PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Prestación de servicio al cliente en lengua inglesa (Avanzado)**
- Código del Programa de Formación: **66120035**
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): ***Prestación efectiva del servicio al cliente en inglés***
- Fase del Proyecto (si aplica): ***Aplicación inicial de estructuras lingüísticas en contextos de atención al cliente***
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): ***Reconocimiento y uso de expresiones formales y estructuras gramaticales para la interacción oral y escrita con clientes***
- Competencia: **Interactuar en situaciones orales y escritas en inglés dentro de cierta gama de contextos sociales y laborales con variaciones simples de formalidad y trato, de acuerdo con los criterios establecidos por el nivel b1 del marco común europeo de referencia para las lenguas. (este es el elemento de competencia del b1.1 al b1.3)**
- Resultados de Aprendizaje: **DETERMINAR LAS OPINIONES, INTERESES Y EXPERIENCIAS DEL CLIENTE, USUARIO O VISITANTE EN RELACIÓN CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS PRESENTADOS.**
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): **20 horas**

2. PRESENTACIÓN

- Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.
- Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendiz
- Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado.

- Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos.
- Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.

ESPAÑOL

La presente guía de aprendizaje tiene como propósito fortalecer las habilidades comunicativas del aprendiz en lengua inglesa, específicamente en situaciones orales y escritas relacionadas con la atención al cliente. A través de actividades prácticas y contextualizadas, se busca promover el uso adecuado de expresiones formales, estructuras gramaticales básicas y vocabulario técnico que faciliten la interacción efectiva en contextos laborales reales.

Esta etapa del proceso formativo invita al aprendiz a asumir un rol activo y participativo, desarrollando destrezas lingüísticas que le permitan intercambiar opiniones, resolver inquietudes y brindar información clara y pertinente a los clientes, usuarios o visitantes. La guía está diseñada para fomentar el trabajo autónomo, el aprendizaje colaborativo y el desarrollo integral del grupo, relacionando los saberes previos con nuevos conocimientos que enriquecerán sus competencias comunicativas.

Asimismo, se busca guiar el aprendizaje de forma organizada y significativa, motivando al aprendiz a ser constante, reflexivo y comprometido con su proceso. Las actividades propuestas permitirán no solo afianzar el idioma, sino también fortalecer su seguridad al momento de comunicarse en inglés en entornos reales de servicio al cliente.

ENGLISH

This learning guide aims to strengthen the learners' communicative skills in English, specifically in oral and written situations related to customer service. Through practical and contextualized activities, it seeks to promote the proper use of formal expressions, basic grammatical structures, and technical vocabulary to facilitate effective interaction in real workplace settings.

At this stage of the training process, the learner is encouraged to take an active and participative role, developing language skills that allow them to exchange opinions, solve inquiries, and provide clear and relevant information to customers, users, or visitors. The guide is designed to foster autonomy, collaborative learning, and the group's comprehensive development by connecting prior knowledge with new concepts that enrich communicative competence.

Additionally, it seeks to organize and guide learning in a meaningful way, motivating learners to be consistent, reflective, and committed to their own process. The proposed activities will not only reinforce language use but also strengthen learners' confidence when communicating in English in real customer service environments.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

- Descripción de la actividad: **Los aprendices realizarán una lluvia de ideas guiada en inglés y español para activar conocimientos previos relacionados con la atención al cliente. A través de preguntas generadoras y ejemplos reales (videos o audios cortos), identificarán expresiones básicas utilizadas al saludar, ofrecer ayuda, responder requerimientos y cerrar una conversación de forma cordial. Posteriormente, se realizará un conversatorio donde expresen, en inglés, qué frases han usado o escuchado en contextos reales, y cuáles consideran más útiles en su entorno laboral.**

  Ambiente requerido: **Ambiente de formación presencial dotado con tablero, sillas móviles y acceso a equipo multimedia (proyector, parlantes, computador).**

  Estrategias o técnicas didácticas activas: **Aprendizaje basado en problemas (ABP), conversación dirigida, lluvia de ideas, activación de conocimientos previos, aprendizaje colaborativo.**

  Materiales de formación: **Carteleras de vocabulario funcional, fichas con expresiones comunes, videos breves de atención al cliente en inglés, ejemplos de interacciones reales**.

  Material de apoyo:

  Duración de la actividad: **2 horas.**

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Descripción de la actividad: Los aprendices leerán el texto *"Cultural and Natural Destinations in Colombia"* (págs. 1-3) y subrayarán expresiones utilizadas para hablar de gustos, intereses y experiencias.

Posteriormente, organizarán dichas expresiones en una tabla de tres columnas:

INTERESTS (Intereses)	OPINIONS (Opiniones)	EXPERIENCES (Experiencias)
I'm into hiking	It's an amazing place	I've been there twice

Luego, compartirán sus hallazgos en parejas y responderán a preguntas guía como:

- **What activities do tourists prefer in Colombia?**
- **What kind of destinations do they enjoy the most?**
- **Have you or someone you know visited any of these places?**

Finalmente, cada aprendiz redactará un párrafo en inglés sobre un destino que haya visitado o que le gustaría conocer, incluyendo vocabulario relacionado con intereses, opiniones y experiencias.

Ambiente requerido: **Aula presencial dotada con computador, proyector, sillas móviles, diccionarios físicos o digitales y acceso a internet para visualización de mapas y material turístico. Se sugiere trabajo en mesas colaborativas.**

Estrategias o técnicas didácticas activas**: Lectura guiada con scanning y skimming - Subrayado y análisis de expresiones clave - Trabajo colaborativo en parejas - Producción escrita guiada - Socialización oral -**

Materiales de formación: **Documento *"Cultural and Natural Destinations in Colombia"* - Cuaderno del aprendiz - Tabla de clasificación impresa o digital - Frases modelo en inglés (I'm interested in…, I visited…, I think that…) - Imágenes referenciales de destinos (carteleras o proyección)**

Material de apoyo: Diccionario bilingüe - Fichas de vocabulario funcional - Mapa turístico de Colombia - Cartilla impresa de estructuras: "expressing interests and past experiences" - Ejemplo modelo de párrafo escrito (en pantalla o papel)

Duración de la actividad: **4 horas.**

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: **Los aprendices verán el video corto "Let's Go Camping" y leerán el fragmento del mismo material (págs. 2–4). Identificarán expresiones utilizadas por los guías y visitantes para hablar de intereses, planes y experiencias previas (ej. *"I love hiking", "I've always wanted to visit this place", "We stayed by the lake last summer"*).**

Luego, en grupos de tres, crearán un diálogo dramatizado entre un guía y dos turistas. El objetivo del diálogo es explorar los intereses de los clientes y ofrecer actividades que se ajusten a sus gustos. El producto final será una presentación oral frente al grupo, en la que cada equipo usará estructuras reales de interacción como:

1. **Would you be interested in…?**

2. **What kind of activities do you enjoy while traveling?**
3. **Have you ever…?**

Se evaluará la fluidez, la variedad de vocabulario, la interacción grupal y la adecuación del lenguaje al contexto de atención al cliente.

- Ambiente requerido: **Aula de formación dotada con equipo multimedia (pantalla o proyector para video), espacio para ensayos y presentaciones orales, grabadora de audio (si se requiere evidencia), mesas móviles para trabajo colaborativo.**

- Estrategias o técnicas didácticas activas:
  - **Aprendizaje basado en tareas**
  - **Role play**
  - **Trabajo colaborativo**
  - **Dramatización guiada**
  - **Revisión de estructuras gramaticales en contexto**

Materiales de formación **: Documento y Video *"Let's Go Camping"* - Cartilla con estructuras gramaticales clave (present perfect, gerundios, modales de cortesía) - Listado de expresiones funcionales para atención al cliente**

Material de apoyo: Fichas de corrección y rúbricas - Diccionario o aplicación de traducción - Pizarra para corrección colectiva - Documento de soporte: *let´s go camping* (como referencia de estilo comunicativo profesi onal)

Evidencias de aprendizaje: : **Guión escrito del diálogo- Presentación oral grupal (puede ser grabada o en vivo)**

Instrumentos de evaluación: **Lista de cotejo de producción oral - Rúbrica de interacción comunicativa - Autoevaluación con escala valorativa**

Duración de la actividad: **9 horas.**

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad**: Los aprendices aplicarán de manera práctica los conocimientos y habilidades adquiridos mediante la simulación de un escenario real de atención al cliente en inglés. En grupos, atenderán casos donde deberán identificar opiniones, intereses y experiencias de los clientes, ofrecer sugerencias o soluciones adecuadas y responder con cortesía y precisión en inglés, tanto de forma oral como escrita. Esta actividad permitirá consolidar la integración de estructuras gramaticales, vocabulario técnico y normas de cortesía en un contexto laboral auténtico.**

Ambiente requerido: **Aula presencial equipada con computador, proyector, sillas móviles para trabajo en grupo, y dispositivos para grabar audio o video (celulares o grabadoras).**

Estrategias o técnicas didácticas activas: **Role play, aprendizaje basado en tareas, trabajo colaborativo, feedback grupal, autoevaluación y coevaluación.**

Materiales de formación **Guía de Material_How_to_design_a_tourist_route_and_a_guiding_script, fichas con perfiles de clientes y situaciones, plantillas para respuestas escritas, rúbricas de evaluación.**

Material de apoyo:

1. **Material_How_to_design_a_tourist_route_and_a_guiding_script**
   - **Material de Apoyo - Frases Comunes en Inglés para Servicio al Cliente.pdf**
   - **Material de Apoyo - Interacciones Orales Cotidianas.pdf**
   - **Manual de Servicio al Cliente en Inglés**
   - **Cartilla Vocacional Inglés Avanzado.pdf**
   - **Ficha Técnica del Programa 66120035 - SENA**

Evidencias de aprendizaje: **Guión escrito y grabación en audio o video de la simulación de atención al cliente, respuestas escritas a casos prácticos, autoevaluación y coevaluación mediante rúbricas.**

Instrumentos de evaluación: **Lista de cotejo para desempeño oral y escrito, rúbrica de interacción comunicativa, escala valorativa para autoevaluación y coevaluación.**

Duración de la actividad: **5 horas.**

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Aplicación inicial de estructuras lingüísticas	Reconocimiento y uso de expresiones formales y estructuras gramaticales para la interacción oral y escrita con clientes	3.1 Actividades de reflexión inicial 3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos 3.3 Actividades de apropiación	Registro de participación en conversatorio y lluvias de ideas Tabla organizada con expresiones (intereses, opiniones, experiencias) y párrafo escrito Guión escrito y presentación oral dramatizada	Capacidad para identificar y utilizar expresiones básicas de atención al cliente Correcta identificación y uso de expresiones para hablar de intereses y experiencias Uso adecuado de estructuras gramaticales y vocabulario técnico en interacción oral Fluidez, precisión, adecuación del lenguaje y trabajo en equipo	Observación directa y lista de cotejo Revisión de producto escrito y evaluación cualitativa Rúbrica de producción oral y autoevaluación Lista de cotejo, rúbrica de interacción comunicativa, coevaluación

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Atención al cliente: Conjunto de actividades destinadas a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes durante el proceso de compra o servicio.

Role play: Técnica didáctica que consiste en representar roles para practicar situaciones comunicativas reales.

Vocabulario técnico: Conjunto de palabras específicas utilizadas en un campo o actividad particular, en este caso, relacionado con el servicio al cliente.

Competencia comunicativa: Habilidad para usar el lenguaje de manera efectiva y adecuada en diferentes contextos.

Autoevaluación: Proceso mediante el cual el aprendiz valora su propio desempeño.

Coevaluación: Evaluación realizada entre pares con fines formativos y colaborativos.

Rúbrica: Instrumento que establece criterios y niveles de desempeño para evaluar actividades o trabajos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular. (**BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA).**

- **SENA. (2023).** ***66120035 - Prestación de servicio al cliente en lengua inglesa (Avanzado). Análisis ocupacional, estructura curricular y plan de formación*.**
- **Ministerio de Educación Nacional. (2019).** ***Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL) – Nivel B1*.**
- **Material de Apoyo - Atención al Cliente en Inglés. SENA.**
- **Material de Apoyo - Frases Comunes en Inglés para Servicio al Cliente. SENA.**
- **Material de Apoyo - Interacciones Orales Cotidianas. SENA.**

- **Manual de Servicio al Cliente en Inglés. SENA.**
- **Cartilla Vocacional Inglés Avanzado. SENA.**

WEBGRAFÍA

- **British Council. (s.f.). *English for work: Customer service*. Recuperado de https://learnenglish.britishcouncil.org/business-english/customer-service**
- **Cambridge Dictionary. (s.f.). *Customer service vocabulary*. Recuperado de https://dictionary.cambridge.org/topics/business/customer-service/**
- **BBC Learning English. (s.f.). *English at work: Customer service*. Recuperado de https://www.bbc.co.uk/learningenglish/english/features/english-at-work/customer-service**
- **SENA Virtual. (s.f.). *Plataforma para el aprendizaje del inglés*. Recuperado de https://oferta.senasofiaplus.edu.co/**
- **Coursera. (s.f.). *Customer Service Fundamentals*. Recuperado de https://www.coursera.org/learn/customer-service-fundamentals**
- **ESL Fast. (s.f.). *English dialogues for customer service*. Recuperado de https://www.eslfast.com/robot/topics/customerservice/customer.htm**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**SEBASTIAN AREVALO CORTES**	**INSTRUCTOR**	**BILINGÜISMO-CAMPESENA**	**30 JULIO 2025**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					