



GOBIERNO DE
MÉXICO

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

conalep

Programa de estudios del módulo

Atención al cliente

Curriculum Laboral

Área(s):

Contaduría y Administración

Carrera(s):

Profesional Técnico-Bachiller en Administración
Profesional Técnico-Bachiller Asistente Directivo
Profesional Técnico-Bachiller en Contabilidad

6º Semestre

Editor: Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Módulo: Atención al Cliente

Área(s): Contaduría y Administración

Carrera(s): PT-B en Administración

PT-B en Contabilidad

PT-B Asistente Directivo

Semestre(s): Sexto

Horas por semana: 5

Fecha de diseño o actualización: 14 de noviembre de 2025

Vigencia: A partir de la aprobación de la Junta Directiva y en tanto no se genere un documento que lo actualice.

© Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio, sin autorización por escrito del CONALEP.

Directorio

Rodrigo Alejandro Rojas Navarrete

Dirección General

Ana María Rosas Muciño

Secretaría Académica

Patricia Alejandra Bernal Monzón

Dirección de Diseño Curricular

Atención al cliente

Contenido		Pág.
Capítulo I:	Generalidades del Profesional Técnico-Bachiller	
1.1	Marco Curricular Común de la Educación Media Superior	5
1.2	Objetivo(s) de la(s) carrera(s)	6
Capítulo II:	Aspectos específicos del módulo	
2.1	Presentación	7
2.2	Propósito del módulo	9
2.3	Mapa del módulo	10
2.4	Unidades de aprendizaje	11
2.5	Referencias	18

CAPÍTULO I: Generalidades del Profesional Técnico-Bachiller

1.1 Marco Curricular Común de la Educación Media Superior

El Marco Curricular Común de la Educación Media Superior propone una apuesta curricular centrada en el desarrollo integral de las y los adolescentes y jóvenes, con la finalidad de formar estudiantes capaces de conducir su vida hacia su futuro con bienestar y satisfacción; con sentido de pertenencia social, conscientes de los problemas sociales, económicos y políticos que aquejan al país, dispuestos a participar de manera responsable y con toma de decisión hacia los procesos de la democracia participativa y compromiso por generar soluciones de las problemáticas que los aquejan y que tengan la capacidad de aprender a aprender en el trayecto de su vida. Que sean adolescentes y jóvenes capaces de erigirse como agentes de transformación social y que fomenten una cultura de paz y de respeto hacia la diversidad social, sexual, política y étnica; solidarios y empáticos.

A través del currículum laboral, el Profesional Técnico-Bachiller desarrollará competencias laborales extendidas pertinentes, buscando la transversalidad con los módulos del currículum fundamental y ampliado; permitiendo con ello desarrollar conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores que le permitan comprender los procesos productivos en los que está involucrado para enriquecerlos, transformarlos, resolver problemas, ejercer la toma de decisiones y desempeñarse en diferentes ambientes laborales, con una actitud creadora, crítica, responsable y propositiva; de la misma manera, fomenta el trabajo en equipo, colaborativo, el desarrollo pleno de su potencial en los ámbitos profesional, personal, así como la convivencia de manera armónica con el medio ambiente y la sociedad.

1.2 Objetivo(s) de la(s) carrera(s)

PT-B en Administración

Realizar funciones relacionadas con los procesos de planeación, organización, integración, dirección y control para la optimización de los recursos humanos, financieros, técnicos y materiales, en la compra, venta, producción o prestación de servicios de las organizaciones.

PT-B en Contabilidad

Realizar funciones relacionadas con los procesos de planeación, organización, integración, dirección y control para la optimización de los recursos humanos, financieros, técnicos y materiales, en la compra, venta, producción o prestación de servicios de las organizaciones.

PT-B Asistente Directivo

Asistir al directivo en las funciones encomendadas con base en el proceso administrativo para optimizar, eficientar y agilizar los recursos con los que cuenta la oficina.

CAPÍTULO II: Aspectos específicos del módulo

2.1 Presentación

El módulo de **Atención al cliente** pertenece al trayecto técnico denominado Servicios Financieros y Bancarios, se imparte en el sexto semestre y pertenece al currículum laboral de la carrera de Profesional Técnico Bachiller en Administración, Profesional Técnico Bachiller en Contabilidad y Profesional Técnico Bachiller Asistente Directivo. Tiene como finalidad que los alumnos puedan atender a clientes y usuarios de servicios financieros y bancarios empleando procedimientos administrativos, de seguridad y privacidad institucional para dar respuesta en tiempo y forma a requerimientos y solicitudes.

El módulo está conformado por tres unidades de aprendizaje. En la primera unidad, el estudiantado realiza la identificación de los fundamentos, procesos y etapas de servicios financieros y bancarios para la atención a clientes conforme a solicitudes y requerimientos, la segunda unidad, requiere que las y los estudiantes establezcan la comunicación con clientes de servicios financieros y bancarios a través de distintos medios de comunicación para la atención a solicitudes y requerimientos financieros, a través de procedimientos profesionales y éticos. Por último, la tercera unidad, pretende que las y los estudiantes apliquen técnicas de atención al cliente para brindar el servicio en instituciones financieras y bancarias.

La contribución de este módulo al perfil de egreso de las carreras se centra en el desarrollo de habilidades técnicas relacionadas con atender a clientes y usuarios de servicios financieros y bancarios para dar oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos. Las competencias adquiridas en este módulo con las adquiridas en otros módulos potenciarán la formación profesional del estudiantado, lo que favorecerá su competitividad y desarrollo humano. Cabe mencionar, que el módulo está organizado por tres unidades de 30 horas cada una, articuladas y diseñadas con base en procesos vigentes en el área financiera y bancaria.

La contribución del módulo es desarrollar competencias profesionales esenciales para su perfil de egreso y para su inserción laboral, incluyendo conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores que se integran y relacionan con otros módulos del plan de estudios.

La tarea educativa tendrá que diversificarse, a fin de que el personal docente realice funciones preceptoras, que consistirán en la guía y acompañamiento del alumnado durante su proceso de formación académica y personal y en la definición de estrategias de participación que le permitan incorporar a su familia en un esquema de corresponsabilidad que coadyuve a su desarrollo integral; por tal motivo, deberá destinar tiempo dentro de cada unidad para brindar este apoyo a la labor educativa de acuerdo con el Programa de Preceptorías.

Por otro lado, el alumnado deberá gestionar su aprendizaje, a fin de distribuir su tiempo para dedicar un porcentaje de la duración del módulo al estudio independiente, para reforzar el conocimiento previo o adquirido en clase, de tal forma que obtengan hábitos de estudio que le permitan ser autodidacta.

Finalmente, es necesario que al concluir cada resultado de aprendizaje se considere una sesión de clase en la cual se realice la recapitulación de los aprendizajes logrados, con el propósito de verificar que éstos se han alcanzado o, en caso contrario, determinar las acciones de mejora pertinentes. Cabe

señalar que en esta sesión el alumno o la alumna que haya obtenido insuficiencia en sus actividades de evaluación o desee mejorar su resultado, tendrá la oportunidad de entregar nuevas evidencias.

2.2 Propósito del módulo

Atender a clientes y usuarios de servicios financieros y bancarios empleando procedimientos administrativos, de seguridad y privacidad institucional, para dar respuesta en tiempo y forma a requerimientos y solicitudes.

2.3 Mapa del módulo

Nombre del módulo	Unidad de aprendizaje	Resultado de aprendizaje
Atención al cliente 90 horas	<p>1. Fundamentación del servicio para la atención profesional de solicitudes y requerimientos de clientes y usuarios.</p> <p>30 horas</p>	<p>1.1 Identifica los elementos y principios básicos de la atención a clientes conforme a su conceptualización y características, con la finalidad de aplicarlos durante la prestación de servicios.</p> <p>15 horas</p> <p>1.2 Identifica los procesos y las etapas de la atención a clientes y usuarios empleados en las instituciones de servicios financieros y bancarios, para dar respuesta a solicitudes y requerimientos en tiempo y forma.</p> <p>15 horas</p>
	<p>2. Comunicación con clientes y usuarios de servicios financieros y bancarios, para la atención de solicitudes y requerimientos.</p> <p>30 horas</p>	<p>2.1 Describe los canales de comunicación para la atención a clientes y usuarios de servicios financieros y bancarios, conforme al tipo de información y servicio, para su aplicación en tiempo y forma.</p> <p>15 horas</p> <p>2.2 Realiza la atención telefónica y escrita a clientes y usuarios de servicios financieros y bancarios, empleando los procedimientos administrativos, de seguridad y privacidad institucional, para dar respuesta a solicitudes y requerimientos.</p> <p>15 horas</p>
	<p>3. Aplicación de técnicas de atención al cliente para brindar el servicio en instituciones financieras y bancarias.</p> <p>30 horas</p>	<p>3.1 Aplica técnicas de atención al cliente conforme a sus necesidades y del usuario de servicios financieros y bancarios, para brindar el servicio en tiempo y forma.</p> <p>15 horas</p> <p>3.2 Atiende quejas y objeciones de clientes y usuarios de servicios financieros y bancarios, conforme al procedimiento y técnicas de solución y seguimiento, para brindar el servicio en tiempo y forma.</p> <p>15 horas</p>

2.4 Unidades de aprendizaje

Unidad de aprendizaje:	1. Fundamentación del servicio para la atención profesional de solicitudes y requerimientos de clientes y usuarios.	30 horas
Propósito de la unidad	Identificar los fundamentos, procesos y etapas de servicios financieros y bancarios para la atención a clientes conforme a solicitudes y requerimientos.	
Resultado de aprendizaje:	1.1 Identifica los elementos y principios básicos de la atención a clientes conforme a su conceptualización y características, con la finalidad de aplicarlos durante la prestación de servicios.	15 horas

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
1.1.1 Realiza una presentación electrónica identificando los elementos y principios básicos de la atención a clientes, considerando su concepto y características.	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación electrónica. 	15%	<p>A. Fundamentación del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Importancia <p>B. Conceptualización de atención al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición de atención al cliente • Diferencias entre servicio al cliente y experiencia del cliente • Importancia estratégica de la atención al cliente en la organización <p>C. Elementos principales para la atención a clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliente • Producto o servicio • Procedimientos • Instalaciones • Tecnología • Información <p>D. Perfil del profesional en atención al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades blandas (empatía, paciencia proactividad) • Ética profesional y confidencialidad • Imagen personal y profesionalismo <p>E. Principios básicos de la atención al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agilidad • Precisión • Colaboración

Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
			<ul style="list-style-type: none">• Claridad• Conveniencia• Personalización de servicios• Privacidad en la información• Enfoque en el cliente (customer centricity)• Calidad en el servicio y mejora continua
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.			

Resultado de aprendizaje:	1.2 Identifica los procesos y las etapas de la atención a clientes y usuarios empleados en las instituciones de servicios financieros y bancarios, para dar respuesta a solicitudes y requerimientos en tiempo y forma.	15 horas	
Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
<p>1.2.1 Describe a través de una infografía los procesos y etapas de la atención a clientes, considerando su definición y características.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infografía 			<p>A. Procesos de atención al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Importancia • Fases del proceso <p>B. Flujo de atención al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Flujo de atención <p>C. Etapas de control de atención al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primer contacto • Modulación de la voz • Servicio especializado • Atención preferencial • Solución de conflictos • Evaluación de satisfacción <p>D. Consideraciones para prospectar clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llamadas en frío • Abordando al cliente • Comunicación no verbal • Comunicación verbal • Comunicación escrita • Control de emociones <p>E. Momento de verdad y experiencia de cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de puntos críticos en la interacción • Cómo influye cada contacto en la percepción del cliente.
<p>Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.</p>			

Unidad de aprendizaje:	2. Comunicación con clientes y usuarios de servicios financieros y bancarios, para la atención de solicitudes y requerimientos.			30 horas
Propósito de la unidad	Establecer la comunicación con clientes de servicios financieros y bancarios a través de distintos medios de comunicación, para la atención a solicitudes y requerimientos financieros, a través de procedimientos profesionales y éticos.			
Resultado de aprendizaje:	2.1 Describe los canales de comunicación para la atención a clientes y usuarios de servicios financieros y bancarios, conforme al tipo de información y servicio, para su aplicación en tiempo y forma.			15 horas
Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos	
2.1.1 Explica en un podcast los canales de comunicación para la atención a clientes, considerando definición y características.	<ul style="list-style-type: none"> Audio explicativo 	15%	<ul style="list-style-type: none"> A. Canales de comunicación <ul style="list-style-type: none"> Concepto Importancia Tipos de canales de comunicación Uso institucional B. Tipo de información para el cliente <ul style="list-style-type: none"> Asesoría Promoción Ventas Soporte técnico Análisis de información C. Conceptualización del servicio <ul style="list-style-type: none"> Necesidades Solicitudes Información Servicio al cliente Regulación y normatividad Privacidad Ética profesional Ciberseguridad 	
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.				

Resultado de aprendizaje:	2.2 Realiza la atención telefónica y escrita a clientes y usuarios de servicios financieros y bancarios, empleando los procedimientos administrativos, de seguridad y privacidad institucional, para dar respuesta a solicitudes y requerimientos.	15 horas	
Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
2.2.1 Describe a través de una presentación electrónica la atención telefónica y escrita a clientes y usuarios de servicios financieros y bancarios, exemplificando los procedimientos para la atención de solicitudes y requerimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación electrónica 	15%	<p>A. Atención telefónica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento • Gestión de solicitudes • Canalización del servicio • Agente telefónico • Etiqueta telefónica • Reglas de la etiqueta telefónica • Problemas con un cliente en una llamada • Ética • Manejo de la información <p>B. Atención por medios escritos y redes sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento • Reglas de atención • Escritura • Objetividad • Gestión de solicitudes • Canalización del servicio • Resolución de problemas • Ética • Manejo de la información <p>C. Call Center</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Tipos de call center • Funciones de un call center <p>D. Métricas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medición • Seguimiento a llamadas • Actualización de bases de datos

Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.

Unidad de aprendizaje:	3. Aplicación de técnicas de atención al cliente para brindar el servicio en instituciones financieras y bancarias.		
Propósito de la unidad	Utilizar técnicas de atención al cliente para brindar el servicio en instituciones financieras y bancarias satisfaciendo sus necesidades de forma oportuna.		
Resultado de aprendizaje:	3.1 Aplica técnicas de atención al cliente conforme a sus necesidades y del usuario de servicios financieros y bancarios, para brindar el servicio en tiempo y forma.		
Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
3.1.1 Elabora un video donde se ejemplifique la prestación del servicio y aplicación de técnicas de atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Video de la simulación 	30%	<p>A. Prestación del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades • Solicitudes y requerimientos • Procedimiento • Venta de productos y servicios • Manejo de operaciones bancarias • Banca digital • Regulación y normatividad • Privacidad • Ética profesional • Ciberseguridad • Cierre de solicitudes <p>B. Técnicas de atención al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Escucha y parafraseo • Formulación de preguntas • Dominio de información • Asertividad • Gestión de solicitudes • Estructura y lógica de la información • Manejo del lenguaje • Empatía • Disculpa y agradecimiento • Confirmación
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.			

Resultado de aprendizaje:	3.2 Atiende quejas y objeciones de clientes y usuarios de servicios financieros y bancarios conforme al procedimiento y técnicas de solución y seguimiento, para brindar el servicio en tiempo y forma.			15 horas
Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos	
3.2.1 Elabora una presentación digital que incluya un diagrama de procesos, en la cual se describa la atención a quejas y objeciones de clientes y usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación digital 	10%	<ul style="list-style-type: none"> A. Quejas y objeciones <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Tipos • Diferencias B. Atención a quejas <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento • Canales de atención a quejas • Seguimiento solución de quejas • Documentación C. Objecciones <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento • Tipos de objeciones • Manejo de objeciones • Seguimiento 	
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.				

2.5 Referencias

Básicas:

- López, S. (2020). Atención al cliente, consumidor y usuario. Editorial Paraninfo.
- Muñoz, R. (2015). Gestión Comercial de productos y servicios financieros y los canales complementarios. Editorial Paraninfo.
- Escudero, M.J. (2017). Comunicación y atención al cliente. Paraninfo.

Complementarias:

- Amat, O. (2013). Contabilidad y finanzas para no financieros. Editorial Deusto.
- Igual, D. (2017). Productos y Servicios Bancarios. Profit Editorial García Campo, M. (2015). Gestión administrativa para el asesoramiento de productos y servicios financieros de pasivo. Editorial Paraninfo.
- Murillo Moreno L. (Fundamentos de Servicio al Cliente) <https://educacionbancaria.com/cursos/wp-content/uploads/2021/06/Fundamentos-de-servicio-al-cliente.pdf>
- Introducción al curso Fundamentos de atención al cliente: <https://www.certieducacion.com/fundamentos-de-atencion-al-cliente/>
- Hermida López V. (2020). Propuesta de la aplicación de un centro virtual de soluciones empresariales para la atención de clientes corporativos de la banca ecuatoriana