

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.

Aprendizajes esperados, contenidos y horas

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
1	Fundamentos del servicio y comunicación efectiva AE1: Reconocer los principios de atención y comunicación efectiva aplicables a clientes externos y usuarios internos, a partir del análisis 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: Elaborar un protocolo de atención al cliente externo, organizando las etapas de acogida, indagación, orientación, derivación 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: Aplicar un procedimiento de atención al usuario interno, registrando 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

Nº	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
4	Reclamos, calidad y mejora del servicio AE4: Analizar reclamos y oportunidades de mejora del servicio, resolviendo un caso integrador y utilizando información 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 (elaborar un protocolo de atención, 16 h) y el AE4 (analizar reclamos y resolver un caso integrador, 18 h) concentran mayor carga por exigir producción y análisis aplicado, mientras que el AE1 conceptual (12 h) y el AE3 procedimental (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 multimedia, lecturas de apoyo, casos aplicados, foros de intercambio y autoevaluaciones. La metodología avanza de lo conceptual a lo aplicado: el estudiante construye progresivamente un protocolo de atención y resuelve casos reales de atención a clientes externos y usuarios internos, favoreciendo la transferencia al puesto de trabajo.

Módulo 1 (AE1): Análisis guiado de situaciones habituales de servicio y autoevaluación de principios de atención y comunicación efectiva.

Módulo 2 (AE2): Elaboración guiada de un protocolo de atención al cliente externo a partir de una plantilla y casos, con retroalimentación por criterios.

Módulo 3 (AE3): Aplicación de un procedimiento de atención al usuario interno mediante el registro y priorización de requerimientos en casos simulados.

Módulo 4 (AE4): Resolución escrita de un caso integrador de reclamo y análisis de indicadores de satisfacción para proponer acciones de mejora.

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.

Instrumento	Descripción
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%.