



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Servicio al Cliente .
- **Código del programa de formación:** 13530001
- **Nombre del proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Fase del proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Actividad de proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Competencia:** 210601020 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:**
 - 210601020 - 1. Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.
 - 210601020 - 2. Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.
- **Duración de la guía:** 48 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, el SENA extiende una cordial bienvenida a este proceso de formación orientado a trabajar aspectos relacionados con la atención de los clientes de acuerdo con procedimientos y normativas establecidas para ello, con lo que se permite construir un marco de atención y servicio especial al cliente para efectos del desarrollo empresarial integral como lo expone Duran (2013): *“hoy en Colombia, es importante que las organizaciones que buscan la excelencia en el mercado desarrollen estrategias de servicio al cliente que les permite conocer mejor quiénes son sus clientes”*. De esa forma se hace el impacto relacional que se requiere para que los clientes dejen de ser clientes y pasen a ser aliados fundamentales de las empresas.

Las actividades planteadas en la presente guía permitirán identificar capacidades de liderazgo y servicio en los actores empresariales y emprendedores, los aprendices al integrar estos conocimientos a su formación complementaria encontrarán el orden necesario para mejorar sus capacidades laborales y emprendedoras en un ámbito fundamental como lo es el trato con el cliente.



Es importante que organice su tiempo con una rutina de trabajo **diario**, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje. No olvide revisar y **explorar los materiales de estudio** del programa.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE:

Primer resultado de aprendizaje: 210601020 - 1. Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividades de reflexión inicial:



Descripción de la actividad:

“Inmersión práctica”:

El formador conforma grupos máximo de 5 integrantes y realiza la siguiente pregunta orientadora: **¿Porqué es importante mejorar las rprácticas de servicio al cliente en el Departamento del Quindío?**

Los participantes responden de manera breve de manera verbal y abrimos un corto debate. Se comentan las respuestas y se conectan con la importancia del servicio al cliente.

Se concluye con una apreciación grupal que vincule las respuestas de cada grupo durante 5 minutos y el formador resalta la importancia de crear y aplicar protocolos de atención y servicio al cliente para asegurar el mayor aprovechamiento del alto potencial de una economía basada en servicios como el Quindío, tomando la capacitación en servicio al cliente no solo como un valor agregado, sino una **necesidad estratégica** para el crecimiento y la sostenibilidad empresarial.



Ambiente requerido: Dotado con mesas de trabajo sillas y equipos audiovisuales
Estrategias o técnicas didácticas activas: Conversatorio dirigido
Materiales de formación: Equipos audiovisuales, notas adhesivas, marcadores, Papelógrafo
Material de apoyo: Documento impreso con el estudio de caso y preguntas de análisis,
Duración de la actividad: 1 hora

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



Descripción de la actividad: COMPRENDIENDO EL PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA FORMULAR EL PROYECTO FORMATIVO

Teniendo como referente la actividad de reflexión inicial, el formador plantea otra pregunta orientadora: **¿Por qué es fundamental comprender la estructura de un programa de formación para mejorar la enseñanza?**

Los participantes escriben sus respuestas en notas adhesivas y las colocan en un papelógrafo para ser socializadas con el grupo en general.

Se conforman 6 grupos entre los **Instructores-Aprendices** y se entrega una hoja de ruta con taller y cada grupo deberá realizar un esquema gráfico indicado en el taller sobre los componentes del programa que fueron asignados, cada grupo socializa la actividad desarrollada y el formador lidera un conversatorio sobre la importancia de comprender el programa de formación para que el proyecto formativo cumpla la intencionalidad del programa de formación en cada una de sus actividades

Comentado [CELV1]: Las actividades aquí propuestas, continúan siendo parte del primer momento del aprendizaje, es decir del “antes de aprender”, son consecuencia de la actividad planteada en la Situación Problemática de la reflexión inicial y da inicio al aprendizaje significativo entendido como un proceso en el que se establece una relación sustantiva, no arbitraria entre el objeto de conocimiento por aprender y lo que el Aprendiz ya sabe.

Ambiente requerido: Dotado con mesas de trabajo sillas y equipos audiovisuales
Estrategias o técnicas didácticas activas: Conversatorio dirigido y exposición
Materiales de formación: Equipos audiovisuales, notas adhesivas, marcadores, Papelógrafo, papel bond en pliegos
Material de apoyo: Documento impreso con el estudio de caso y preguntas de análisis,
Duración de la actividad: 1 hora




3.3 Actividades de apropiación:

Comentado [CELV2]: Estas actividades se enfocan hacia la Construcción integral del conocimiento: conceptos, procedimientos, valores y se describen textualmente, tal como “aparecen” en la Planeación Pedagógica, (copiar y pegar). La teorización o conceptualización es propia del segundo momento del aprendizaje, “mientras aprendo”, se sugiere colocar el número de horas requerido para el desarrollo de esta actividad

	<p>Descripción de la actividad :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Apropiar el concepto general de formación profesional integral, desarrollo curricular, programas de formación profesional integral y proyecto formativo2. Identificar las actividades del proyecto formativo y actividades de aprendizaje integradoras según tipo de formación <p>El formador responsable de la sesión socializará los conceptos correspondiente a la actividad de aprendizaje propuesta utilizando el siguiente material de apoyo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Formación profesional integral• Modalidades de formación• Componentes del desarrollo curricular• Lineamientos para la formulación del proyecto formativo• Componentes del proyecto formativo• Diseño de actividades de aprendizaje integradoras <p>Através del siguiente enlace:</p> <p>https://view.genially.com/67c79dececb3186a64dcaf67/interactive-content-formacion-en-desarrollo-curricular-2025</p>
--	--



	<p>Descripción de la actividad :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clasificar los componentes del desarrollo curricular y del programa de formación teniendo en cuenta lineamientos institucionales 2. Elaborar un proyecto formativo de acuerdo con el tipo de formación y lineamientos institucionales <p>Los instructores - aprendices desarrollaran un taller llamado Formulando el proyecto formativo para argumentar la comprensión de los conceptos socializados durante las sesiones formativas siguiendo las instrucciones del taller entregado por el formador.</p> <p>Se adjunta archivo con el taller propuesto</p>
---	---

Comentado [CELV3]: Se sugiere terminar la acción interpretativa (socialización y explicación de los saberes) con un taller que argumente la comprensión de los conceptos socializados durante el proceso formativo


	<p>Descripción de la actividad :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Validar conocimientos sobre proyecto formativo formulado según lineamientos institucionales <p>Los instructores - aprendices validarán los conocimientos adquiridos sobre componentes del desarrollo curricular y proyecto formativo través de una evidencia de conocimiento, desempeño y producto</p> <p>El formador entregará a los Instructores-Aprendices los instrumentos de evaluación correspondientes para las evidencias de desempeño y producto que correspondan al desarrollo curricular y proyecto formativo</p> <p>Se adjuntan instrumentos de evaluación propuestos</p>
---	---

Comentado [CELV4]: Debemos tener en cuenta el ciclo de aprendizaje, donde se busca que el aprendiz aplique y proyecte los conocimientos asimilados anteriormente, a través de una técnica de observación directa y/o formulación de preguntas, utilizando la didáctica activa que considere pertinente para tal fin



Ambiente requerido: Dotado con mesas de trabajo sillas y equipos audiovisuales
Estrategias o técnicas didácticas activas: Carrusel pedagógico
Materiales de formación: Suministros de papelería y equipos de computo (10)
Material de apoyo: Instrumentos de evaluación para conocimiento, desempeño y producto
Duración de la actividad: 8 horas

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:



Descripción de la actividad : Socializar el proyecto formativo, teniendo en cuenta componentes e intencionalidad pedagógica del programa de formación, de acuerdo con lineamientos institucionales

Los **Instructores - Aprendices** presentarán el proyecto formativo formulado , teniendo parámetros técnicos, pedagógicos y metodológicos apropiados durante el proceso formativo para tal fin.

Las conclusiones y retroalimentación serán socializadas teniendo en cuenta las instrucciones del formador responsable de la sesión

Comentado [CELVS]: Continuando con el proceso, este momento alude al “después de aprender” el cual busca que los aprendices apliquen o transfieran el aprendizaje desarrollado durante el proceso formativo a contextos reales, de acuerdo con lo planteado en la Situación Problemática definida en el primer momento, (estas actividades no se definen en la Planeación Pedagógica). Se sugiere trabajar el entregable acorde con la actividad de aprendizaje, actividades del proyecto formativo y entregable del proyecto según fase a trabajar

Ambiente requerido: Dotado con mesas de trabajo sillas y equipos audiovisuales
Estrategias o técnicas didácticas activas: Panel de expertos
Materiales de formación: Suministros de papelería
Material de apoyo: Rúbrica con criterios para validar la transferencia de conocimiento por parte de los **Instructores-Aprendices**
Duración de la actividad: 4 horas



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

FORMATIVO.

Comentado [CELV6]: Se relaciona con el resultado de aprendizaje trabajado y como evidencia de proyecto el entregable del mismo según la fase a la que corresponda (se recomienda que tenga relación con los productos del proyecto, evidencia de producto de la planeación pedagógica, actividad de aprendizaje y del proyecto)

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
N/A	N/A	<p>Área de Desarrollo Cognitiva:</p> <p>1. Apropiar el concepto general de formación profesional integral, desarrollo curricular, programas de formación profesional y proyecto formativo</p> <p>2. Identificar las actividades del proyecto formativo y actividades de aprendizaje integradoras según tipo de formación</p> <p>Área de Desarrollo Procedimental:</p>	<p>Evidencia de conocimiento:</p> <p>Formulación de preguntas sobre modalidad de formación, programa de formación, desarrollo curricular y proyecto formativo</p> <p>Evidencia de desempeño:</p> <p>Observación directa</p> <p>Formulando un proyecto formativo</p> <p>Evidencia de producto:</p> <p>Observación directa de un proyecto formativo formulado por los Instrutores-Aprendices</p>	<p>Identifica los componentes para la formulación del proyecto formativo del programa titulado, de acuerdo con lineamientos de la guía de gestión curricular.</p> <p>Define las fuentes de información para la formulación del proyecto formativo siguiendo el procedimiento establecido.</p> <p>Estructura el proyecto formativo de acuerdo con los lineamientos y normativa</p>	<p>Evidencia de conocimiento:</p> <p>Técnica: Formulación de preguntas</p> <p>Instrumento: Lista de Chequeo y/o Cuestionario</p> <p>Evidencia de desempeño:</p> <p>Técnica: Observación directa</p> <p>Instrumento: Lista de Chequeo</p> <p>Evidencia de producto:</p> <p>Técnica: Observación directa</p> <p>Instrumento: Lista de Chequeo</p>



		<p>1. Clasificar los componentes del desarrollo curricular y del programa de formación teniendo en cuenta lineamientos institucionales</p> <p>2. Elaborar un proyecto formativo de acuerdo con el tipo de formación y lineamientos institucionales</p> <p>3. Validar conocimientos sobre proyecto formativo formulado según lineamientos institucionales</p> <p>4. Socializar el proyecto formativo, teniendo en cuenta componentes e intencionalidad pedagógica del programa de formación, de acuerdo con lineamientos institucionales</p>		<p>Realiza los ajustes en el proyecto formativo, de acuerdo con los resultados de la verificación técnica y metodológica.</p>	
--	--	---	--	--	--



		Área de Desarrollo Valorativa-Actitudinal: 1. Analizar que efectos genera en la formación profesional integral, NO utilizar la formación por proyectos, como estrategia metodológica del SENA en los procesos de enseñanza-aprendizaje-evaluación			
--	--	--	--	--	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: Acciones integradoras e integradas entre sí, realizadas por los Aprendices con la orientación del Instructor- tutor a lo largo del proceso formativo. Son objeto directo de aprendizaje; esto indica que existe una relación directa entre lo que se debe hacer en el Centro formativo y lo que más tarde se hará en el mundo laboral.

AMBIENTE EDUCATIVO. Se entiende por ambiente educativo el conjunto de condiciones que propician y facilitan el logro de los objetivos de la formación profesional integral. Este ambiente puede configurarse tanto en instalaciones de la entidad como en empresas y otros sitios de vivienda o trabajo de los sujetos de formación.

APRENDIZ: Es toda persona que reciba formación. En el SENA se reconoce con el perfil de libre pensador, con capacidad crítica, solidario, emprendedor creativo, y líder.

APRENDIZAJES PREVIOS: Competencias anteriores desarrolladas por el aprendiz a través de procesos formales de educación, formación o de experiencias de trabajo, los cuales son identificados y reconocidos por el instructor en la fase de inducción con el fin de precisar la ruta idónea de aprendizaje para desarrollar las competencias del programa de formación y obtener el perfil real de egreso.

Comentado [CELV7]: El glosario de términos debe ser muy específico a las actividades académicas trabajadas durante el proceso formativo y acorde al resultado y/o competencia desarrollada. Todos los términos técnicos deben ir con su respectiva definición



BIBLIOTECA 2.0: Es una transformación en la forma como las bibliotecas ofrecen sus servicios. Brinda las herramientas para hacer del espacio de la biblioteca (tanto física como digital) algo más interactivo, colaborativo y guiado a las necesidades de la comunidad de usuarios. Implica la colaboración de doble vía entre el personal de las bibliotecas y los usuarios.

COMITÉ DE EVALUACIÓN: Es el análisis que se hace en una instancia funcional, consultiva del subdirector del Centro para tomar decisiones relativas al proceso de avance del Aprendiz durante su proceso formativo, dirigidas al estímulo, la orientación, el diseño de estrategias de mejoramiento y a la resolución de situaciones conducentes al Condicionamiento o la Cancelación de la Matrícula.

COMPETENCIAS LABORALES: Capacidad de un trabajador para movilizar los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para alcanzar los resultados pretendidos en un determinado contexto profesional, según patrones de calidad y productividad. Implica entonces, la capacidad de actuar, intervenir y decidir en situaciones imprevistas, movilizándolo el máximo de saberes y conocimientos para dominar situaciones concretas, aplicando experiencias adquiridas de un contexto para otro.

CRITERIO DE EVALUACIÓN: Enunciado que expresa el grado y tipo de aprendizaje que se espera que sea alcanzado por el Aprendiz respecto a algún concepto, procedimiento o actitud concreta. El criterio puede representarse a través de indicadores o descriptores específicos. Proveen señales significativas para la evaluación, las cuales valoran los resultados de aprendizaje y dan cuenta del estado de las competencias desarrolladas por el Aprendiz.

CURRÍCULO: conjunto de relaciones sistémicas encaminadas a planificar, organizar, ejecutar y evaluar procesos de aprendizaje en la Formación Profesional Integral. Se caracteriza por diseñarse bajo principios del aprendizaje por procesos y el enfoque de formación para el desarrollo de competencias. Integra de manera armónica el saber-saber, el saber – hacer y el saber ser y convivir.

DESARROLLO CURRICULAR: proceso mediante el cual se planean, diseñan y ejecutan estrategias de aprendizaje dirigidas a los aprendices en su etapa de formación, con el fin que desarrollen las competencias técnicas para desempeñarse en el mundo laboral.

DISEÑO CURRICULAR: Procedimiento que se realiza para elaborar o actualizar los programas de formación con los cuales se dará respuesta a las demandas y necesidades de formación presentadas por el sector productivo y social.

ESTILOS DE APRENDIZAJE: Preferencias o tendencia a utilizar más unas determinadas maneras de aprender que otras. La utilización de métodos propios o conjunto de estrategias varían según lo que se quiere aprender y evolucionan o cambian de modo constante; sin embargo, cada persona tiende a desarrollar unas preferencias globales para conseguir un aprendizaje más efectivo.

ESTRATEGIA: Son los procedimientos o conjunto de ellos (métodos, técnicas, actividades) por los cuales docentes y estudiantes organizan las acciones de manera consciente para lograr y construir metas previstas e imprevistas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, adaptándose a las necesidades de los participantes de manera significativa. El conjunto de métodos (inductivo, deductivo, analítico o sintético), técnicas y actividades que se utilicen de manera consciente buscando que los alumnos logren un aprendizaje forman una estrategia.

EVIDENCIA DE APRENDIZAJE: Manifestación del aprendizaje, que refiere a la comprobación de lo que “sabe”, “sabe hacer” y “es” el aprendiz. Pueden ser de conocimiento y de desempeño, de las cuales se pueden inferir los logros de aprendizaje y establecer el desarrollo o no de las competencias.



FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL: La formación profesional que imparte el SENA constituye un proceso educativo teórico-práctico de carácter integral, orientado al desarrollo de conocimientos técnicos, tecnológicos y de actitudes y valores para la convivencia social, que le permiten a la persona actuar crítica y creativamente en el mundo del trabajo y de la vida.

INTELIGENCIA EMOCIONAL: Es la capacidad que tenemos las personas para percibir las emociones tanto propias como ajenas, así como comprenderlas y regularlas. La inteligencia emocional está compuesta por una serie de habilidades que te permiten tener ese autocontrol de nuestras propias emociones y sentimientos.

GUIA DE APRENDIZAJE: Recurso didáctico que orienta el aprendizaje. Incluye actividades para el proceso de aprendizaje. Es elaborada por los instructores, de conformidad con la planeación pedagógica. Durante las actividades para el desarrollo de la guía de aprendizaje se conjugan variables que estimulan el desarrollo de valores, procedimientos cognitivos y motrices planteados desde las competencias del programa de formación.

PLAN ESTRATÉGICO: Es el instrumento que incluye los componentes de direccionamiento estratégico de la Entidad, definidos para el cuatrienio en el marco del Plan Nacional de Desarrollo respectivo. Los componentes de este plan son la misión, visión, objetivos institucionales, ejes estratégicos, estrategias e indicadores en un horizonte de mediano y largo plazo.

PORTAFOLIO DE APRENDIZAJE: Herramienta que ayuda a afianzar el proceso de autoevaluación de su propio desarrollo y a mejorar el accionar de éste al ser más consciente de lo que el Aprendiz logra. En el portafolio se organizan las evidencias de aprendizaje.

PROCESO DE FORMACIÓN: Son las actividades de Enseñanza-Aprendizaje y Evaluación tanto presenciales como desescolarizadas que se desarrollan para alcanzar los resultados de aprendizaje.

PROYECTO DE APRENDIZAJE: Herramienta de formación que involucra a los Aprendices en la solución de problemas y otras tareas significativas, les permite trabajar de manera autónoma e interdisciplinaria para construir su propio aprendizaje y culmina en resultados reales generados por ellos mismos.

RECURSO BIBLIOGRÁFICO: En términos funcionales, una expresión o manifestación de una obra o un ejemplar específico y que sirve como base para la descripción bibliográfica realizada en la catalogación de las bibliotecas. Este puede ser tangible (Ejemplo: publicación impresa) o intangible (Texto electrónico)

RESULTADOS DE APRENDIZAJE: Enunciados que están asociados a las Actividades de Aprendizaje y Evaluación, y que orientan al Instructor-tutor y al Aprendiz en la verificación de los procesos cognitivos, motores, valorativos, actitudinales y de apropiación de los conocimientos técnicos y tecnológicos requerido.

TÉCNICA: Procedimiento didáctico que busca obtener a través de una secuencia determinada de pasos o comportamientos, uno o varios resultados de aprendizaje.

TRABAJO: Es el conjunto de actividades que son realizadas con el objetivo de alcanzar una meta, solucionar un problema o producir bienes y servicios para atender las necesidades humanas.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

SENA (2006). Lineamientos para la integración de las Competencias. Bogotá.

SENA (2013). Programas de formación y Proyectos Formativos, Versiones actualizadas y en ejecución. Bogotá.

Comentado [CELV8]: La bibliografía debe ser referenciada de acuerdo con las normas APA vigentes. Para lo cual el Sistema de Bibliotecas SENA <http://biblioteca.sena.edu.co/> en su "Repositorio Dispone del Documento Cómo Citar y Hacer Referencias Bibliográficas con Normas APA 6ª. Edición".



SENA, Dirección General (2013). Base Teórica Conceptual para la elaboración de la planeación pedagógica. Bogotá.

SENA, Dirección General (2012). Modelo Pedagógico Institucional. Bogotá.

SENA, Dirección General (2013). Orientaciones para la elaboración de guías de aprendizaje de los proyectos formativos. Bogotá.

SENA, Dirección General (2013). Procedimiento para la Ejecución de la Formación Profesional. Bogotá.

SENA, Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo (2019-2022). Bogotá

SENA, Guía gestión curricular del catálogo de programas de formación profesional integral- gfpi-g-046 v1

(BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA).

ENLACES DE REFERENCIA

1. Eduticperu. (2014). Teorías del aprendizaje. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/watch?v=go4QD28I2sM>
2. Recuperado de: <http://revistas.sena.edu.co/index.php/rform/article/view/1308>,
3. Teorías del aprendizaje conductismo constructivismo. Video. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/watch?v=7LVNjKim7wg>
4. Psicología y mente. (sf). Los 13 tipos de aprendizaje: ¿cuáles son?. Recuperado de:
<https://psicologiaymente.com/desarrollo/tipos-de-aprendizaje>
5. <https://view.genially.com/67c79dececb3186a64dc67/interactive-content-formacion-en-desarrollo-curricular-2025>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre			Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	César	Ernesto	López	Instructor- Formador Pedagógico	Regional Quindío Centro de Comercio y Turismo	7/03/2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					