Diseño Instruccional

Atención al Cliente Profesional

Plan formativo · Formato SENCE

Nombre del curso	Atención al Cliente Profesional
Modalidad	E-learning asincrónico, con relator/tutor que acompaña al participante por el foro de consultas de cada módulo y retroalimenta sus avances, Nivel 2
Duración total	20 horas cronológicas
N° de módulos	4
Dirigido a	Ejecutivos/as de atención, vendedores/as y recepcionistas que se desempeñen en funciones de atención presencial o digital, orientadas a la entrega de servicios y satisfacción del cliente.
Requisitos de ingreso	Edad mínima de 18 años. Enseñanza media completa o experiencia laboral en atención de clientes (deseable). Manejo de computador a nivel usuario, navegación en internet y correo electrónico. Acceso a un computador, notebook o tablet con conexión estable a internet, navegador web actualizado, audio (parlantes o audífonos) y lector de PDF.

Competencia a desarrollar

Analizar situaciones de atención presencial y digital de clientes y las técnicas de comunicación, de gestión de requerimientos y de fidelización que corresponden, conforme a los estándares de calidad de servicio y los procedimientos de la organización.

Verbo	Analizar (N4: examinar la situación del cliente y la técnica que corresponde)
Objeto	situaciones de atención presencial y digital y las técnicas de comunicación, gestión de requerimientos y fidelización
Condición	conforme a los estándares de calidad de servicio y los procedimientos de la organización

Aprendizajes esperados, contenidos y horas

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
1	**Fundamentos de la Atención al Cliente** AE1: Reconocer los tipos de cliente, los atributos de la calidad de servicio y la actitud de servicio esperada en situaciones de atención simuladas, conforme a los estándares de calidad de la organización. Nivel taxonómico: N1-N2 Recordar/Comprender	• Concepto e importancia de la atención al cliente • Rol del cliente en las organizaciones • Tipos de clientes • Calidad de servicio • Experiencia del cliente • Imagen profesional • Actitud de servicio • Actividad práctica y foro temático	**4**

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
2	**Comunicación Efectiva en la Atención al Cliente** AE2: Seleccionar las técnicas de comunicación —escucha activa, empatía, preguntas y canal de atención— que corresponden a cada situación de atención presencial o digital presentada en casos simulados. Nivel taxonómico: N3 Aplicar	• Comunicación interpersonal • Escucha activa • Empatía • Comunicación verbal y no verbal • Formulación de preguntas • Atención presencial y digital • Aplicación práctica	**5**
3	**Manejo de Requerimientos y Resolución de Problemas** AE3: Determinar la secuencia de gestión de una consulta, un reclamo o una objeción del cliente —detección de la necesidad, respuesta, seguimiento y cierre— en casos simulados, conforme a los procedimientos de la organización. Nivel taxonómico: N3 Aplicar	• Identificación de necesidades • Manejo de consultas • Gestión de reclamos • Objeciones • Técnicas de resolución • Seguimiento y cierre efectivo • Resolución práctica	**5**
4	**Excelencia en el Servicio y Fidelización de Clientes** AE4: Analizar situaciones de clientes difíciles o en riesgo de abandono presentadas en casos simulados en cuanto a las acciones de excelencia en el servicio y de fidelización que corresponden, conforme a los estándares de la organización. Nivel taxonómico: N4 Analizar	• Excelencia en el servicio • Experiencias positivas • Fidelización • Manejo de clientes difíciles • Mejora continua • Diseño de acciones de calidad	**6**
	Total horas cronológicas		**20**

Carga horaria y su fundamentación

El curso contempla 20 horas cronológicas en modalidad e-learning asincrónica, distribuidas de forma diferenciada (4/5/5/6 h) según el nivel taxonómico de cada aprendizaje esperado y la carga real de cada módulo: pantallas de la lección narrada, casos simulados de toma de decisiones, juegos de aplicación, apuntes y evaluaciones. Los módulos de mayor nivel taxonómico concentran más horas de práctica y trabajo autónomo; la última unidad incluye además el tiempo de la evaluación final integradora, que no constituye un AE adicional ni suma horas al total. Cada módulo desglosa su tiempo en lecciones, lectura y estudio de los apuntes, casos simulados y juegos, foro de consultas, trabajo autónomo y evaluación. El trabajo autónomo corresponde al estudio de las referencias del módulo, al reintento de los casos simulados y de los juegos y a la preparación de la evaluación.

Mód.	Lecciones	Lectura / estudio	Casos y actividades	Foro	Trabajo autónomo	Evaluación	Total
1	1	0,5	1	0,5	0,5	0,5	**4**
2	2	0,5	1	0,5	0,5	0,5	**5**
3	2	0,5	1	0,5	0,5	0,5	**5**
4	1,5	0,5	1	0,5	0,5	2	**6**

Técnicas metodológicas

Curso e-learning asincrónico con lecciones navegables narradas, historias con personajes, bloques interactivos, juegos, casos simulados de toma de decisiones, apuntes y glosario descargables, y evaluaciones con

retroalimentación. La metodología avanza de lo conceptual a lo aplicado y al análisis de situaciones laborales, y el participante progresa de forma secuencial: cada módulo se habilita al completar el anterior —lección, evaluación parcial con 60 % de logro y participación en el foro— y la evaluación final integradora se habilita al completar los cuatro módulos. En cada módulo, el facilitador abre el foro con una pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado; el participante interviene de forma obligatoria y asincrónica —al menos una intervención fundamentada, aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo y apoyándose en el glosario del módulo— y el facilitador orienta, responde las dudas y retroalimenta cada participación. La plataforma registra ingreso, avance, interacción con los recursos, participación en el foro y resultados de evaluación.

Módulo 1 (AE1): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Fundamentos de la Atención al Cliente». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Esta participación es condición para avanzar al módulo siguiente.

Módulo 2 (AE2): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Comunicación Efectiva en la Atención al Cliente». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Esta participación es condición para avanzar al módulo siguiente.

Módulo 3 (AE3): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Manejo de Requerimientos y Resolución de Problemas». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Esta participación es condición para avanzar al módulo siguiente.

Módulo 4 (AE4): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Excelencia en el Servicio y Fidelización de Clientes». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Al completar todos los módulos se habilita la evaluación final integradora.

Sistema de evaluación

Instrumento	Descripción
Evaluación diagnóstica	Cuestionario de selección múltiple sin calificación que cubre los 4 aprendizajes esperados, para detectar conocimientos previos.
Evaluaciones parciales	Por cada AE: caso simulado de toma de decisiones (lista de cotejo de decisiones críticas) y evaluación parcial del módulo (cuestionario con retroalimentación), cada uno con exigencia de 60 % de logro.
Cuestionario final integrador	Cuestionario integrador de 12 preguntas que cubre los 4 aprendizajes esperados, con exigencia de 60 % de logro.
Evaluación final aplicada	Evaluación final aplicada sobre el caso «Crisis en el servicio: el caso de Valentina y su contrato de telecomunicaciones» (12 preguntas), evaluada con una rúbrica analítica de 4 criterios y 4 niveles de logro (destacado, adecuado, básico e insuficiente). Integra los aprendizajes esperados sin constituir un AE adicional. Las preguntas se corrigen automáticamente y el relator usa la rúbrica para retroalimentar por el foro.
Escala de calificación	Escala de 1,0 a 7,0. Nota mínima de aprobación 4,0, equivalente al 60 % de logro.

Instrumento	Descripción
Ponderación	Evaluaciones parciales por aprendizaje esperado 60 % · Evaluación final integradora 40 % (cuestionario integrador y evaluación final aplicada, en partes iguales). La diagnóstica, la introducción y la inducción no inciden en la nota.

Evaluación por aprendizaje esperado

AE	Evidencia	Instrumento	Estándar
AE1	Resolución del caso simulado «El primer día en la sala de clientes» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 1 (8 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.
AE2	Resolución del caso simulado «El primer turno sin red de apoyo» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 2 (8 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.
AE3	Resolución del caso simulado «Un reclamo que no esperabas» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 3 (8 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.
AE4	Resolución del caso simulado «Un cliente de diez años a punto de irse» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 4 (8 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.

Rúbrica analítica — Evaluación final integradora

Niveles de logro: **Destacado** (4 pts): Resuelve el criterio de forma completa y correcta y fundamenta cada decisión en la norma, el protocolo o el procedimiento que corresponde. · **Adecuado** (3 pts): Resuelve correctamente los aspectos críticos del criterio, con omisiones menores que no afectan el resultado. · **Básico** (2 pts): Resuelve el criterio de forma parcial: reconoce la situación, pero omite o confunde al menos un aspecto crítico. · **Insuficiente** (1 pts): No reconoce la situación o propone acciones incorrectas o contrarias a la norma, al protocolo o al procedimiento.

Criterio	Desempeño esperado (nivel destacado)	Pond.	Destacado	Adecuado	Básico	Insuficiente
Diagnóstico del tipo de cliente y actitud de servicio (AE1)	Identifica correctamente el perfil del cliente (frustrado/en queja activa), reconoce su antigüedad como factor de prioridad y describe una actitud de servicio orientada a la solución antes de iniciar la interacción.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Comunicación efectiva: escucha activa, empatía y canal adecuado (AE2)	Aplica al menos dos técnicas concretas de comunicación efectiva (parafraseo, validación emocional, lenguaje simple, contacto visual, tono calmado) y justifica la elección del canal presencial como el más adecuado para el contexto.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Resolución estructurada del requerimiento (AE3)	Describe un proceso lógico de identificación de la necesidad real, revisión del historial, diagnóstico de la causa raíz y propuesta de solución concreta, medible y acordada con la clienta (visita técnica + compensación + número de seguimiento).	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts

Criterio	Desempeño esperado (nivel destacado)	Pond.	Destacado	Adecuado	Básico	Insuficiente
Estrategias de fidelización y mejora del servicio (AE4)	Propone al menos dos acciones orientadas a fortalecer la relación con la clienta más allá de resolver el incidente inmediato (informar canal premium, compensación proactiva, seguimiento personalizado) y las vincula con los estándares organizacionales descritos en el caso.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts