



## **Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización**

**Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA**  
Nivel de formación: **Complementario**

## 01 Presentación

Bienvenido al programa complementario Atención Clínica Integral del Paciente con Dengue, orientado por el SENA. El cual tiene el propósito de presentar el contexto de enseñanza y aprendizaje, se invita a consultar el siguiente vídeo:



**Código**  
13530004



**Horas**  
48



**Duración**  
1 mes



**Modalidad**  
Virtual

## 02 Justificación del programa

El entorno empresarial se enfrenta a grandes transformaciones en los procesos de atención, servicio y manejo de clientes; por lo cual se debe dar respuestas oportunas de los usuarios internos y externos de las organizaciones, en los cuales se brinde una solución oportuna a las necesidades planteadas, realizando el respectivo seguimiento y los planes de mejora continua.

Es así, como teniendo en cuenta las necesidades e intereses de las organizaciones y de los clientes, las instituciones educativas deben procurar espacios de aprendizaje soportados en normas de competencia laboral, lineamientos normativos y tendencias operativas; que fortalezcan conocimientos y desarrollen habilidades a partir de estos contenidos que podrán ser ofertados a las organizaciones y al personal de apoyo administrativo.

El Sena, con miras a fortalecer el talento humano de las regiones, emprende programas de formación, brindando una alternativa para desarrollar capacidades en temáticas como servicio al cliente, sistemas de información y comunicación, normas de calidad.

## 03 Competencias a desarrollar

210601020. Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

## 04 Requisitos de ingreso

Personas mayores de 14 años, con noveno grado de bachillerato, interesados en adquirir habilidades y destrezas en el área de servicio al cliente y área administrativa de las organizaciones. Deben anexar carta de presentación expedida por la comunidad y cumplir con el trámite de selección definido por el Centro.

## 05 Estrategia metodológica

Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes virtuales de aprendizaje, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.



Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:

- El instructor - Tutor.
- El entorno.
- Las TIC.
- El trabajo colaborativo.