos: negociación, mediación, conciliación
- Técnicas específicas para la resolución de conflictos: reencuadre, búsqueda de soluciones ganar-ganar
- Importancia de documentar y dar seguimiento a la resolución de conflictos

5. Evaluación y Selección de Técnicas de Comunicación y Resolución de Conflictos

- Criterios para evaluar la efectividad de las técnicas aplicadas
- Comparación de técnicas según el tipo de cliente y situación
- Justificación de la elección de técnicas para asegurar satisfacción y fidelización
- Mejora continua en la comunicación y resolución de conflictos en procesos administrativos

Actividades

Actividad 1: Diagnóstico de Comunicación Efectiva

Objetivo: Identificar y describir técnicas de comunicación efectiva en atención al cliente.

Descripción:

- El docente presenta diferentes ejemplos de comunicación en procesos administrativos (videos o casos escritos).

- Los estudiantes analizan los ejemplos en equipos, identificando técnicas efectivas y barreras presentes.
- Discuten en plenaria los hallazgos y elaboran una lista de buenas prácticas para la comunicación efectiva.

Organización: Grupos de 3-4 estudiantes.

Producto esperado: Informe grupal con técnicas identificadas y recomendaciones.

Duración estimada: 60 minutos.

Actividad 2: Simulación de Manejo Asertivo de Quejas

Objetivo: Aplicar estrategias asertivas para el manejo de quejas y conflictos con clientes.

Descripción:

- El docente entrega a cada pareja un escenario de queja típico en procesos administrativos.
- Los estudiantes preparan y representan una simulación donde aplican técnicas asertivas para resolver la queja.
- El resto del grupo observa y da retroalimentación sobre la aplicación de las técnicas y la actitud asertiva.

Organización: Parejas.

Producto esperado: Presentación simulada y reporte de retroalimentación.

Duración estimada: 90 minutos.

Actividad 3: Análisis de Casos de Conflictos y Propuesta de Soluciones

Objetivo: Analizar casos de conflictos con clientes y proponer soluciones basadas en técnicas de resolución.

Descripción:

- Se entregan casos escritos reales o ficticios de conflictos en atención administrativa.
- Los estudiantes, en grupos, analizan el caso, identifican el conflicto y proponen un plan de resolución utilizando técnicas aprendidas.
- Cada grupo presenta su análisis y propuesta, seguido de una discusión crítica con el grupo completo.

Organización: Grupos de 4-5 estudiantes.

Producto esperado: Documento con análisis y plan de resolución, y presentación oral.

Duración estimada: 120 minutos.

Actividad 4: Evaluación Comparativa de Técnicas en Escenarios Simulados

Objetivo: Evaluar la efectividad de diferentes técnicas comunicativas y de resolución de conflictos justificando su elección.

Descripción:

- El docente presenta varios escenarios simulados que involucren atención al cliente y conflictos.
- Los estudiantes, individualmente, seleccionan y aplican la técnica que consideran más adecuada para cada escenario.
- Realizan un breve informe justificando su elección y reflexionan sobre posibles resultados y mejoras.

- Se realiza una sesión de retroalimentación grupal para comparar enfoques y conclusiones.

Organización: Individual con discusión grupal.

Producto esperado: Informe escrito individual y participación en discusión.

Duración estimada: 90 minutos.

Evaluación

Evaluación Diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre técnicas de comunicación y manejo de conflictos.

Cómo se evalúa: Cuestionario breve con preguntas abiertas y de opción múltiple sobre conceptos básicos.

Instrumento sugerido: Cuestionario en papel o digital aplicado al inicio de la unidad.

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Aplicación práctica de técnicas de comunicación, asertividad y resolución de conflictos durante las actividades.

Cómo se evalúa: Observación directa, listas de cotejo para simulaciones, análisis de casos y participación en discusiones.

Instrumento sugerido: Rúbricas específicas para cada actividad práctica.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Capacidad para identificar, aplicar, analizar y evaluar técnicas comunicativas y de resolución de conflictos en situaciones simuladas o reales.

Cómo se evalúa: Examen escrito y/o presentación final donde el estudiante justifique la elección de técnicas y proponga soluciones a casos concretos.

Instrumento sugerido: Prueba escrita con casos prácticos y rúbrica para evaluación de presentaciones.

Unidad 4: Aplicación Práctica y Evaluación de Procesos Administrativos y Servicio al Cliente

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar casos reales de procesos administrativos y atención al cliente para identificar fortalezas y oportunidades de mejora, aplicando normativas y procedimientos técnicos establecidos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de simular la gestión de procesos administrativos y atención al cliente, implementando técnicas y estándares de calidad para garantizar la satisfacción del cliente.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de evaluar la calidad del servicio al cliente mediante criterios técnicos y herramientas de medición, proponiendo mejoras continuas basadas en resultados obtenidos.

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de elaborar propuestas de mejora para procesos administrativos y de atención al cliente, fundamentadas en el análisis de casos y en el cumplimiento de normas y procedimientos aplicables.

Contenidos Temáticos

1. Análisis de Casos Reales en Procesos Administrativos y Atención al Cliente

- **Introducción a los casos reales:** Presentación y selección de casos reales relacionados con procesos administrativos y atención al cliente en diferentes sectores.
- **Identificación de fortalezas y oportunidades:** Técnicas para analizar los casos y detectar buenas prácticas y áreas de mejora.
- **Aplicación de normativas y procedimientos técnicos:** Revisión de normas, políticas y procedimientos vigentes que regulan los procesos y la atención al cliente.
- **Elaboración de informes analíticos:** Cómo documentar el análisis y presentar conclusiones fundamentadas.

2. Simulación de la Gestión de Procesos Administrativos y Atención al Cliente

- **Diseño de escenarios de simulación:** Creación de situaciones que representen procesos administrativos y atención al cliente.
- **Implementación de técnicas y estándares de calidad:** Aplicación práctica de herramientas como normas ISO, protocolos de atención, y manejo de reclamos.
- **Roles y responsabilidades en la simulación:** Distribución de funciones para replicar un ambiente laboral real.
- **Evaluación de la satisfacción del cliente en la simulación:** Uso de indicadores y retroalimentación para medir resultados.

3. Evaluación de la Calidad del Servicio al Cliente

- **Criterios técnicos de calidad:** Definición y explicación de indicadores como tiempo de respuesta, resolución efectiva, amabilidad, entre otros.
- **Herramientas de medición:** Aplicación de encuestas, listas de verificación, auditorías y análisis de datos.
- **Interpretación de resultados:** Cómo analizar la información para identificar brechas y oportunidades.
- **Elaboración de reportes de evaluación:** Presentación clara y objetiva de los hallazgos.

4. Propuestas de Mejora para Procesos Administrativos y Atención al Cliente

- **Metodologías para la mejora continua:** Uso de herramientas como PDCA (Plan-Do-Check-Act) y análisis FODA.
- **Diseño de propuestas fundamentadas:** Cómo basar las propuestas en evidencias y estándares técnicos.
- **Presentación y argumentación de propuestas:** Técnicas para comunicar mejoras a diferentes públicos.
- **Planificación de la implementación:** Pasos para llevar a cabo las mejoras y seguimiento.

Actividades

Actividad 1: Análisis de Caso Real

Objetivo: Analizar casos reales para identificar fortalezas y oportunidades de mejora, aplicando normativas y procedimientos técnicos establecidos.

Descripción paso a paso:

- El docente presenta un caso real documentado sobre un proceso administrativo y su servicio al cliente.
- Los estudiantes, en grupos, leen y discuten el caso, identificando puntos fuertes y debilidades.
- Aplican normativas y procedimientos técnicos correspondientes para evaluar el cumplimiento.
- Elaboran un informe grupal que resuma sus hallazgos.
- Presentan y discuten sus conclusiones en plenaria.

Organización: Grupos pequeños (3-4 estudiantes)

Producto esperado: Informe analítico con fortalezas, oportunidades de mejora y referencias normativas.

Duración estimada: 2 horas

Actividad 2: Simulación de Gestión de Procesos y Atención al Cliente

Objetivo: Simular la gestión de procesos administrativos y atención al cliente implementando técnicas y estándares de calidad.

Descripción paso a paso:

- El docente asigna roles y describe un escenario de atención al cliente con un proceso administrativo asociado.
- Los estudiantes, en equipos, desarrollan la simulación aplicando protocolos y técnicas aprendidas.
- Se registra la interacción y se evalúa con base en estándares de calidad.
- Se realiza una retroalimentación grupal para identificar aciertos y áreas de mejora.

Organización: Equipos de 4-5 estudiantes

Producto esperado: Registro de la simulación y lista de evaluación de calidad aplicada.

Duración estimada: 3 horas

Actividad 3: Evaluación de la Calidad del Servicio mediante Herramientas Técnicas

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio al cliente mediante criterios técnicos y herramientas de medición, proponiendo mejoras basadas en resultados.

Descripción paso a paso:

- Se proporcionan datos reales o simulados de encuestas y auditorías de servicio.
- Los estudiantes, individualmente, analizan los datos usando listas de verificación y criterios técnicos.
- Elaboran un reporte con diagnóstico y recomendaciones para mejora.
- Se comparte y discute en grupo para enriquecer las propuestas.

Organización: Individual con discusión en grupos

Producto esperado: Reporte escrito de evaluación y propuesta de mejora.

Duración estimada: 2 horas

Actividad 4: Elaboración de Propuestas de Mejora Fundamentadas

Objetivo: Elaborar propuestas de mejora para procesos administrativos y atención al cliente, fundamentadas en análisis y cumplimiento de normas.

Descripción paso a paso:

- Los estudiantes revisan los informes y evaluaciones previas.
- Aplican metodologías de mejora continua (ej. PDCA) para diseñar propuestas concretas.
- Preparan una presentación formal que incluya justificación técnica, plan de implementación y beneficios esperados.
- Exponen las propuestas ante el grupo y el docente, quien retroalimenta.

Organización: Parejas o grupos pequeños

Producto esperado: Documento y presentación de propuesta de mejora.

Duración estimada: 3 horas

Evaluación

Evaluación diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre procesos administrativos, atención al cliente, normativas y herramientas básicas de calidad.

Cómo se evalúa: Cuestionario de opción múltiple y preguntas abiertas sobre conceptos clave.

Instrumento sugerido: Prueba escrita breve o cuestionario digital al inicio de la unidad.

Evaluación formativa

Qué se evalúa: Desarrollo de habilidades analíticas, aplicación de técnicas en simulaciones, análisis crítico de datos y diseño de propuestas de mejora.

Cómo se evalúa: Revisión continua de productos parciales (informes, registros de simulación, reportes), observación durante actividades y retroalimentación oral.

Instrumento sugerido: Rúbricas para informes y simulaciones, listas de cotejo, notas de observación del docente.

Evaluación sumativa

Qué se evalúa: Capacidad para integrar y aplicar conocimientos en el análisis, simulación, evaluación y propuesta de mejora en procesos administrativos y atención al cliente.

Cómo se evalúa: Proyecto final que incluya el análisis de un caso real, simulación documentada, evaluación de calidad y propuesta de mejora fundamentada.

Instrumento sugerido: Rúbrica detallada que valore contenido, aplicación técnica, presentación y argumentación.

