Diseño Instruccional

Técnicas de atención al cliente y al usuario interno

Plan formativo · Formato SENCE

Nombre del curso	Técnicas de atención al cliente y al usuario interno
Modalidad	E-learning asincrónico, sin facilitador, Nivel 2
Duración total	60 horas cronológicas
N° de módulos	4
Dirigido a	Personas que atienden, orientan, coordinan o procesan requerimientos de clientes externos y usuarios internos en cualquier tipo de organización (atención presencial, telefónica, correo o mesa de ayuda).
Requisitos de ingreso	Manejo básico de computador, correo electrónico e Internet. No requiere conocimientos previos de atención al cliente. Disponer de computador o notebook con acceso estable a Internet, navegador web actualizado y manejo básico de plataforma LMS.

Competencia a desarrollar

Aplicar técnicas de atención de calidad a clientes externos y usuarios internos, de acuerdo con los protocolos organizacionales y los estándares de calidad de servicio, resguardando un trato respetuoso y la resolución oportuna de los requerimientos.

Aprendizajes esperados, contenidos y horas

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
1	**Fundamentos del servicio y comunicación efectiva** AE1: Identificar los principios de atención y comunicación efectiva aplicables a clientes externos y usuarios internos, mediante el análisis guiado de situaciones habituales de servicio.	• Conceptos de atención, servicio y experiencia. • Características del cliente externo y del usuario interno. • Necesidades, expectativas y percepción del servicio. • Cultura de servicio y momentos de verdad. • Elementos del proceso comunicacional. • Escucha activa, empatía y asertividad. • Lenguaje claro y trato respetuoso en canales de atención.	**12**
2	**Protocolo de atención al cliente externo** AE2: Organizar un protocolo de atención al cliente externo, mediante la aplicación guiada de una secuencia de acogida, indagación, orientación, derivación, registro, seguimiento y cierre.	• Tipologías y necesidades del cliente externo. • Preparación y disposición para la atención. • Acogida e identificación del requerimiento. • Indagación y confirmación de la necesidad. • Orientación y entrega de información pertinente. • Derivación según atribuciones y procedimientos. • Registro, seguimiento y cierre de la atención externa.	**16**
3	**Procedimiento de atención al usuario interno** AE3: Utilizar un procedimiento básico de atención al usuario interno, mediante el registro guiado de requerimientos, prioridades, responsables, plazos, derivaciones y seguimiento.	• Función del usuario interno en la cadena de servicio. • Relación cliente-proveedor entre áreas. • Registro de solicitudes y antecedentes mínimos. • Criterios de prioridad, urgencia e impacto. • Responsables, plazos y acuerdos de atención. • Derivación y coordinación entre unidades. • Seguimiento, retroalimentación y cierre del requerimiento.	**14**

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
4	**Reclamos, calidad y mejora del servicio** AE4: Aplicar técnicas básicas de atención de reclamos y mejora del servicio, mediante la resolución escrita de un caso guiado y el análisis de información básica de satisfacción y calidad.	• Diferencias entre consulta, queja, reclamo y sugerencia. • Autorregulación y contención inicial del usuario. • Identificación del problema y registro de antecedentes. • Lenguaje de desescalamiento y trato respetuoso. • Alternativas de respuesta, derivación y cierre del reclamo. • Indicadores básicos: tiempos, resolución, satisfacción y reclamos. • Acciones de mejora, responsables, plazos y seguimiento.	**18**
	Total horas cronológicas		**60**

Carga horaria y su fundamentación

El curso contempla 60 horas cronológicas en modalidad e-learning asincrónica, distribuidas de forma diferenciada según la complejidad de cada aprendizaje esperado. El AE2 (organizar un protocolo de atención, 16 h) y el AE4 (aplicar técnicas de atención de reclamos y resolver un caso guiado, 18 h) concentran mayor carga por exigir producción y análisis aplicado, mientras que el AE1 (identificar principios, 12 h) y el AE3 (utilizar un procedimiento de atención interna, 14 h) se ajustan a su alcance. Cada módulo desglosa su tiempo en lecciones guiadas, lectura y estudio, casos y actividades, foro, trabajo autónomo y evaluación.

Mód.	Lecciones	Lectura / estudio	Casos y actividades	Foro	Trabajo autónomo	Evaluación	Total
1	4	3	2	1	1	1	**12**
2	5	3	4	1	2	1	**16**
3	4	3	3	1	2	1	**14**
4	5	3	5	1	2	2	**18**

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 del servicio y comunicación efectiva». 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 «Protocolo de atención al cliente externo». 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 «Procedimiento de atención al usuario interno». 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 «Reclamos, calidad y mejora del servicio». 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, de 10 preguntas que cubren los cuatro aprendizajes esperados, para detectar conocimientos previos sobre atención, comunicación, protocolos y manejo de reclamos.
Evaluaciones parciales	Una evaluación por cada uno de los cuatro módulos, con preguntas e ítems de aplicación etiquetados según el AE correspondiente. Exigencia de 60% de logro. En conjunto ponderan el 60% de la nota final.
Autoevaluación de repaso	Autoevaluación de repaso al cierre de cada módulo, sin calificación, para reforzar contenidos antes de rendir la evaluación parcial.
Evaluación final aplicada	Evaluación final integradora que pondera el 40%. A partir de una SITUACIÓN de atención integral (un cliente externo con un requerimiento que involucra a un usuario interno y deriva en un reclamo), el estudiante debe PRODUCIR y RESOLVER un trabajo aplicado: (1) aplicar el protocolo de acogida, indagación, orientación y derivación; (2) registrar el requerimiento al usuario interno con prioridad, responsable y plazo; (3) redactar la respuesta de cierre del reclamo; y (4) proponer una acción de mejora. Se evalúa con una RÚBRICA de criterios de logro integrado (aplicación del protocolo, calidad de la comunicación, pertinencia de la derivación y seguimiento, y propuesta de mejora). Aprobación 60%.
Escala de calificación	Escala de 1,0 a 7,0. Nota mínima de aprobación 4,0, equivalente al 60% de logro. Avance mínimo requerido 75%.
Ponderación	Evaluaciones parciales por módulo 60% · Evaluación final integradora 40% · Total 100%.