

BACHILLERATO GENERAL POR COMPETENCIAS

Trayectoria de Aprendizaje Especializante

Programa de Unidad de Aprendizaje

TAE: ASISTENTE ADMINISTRATIVO

I. Identificación del curso

Unidad de Aprendizaje:	Primera Actualización
Atención al Cliente	Abril 2015

Área de Formación:	Ciclo (grado):	Clave:	Tipo de Unidad de Aprendizaje
Especializante	Sexto		Curso Taller

Departamento:	Horas de teoría:	Horas de práctica:	Total de horas:	Valor de créditos:
Humanidades y Sociedad	18	39	57	5

Academia:	Eje Curricular:
Ciencias Sociales	Comprensión del Ser Humano y Ciudadanía

II. Presentación

En la perspectiva socio constructivista de las competencias, se reconoce la posibilidad de movilizar e integrar diversos saberes y recursos cognitivos, cuando el aprendiz se enfrenta a una situación-problema inédita, ante lo cual se requiere mostrar la capacidad de resolver problemas complejos y abiertos, en distintos escenarios y momentos.

Se requiere que la persona, al enfrentar la situación y en el lugar mismo, re-construya el conocimiento, proponga una solución o tome decisiones en torno a posibles cursos de acción, y lo haga de manera reflexiva, teniendo presente aquello que da sustento a su forma de actuar ante ella.

La competencia es mostrada cuando el individuo identifica, selecciona, coordina y moviliza, de manera articulada e interrelacionada, un conjunto de saberes diversos en el marco de una situación educativa dentro de un contexto específico.

Para comprender el desenvolvimiento del Bachillerato General por Competencias (BGC) de la Universidad de Guadalajara expuesto en su plan de estudios, es necesario abordar el perfil que se espera del estudiante, señalado en el Marco Curricular Común (MCC), del Sistema Nacional de Bachillerato (SNB), a través de los acuerdos 444, 447 y 656, establecer afinidades, así como identificar las características que hacen de aquel una educación que excede las perspectivas nacionales deseadas para el egresado del nivel medio superior.

La Unidad de Aprendizaje Atención al Cliente se ubica en la TAE Asistente Administrativo que se ubica en el Departamento de Humanidades y Sociedad del BGC; para el MCC, con el campo disciplinar de Ciencias Sociales.

En nuestra entidad federativa, existen empresas que demandan apoyo y soporte de personal especializado en actividades administrativas, que cuenten con habilidades para la elaboración de documentos mercantiles, archivo, manejo de programas office y que además tengan aptitudes para un mejor acercamiento y de buen trato hacia los clientes; esto con el fin de optimizar sus procesos y obtener mejoras y ganancias en su cartera de clientes e ingresos.

Así, esta trayectoria Especializante es pertinente, toda vez que brinda a los estudiantes a través del desarrollo de sus cuatro UA un campo de conocimiento en el área administrativo comercial, en que los estudiantes desarrollaran además habilidades y actitudes específicas de un asistente o auxiliar administrativo, saberes que le facilitarían en un futuro no lejano su inmersión al campo laboral o a la mejora del mismo.

Con la unidad de aprendizaje “Atención al cliente” se llega a la última fase de la TAE “Asistente administrativo”. En ella se tiene como propósito el desarrollo de la comunicación efectiva con terceros; es el momento justo para llevar a la práctica la interacción efectiva que pueda respaldar cualquier situación dada en un contexto empresarial, administrativo, gubernamental entre otros. En el curso – taller, el alumno juega el papel de administrativo quien en su rol se desenvuelve, conduce, debe de ser cordial, educado y accesible, para que los clientes, visitantes y compañeros tengan el gusto de ser atendidos con amabilidad, eficiencia y profesionalismo; de esta manera se retirarán con la satisfacción por haber recibido una buena atención y esa impresión se reflejará en la opinión positiva que tengan los directivos y personal de la oficina.

Durante el desarrollo de la TAE, se hará hincapié en mantener magníficas relaciones interpersonales lo cual tiene como consecuencia obtener éxito en las actividades que se desarrollen, pero sobre todo con profesionalismo que será demostrado en el desempeño de funciones del cliente, para ello en una empresa la atención al cliente es primordial ya que permite satisfacer sus necesidades y ofrecer soluciones y/o alternativas que auxilien en los diversos problemas presentados.

III. Perfil de egreso del BGC de la UdeG.	Competencias Genéricas del MCC del SNB
<p>Autonomía y liderazgo. Desarrolla sus capacidades de autonomía y liderazgo para la toma de decisiones, enfrentamiento de riesgos y resolución de conflictos.</p> <p>Razonamiento verbal. Expresa eficazmente sus ideas de manera oral y escrita utilizando diversos medios recursos y estrategias en su lengua materna y en una segunda lengua, con el fin de establecer interacciones con otros individuos y su contexto. Desarrolla el hábito de la lectura para acercarse a culturas, ideologías y conocimientos universales.</p>	<p>CG 1. Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.</p> <p>CG 1.4. Analiza críticamente los factores que influyen en su toma de decisiones.</p> <p>CG 4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.</p> <p>CG 4.2. Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue.</p>

IV. Propósito del curso (Objetivo general)

Describir el significado del buen servicio al cliente como elemento primario para brindar un trato cordial que permita satisfacer las necesidades del mismo, a la vez de identificar la diferencia entre un excelente y pésimo servicio al cliente a través su experiencia cotidiana para mejorar sus conductas en la interrelación con otros.

V. Competencias específicas	Correspondencia con las Competencias Disciplinarias del SNB
Describe el significado del buen servicio al cliente como elemento primario para brindar un trato cordial que permita satisfacer las necesidades del mismo.	CDb-Com 6. Argumenta un punto de vista en público de manera precisa, coherente y creativa.
Identifica la diferencia entre un excelente y pésimo servicio al cliente a través su experiencia cotidiana para mejorar sus conductas en la interrelación con otros.	CDex-Com 2. Establece relaciones analógicas, considerando las variaciones léxico-semánticas de las expresiones para la toma de decisiones.

VI. Elementos de las competencias específicas

Conocimientos (saberes teóricos)

- Algunas técnicas para atender al cliente.
- Comunicación verbal, su importancia: Saludo y despedida.
- Expresiones corporales: Prosémica y postura.
- Gestos y pautas de comportamiento para la atención al cliente (Cómo darle la bienvenida al cliente, comunicación eficaz. Educación y respeto al utilizar el teléfono. Establece empatía en cada encuentro con el cliente, opciones para la solución de problemas del cliente.)
- Manejo de situaciones difíciles (Cómo actuar ante quejas y hostilidades del cliente. Conciliación de conflictos. Recomendaciones para una mejor atención al cliente)

Habilidades (saberes prácticos o procedimentales)

- Demuestra comportamientos actitudes y lenguajes para interactuar con los clientes en función activa y proactiva.
- Cómo darle la bienvenida al cliente.
- Evalúa las necesidades y deseos de los clientes
- Descubre como el trato al cliente puede captar o hacer que este pierda el interés.
- Cambia el comportamiento y actitudes del cliente en situaciones críticas.

Actitudes (disposición)

- Colaborativa que le permita aprender de otros.
- Crítica para retroalimentar el comportamiento de sus pares.

- Reflexiva para dominar situaciones.
- Autónoma para la toma de decisiones.

Valores (saberes formativos)

- Respeto.
- Empatía
- Confiabilidad.
- Discreción.
- Diplomacia
- Honestidad.
- Solidaridad.
- Responsabilidad.
- Tolerancia.

VII. Desglose de la unidades de competencias (módulos)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Técnicas para atender al cliente

1. Identificar al cliente
2. Orientar al cliente
3. Canalizar al cliente

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Sincronía interaccional.

1. Comunicación verbal, su importancia: Saludo y despedida
2. Gestos y pautas de comportamiento: la sonrisa, la mirada, las manos.
3. Expresiones corporales: Prosémica y postura.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

La comunicación interpersonal en la oficina.

1. Cómo darle la bienvenida al cliente.
2. Comunicación eficaz.
3. Educación y respeto al utilizar el teléfono.
4. Establecimiento de la empatía con el cliente.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Manejo de situaciones difíciles.

Contenidos:

1. Técnicas de ventas.
2. Cómo actuar ante quejas y hostilidades del cliente.
3. Conciliación de conflictos.
4. Diversas estrategias para la solución de conflictos que puede presentar el cliente.
5. Recomendaciones para una mejor atención al cliente.

Estas unidades de competencia le abonan al desarrollo de las competencias disciplinares básicas de comunicación 6 y extendida 2, toda vez que el estudiante identifica, ordena y

clasifica archivos, conocimientos indispensables para la inserción al campo laboral y/o profesional.

VIII. Metodología de trabajo

Curso taller, donde se privilegia la autorreflexión a través de las experiencias de vida y de la simulación de situaciones que se presentan en la vida cotidiana partiendo de los conceptos prácticos de cada tema y se apoya en actividades colaborativas y reflexivas.

Al término de cada unidad de competencia el alumno presenta ante sus compañeros un juego de interpretación de roles en donde muestra las habilidades adquiridas para el servicio de atención al cliente. Dichas habilidades son evaluadas con las listas de cotejo y la retroalimentación de sus compañeros. Al final del semestre el alumno entrega el portafolio de evidencias que muestren el desarrollo de las actividades realizadas y que brindan la evaluación de la actividad de aprendizaje.

IX. Procesos académicos internos

La evidencia de los procesos académicos se cumple con el quehacer del trabajo interdisciplinario que se lleva a cabo en las reuniones de las academias y departamentos que se celebran en cada una de escuelas y dependencia del nivel medio superior de la Universidad de Guadalajara.

Los profesores que pertenecen a la academia, convergen en su actividad docente e interdisciplinar, a través de sesiones periódicas y formales con funciones que se orientan a la planeación, seguimiento y evaluación de actividades, relativas a:

- Los programas de estudio de las unidades de aprendizaje que le son propias.
- Los criterios de desempeño de las competencias específicas y los niveles de logro.
- Las estrategias pedagógicas, los materiales didácticos y los materiales de apoyo.
- Los momentos, medios e instrumentos para la evaluación del aprendizaje.
- Las acciones para mejorar el aprovechamiento académico, la eficiencia terminal, y la formación integral del estudiante, a través de la tutoría grupal.
- Los requerimientos para la actualización docente.
- La divulgación de los resultados y productos de su trabajo.

Las actividades académicas podrán ser reguladas de forma periódica; se sugiere se realice en tres momentos: al inicio, en un periodo intermedio y al final del ciclo. Sin embargo, de acuerdo a las necesidades y proyecciones del trabajo académico se realizarán, con la misma formalidad y en cumplimiento a lo establecido por los reglamentos universitarios, las veces que así lo demande la academia o departamento académico.

X. Perfil académico del docente y su función

Perfil docente BGC¹

I. Competencias técnico pedagógicas

Se relacionan con su quehacer docente, abarcan varios procesos: planeación didáctica, diseño y evaluación de estrategias y actividades de aprendizaje, gestión de la información, uso de tecnologías de la información y la comunicación, orientados al desarrollo de competencias.

Competencias:

¹ Sistema de Educación Media Superior. (2008). *Bachillerato General por Competencias del SEMS de la U. de G. Documento Base, págs. 99-100*

- Planifica procesos de enseñanza y de aprendizaje para desarrollar competencias en los campos disciplinares de este nivel de estudios.
- Diseña estrategias de aprendizaje y evaluación, orientadas al desarrollo de competencias con enfoque constructivista-cognoscitivista.
- Desarrolla criterios e indicadores de evaluación para competencias, por campo disciplinar.
- Gestiona información para actualizar los recursos informativos de sus UA y, con ello, enriquecer el desarrollo de las actividades, para lograr aprendizajes significativos y actualizados.
- Utiliza las TIC para diversificar y fortalecer las estrategias de aprendizaje por competencias.
- Desarrolla estrategias de comunicación, para propiciar el trabajo colaborativo en los procesos de aprendizaje.

El docente que trabaja en educación media superior, además de las competencias antes señaladas, debe caracterizarse por su sentido de responsabilidad, ética y respeto hacia los adolescentes. Conoce la etapa de desarrollo del bachiller, y aplica las estrategias idóneas para fortalecer sus aprendizajes e integración.

II. Experiencia en un campo disciplinar afín a la unidad de aprendizaje

1. Experiencia académica: Profesores con conocimiento de la unidad de aprendizaje y que tenga habilidades didácticas que le permitan dinamizar grupos, así como la capacidad en el manejo de los grupos n el manejo de grupos
2. Formación profesional: Disciplinas afines a la comunicación o haber realizado cursos, diplomados u otros (presentando los documentos probatorios de instituciones reconocidas socialmente, que serán evaluados y visados por el colegio departamental correspondiente), que avalen el conocimiento, comprensión y manejo pedagógico de los contenidos de la presente unidad de aprendizaje curricular.

Perfil docente MCC²

Los siguientes son atributos que definen el Perfil del Docente y la competencia que requiere el sistema Nacional de Bachillerato:

1. Organiza su formación continua a lo largo de su trayectoria profesional.
2. Domina y estructura los saberes para facilitar experiencias de aprendizaje significativo.
3. Planifica los procesos de enseñanza y de aprendizaje atendiendo al enfoque por competencias, y los ubica en contextos disciplinares, curriculares y sociales amplios.
4. Lleva a la práctica procesos de enseñanza y de aprendizaje de manera efectiva, creativa e innovadora a su contexto institucional.
5. Evalúa los procesos de enseñanza y de aprendizaje con un enfoque formativo.
6. Construye ambientes para el aprendizaje autónomo y colaborativo.
7. Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral de los estudiantes.
8. Participa en los proyectos de mejora continua de su escuela y apoya la gestión institucional.

Función del docente

En el enfoque por competencias, los actores se piensan como sujetos de aprendizaje; para cada uno se confiere un papel activo, docentes y alumnos, no sólo en la participación durante el proceso de enseñanza-aprendizaje sino, también, en la conducción y orientación de contenidos, objetivos y estilos de aprendizaje. La actividad docente se orienta hacia una integración

² Secretaría de Educación Pública. (2008) ACUERDO número 447 por el que se establecen las competencias docentes para quienes impartan educación. *Diario Oficial*, Cap. III págs. 2-4

transdisciplinar de contenidos, habilidades, actitudes y valores, donde los conceptos, referencias teóricas, procedimientos, estrategias didácticas, materiales y demás aspectos que intervienen en el proceso se organicen entre diversas unidades de aprendizaje curricular, para crear estructuras conceptuales y metodológicas compartidas entre varias disciplinas.

La función docente reconoce que el estudiante es el principal actor; implica un cambio de roles- El docente es un facilitador del aprendizaje; sistematiza su práctica y la expone provocando que los estudiantes asuman un papel más activo y responsable de su proceso de aprendizaje.³

XI. Evaluación del aprendizaje
a) Evaluación diagnóstica
Tiene como propósitos evaluar saberes previos así como con la posibilidad de acreditar las competencias específicas de la unidad de aprendizaje.
Instrumentos
<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas • Preguntas dirigidas (exploratorias) sobre sus experiencias cuando han sido clientes.
b) Evaluación formativa
Se realiza durante todo el proceso de aprendizaje y posibilita que el docente diseñe estrategias didácticas pertinentes que apoyen al estudiante en su proceso de evaluación. Se presenta a través de evidencias que deben cumplir con ciertos criterios, los cuales pueden ser indicados los niveles de logros a través de rúbricas, listas de cotejo, de observación, entre otras.
Productos o evidencias
<p>Unidad de competencia I. Técnicas para atender al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un esquema de los diversos tipos de cliente de acuerdo a los servicios o negocio. • Realiza una matriz de doble entrada resaltando los tipos de cliente. • identificando semejanzas y diferencias. • Diseñar un diagrama de flujo para el seguimiento de su caso. <p>Unidad de competencia II. Sincronía interaccional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un collage que plasme los elementos de la sincronía interaccional. • Reflexión escrita sobre la importancia de sincronía interaccional en las relaciones humanas. <p>Unidad de competencia III. La comunicación interpersonal en la oficina.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cómo darle la bienvenida al cliente. • Comunicación eficaz. • Educación y respeto al utilizar el teléfono. • Establece empatía en cada encuentro con el cliente • Opciones para la solución de problemas del cliente. <p>Unidad de competencia IV. Manejo de situaciones difíciles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de las diversas técnicas de ventas. • Cómo actuar ante quejas y hostilidades del cliente. • Conciliación de conflictos.

³ Sistema de Educación Media Superior. (2008). Bachillerato General por Competencias del SEMS de la U. de G. Documento Base, págs. 78-79

<ul style="list-style-type: none"> • Recomendaciones para una mejor atención al cliente. • Creación de un sociodrama que se relacione con una situación difícil de atención al cliente.
<p>c) Evaluación Sumativa</p>
<p>Con ella se busca determinar el alcance de la competencia, así como informar al estudiante el nivel del aprendizaje que alcanzó durante el desarrollo de la unidad de aprendizaje y su respectiva acreditación y aprobación.</p>
<p>Instrumentos</p>
<p><i>Unidad de competencia 1:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de doble entrada <p>Elabora una matriz de doble entrada, en la cual recupere información relacionada a los tipos de cliente identificando semejanzas y diferencias que le permiten al estudiante comparar con base a un juicio de valor.</p> <p><i>Unidad de competencia 2:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Collage <p>Representará a través de un collage la sincronía interaccional</p> <p><i>Unidad de competencia 3:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadro PNI <p>Realización de un cuadro de lo Positivo, Negativo e Interesante (PNI) sobre la comunicación interpersonal en una oficina.</p> <p><i>Unidad de competencia 4:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Socio drama <p>Representar un socio drama de las diversas situaciones que se enfrentan el cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examen departamental <p>Cada escuela determinará los criterios para el diseño y aplicación del mismo.</p>
<p>Nota: Los PORCENTAJES (ponderación) lo determinará la academia</p>

<p>XII. Acreditación</p>
<p>De acuerdo al “REGLAMENTO GENERAL DE EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN DE ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA”:</p> <p>Artículo 5. “El resultado final de las evaluaciones será expresado conforme a la escala de calificaciones centesimal de 0 a 100, en números enteros, considerando como mínima aprobatoria la calificación de 60.”</p> <p>Artículo 20. “Para que el alumno tenga derecho al registro del resultado final de la evaluación en el periodo ordinario, establecido en el calendario escolar aprobado por el H. Consejo General Universitario, se requiere:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente, y II. Tener un mínimo de asistencia del 80% a clases y actividades registradas durante el curso.”

Artículo 27. “Para que el alumno tenga derecho al registro de la calificación en el periodo extraordinario, se requiere:

I. Estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente.

II. Haber pagado el arancel y presentar el comprobante correspondiente.

III. Tener un mínimo de asistencia del 65% a clases y actividades registradas durante el curso.”

XIII. Bibliografía

a) Básica

Lowndes, Leil (2012) *Cómo comunicarse con los demás técnicas para tener éxito en las relaciones sociales y laborales*. Madrid. Espasa Libros.

Stratten, Scott. (2013) *El libro de los negocios exitosos- El libro de los negocios desastrosos*. Bogotá. Carvajal Editorial.

Yager, Jan, (2013) *Relaciones productivas + de 50 estrategias para hacer contactos de negocios*. México. Trillas.

b) Complementaria

Cardona, Pablo (2002) *Las claves del talento la influencia del liderazgo en el desarrollo del capital humano*. Barcelona. Empresa Activa.

Knapp, Mark L. (2009) *La comunicación no verbal, el cuerpo y el entorno*. México. Paidós

Ferrel, O. C. (2010) *Introducción a los negocios en un mundo cambiante*. México. McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Turchet, Philippe (2010) *El lenguaje de la seducción entender los códigos inconscientes de la comunicación no verbal*. México, D. F. Alfaomega Grupo Editor.

c) Biblioteca Digital <http://wdg.biblio.udg.mx/>

Brousset Chaman, Milagros, & Mejía Puente, Miguel. (2011). *Mejoras en el área de atención a clientes corporativos de una empresa de telecomunicaciones* (Sistemas e Informática)(Report). Industrial Data, 14(1), 55. En http://primo.gsl.com.mx:1701/UDG:TN_gale_ofa309314254

Fernández Moreno, José Hernando (2010, May 18). Permiten descubrir que llama la atención de los clientes Tecnología se toma estudios de mercadeo. El Tiempo, p. 2. en http://primo.gsl.com.mx:1701/UDG:TN_gale_ofa228969601

Kerpen, D. (2012). *Me gusta conseguir el éxito en las redes sociales*. Madrid: Anaya Multimedia en: http://primo.gsl.com.mx:1701/UDG:udg_aleph000390253

Referencias

SISTEMA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR. (2008). *Bachillerato General por Competencias del SEMS de la U. de G. Documento base*. Guadalajara, Jalisco, México: s/e.

SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA. (23 de Junio de 2009). ACUERDO número 444 por el que se establecen las competencias que constituyen el marco curricular común del Sistema Nacional de Bachillerato. *Diario oficial*, pág. Primera sección.

SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA. (29 de Octubre de 2008). ACUERDO número 447 por el que se establecen las competencias docentes para quienes impartan educación. *Diario oficial*, págs. Tercera sección 1-6.

SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA (30 de abril de 2009) ACUERDO número 486 por el que se establecen las competencias disciplinares extendidas del Bachillerato General. *Diario Oficial*, Primera sección págs. 74-77

SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA (20 de noviembre de 2012). ACUERDO número 656 por el que se reforma y adiciona el Acuerdo número 444 por el que se establecen las competencias que constituyen el marco curricular común del Sistema Nacional de Bachillerato, y se adiciona el diverso número 486 por el que se establecen las competencias disciplinares extendidas del bachillerato general. *Diario oficial*, Primera sección.

Actualizado por:	
Silvia Katuska Meza Huizar	Escuela Preparatoria No. 11
Ma. Sandra Elena Topete Cortez	Escuela Preparatoria Regional de Etzatlán

Revisado por:	Fecha:
Dirección de Educación Propedéutica	Abril de 2015