PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnologia en Actividad Fisica.
- **Código del Programa de Formación:** 525214 V.2
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** Ejecución de programas de Actividad Física, que contribuyan con la generación de cambios en los hábitos y estilos de vida de la población objeto.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Planeación.
- **Actividad de Proyecto (si es formación Titulada):** Diseñar el programa de actividad física ,según características y necesidades del usuario , teniendo en cuenta los protocolos y normatividad vigente.
- **Competencia**
  ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.
- **Resultado de Aprendizaje Alcanzar**
  Interpretar la identidad corporativa y su relación con la política del servicio tomando como referentes los manuales, protocolos y portafolios de la organización.
- Duración de la Guía: 40 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.
- **Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendiz.** Para el desarrollo de cada actividad se requiere ejecutar trabajo individual y colectivo, algunos de los objetivos que se debe alcanzar en esta guía se desarrollaran a través de la plataforma Territorium. El programa de formación está diseñado para desarrollar una formación por competencias y

aprendizaje por proyectos; por tanto, el aprendiz deberá lograr importantes actitudes hacia el autoaprendizaje, la auto consulta, la autoevaluación y demás actitudes, que permitan la autonomía en su formación y en la toma de decisiones, respecto a la creación de conceptos, además el logro significativo de Aprendizajes que le permitirán un avance en su capacidad de creación y reflexión.

- **Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado.** Para motivar el aprendizaje autónomo debe haber conexión entre lo aprendido y la vida cotidiana. Así, el pensamiento del estudiante debe estar fundamentado en aprender a pensar por sí solo con la información que el ambiente en el que se encuentre le ofrezca, cuestionar e ir más allá de lo evidente con el fin de comprender lo aprendido.
- **Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos.** El aprendiz debe adquirir la conciencia de la importancia del trabajo en equipo, de acuerdo con la temática vista y las necesidades de refuerzo, se realizarán talleres, sustentación conceptual individual y grupal, estudio de casos, reflexión y argumentación de lecturas relacionadas con la formulación estrategica.
- **Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.** Desarrollo de pensamiento de alto nivel, de la comunicación oral, de la autogestión y de habilidades de liderazgo. Mejora en la interacción entre alumnas e institución educativa. Incremento en la retención académica, el autoestima y la responsabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de reflexión inicial

Actividad 1

- **Descripción de la actividad:**

video: "Inducción a la Norma Servicio al Cliente - Parte 1 - SENA Colombo Alemán" 100%):

1. Visualización del video Inducción a la Norma Servicio al Cliente - Parte 1 - SENA Colombo Alemán.
2. A partir del video y una imagen de una situación de servicio al cliente (), realizar un **foro-debate** (estrategia didáctica activa) sobre las siguientes preguntas:

- ¿Qué es lo primero que identifica de una empresa al momento de recibir un servicio?
- ¿Cómo influye la presentación personal del colaborador en la percepción de la empresa?
- ¿Qué aspectos de la "normativa" para atender clientes considera más relevantes?

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Taller de reflexión
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

video: " Protocolo, normas, técnicas y procedimientos de servicio" 100%):

3. Visualización del video Protocolo, normas, técnicas y procedimientos de servicio https://www.youtube.com/watch?v=7ol7AKzkYfg
4. A partir del video y una imagen de una situación de servicio al cliente (), realizar un **foro-debate** (estrategia didáctica activa) sobre las siguientes preguntas:

    - ¿Qué es lo primero que identifica de una empresa al momento de recibir un servicio?
    - ¿Cómo influye la presentación personal del colaborador en la percepción de la empresa?
    - ¿Qué aspectos de la "normativa" para atender clientes considera más relevantes?

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Taller de reflexión
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

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

Actividad 3

Descripción de la actividad:

1. Estudio de Caso Introductorio 100%):

1. **Estudio de Caso Introductorio:** Presentar un caso breve (simulando un escenario real en el SENA o una empresa) donde un cliente se siente insatisfecho por una respuesta que no concuerda con lo ofrecido en un **Portafolio de Servicios** o un **Manual de Protocolo**.

2. En grupos, los aprendices identificarán:

   - El **error de servicio** cometido (estrategia de **estudio de casos**).
   - Los posibles **documentos (manuales, protocolos)** que el colaborador debió consultar.

3. Elaborar un **ordenador gráfico** (estrategia de **ordenadores gráficos**) como un **Mapa Mental** o un **Diagrama Causa-Efecto** que muestre la relación entre la **Identidad Corporativa** → **Política de Servicio** → **Protocolos** → **Satisfacción del Cliente**.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Cuadro comparativo.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 8 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.3. Actividad de apropiación (interprete, argumente y proponga):

Actividad 5

- **Descripción de la actividad:**

1. Sesión Expositiva-Participativa (100%):

1. **Sesión Expositiva-Participativa** orientada por el instructor sobre los conceptos claves (Identidad Corporativa, Política de Servicio, Protocolo de Atención, Portafolio de Servicios).

2. **Actividad Lúdica: "El Juego de los Protocolos"** (estrategia de **juegos lúdicos**): El instructor reparte tarjetas con diferentes escenarios de atención (presencial, telefónica, virtual) y otras con reglas de protocolo y normativa. Los aprendices deben unir el escenario con el protocolo correcto.

3. **Consulta y Análisis Documental:** Revisión de extractos del **Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía del SENA** u otras normativas (como la NSCL 210601020 de "Atender clientes...").
4. Elaboración de un **Cuadro Comparativo** que sintetice los elementos de la **Identidad Corporativa** y cómo se reflejan en la **Política de Servicio** de una organización elegida por el grupo.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Organizador grafico.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Organizador grafico.
- **Instrumentos de evaluación:** Lista de chequeo realización y sustentación organizador grafico.
- **Duración de la actividad en horas.** 8

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Actividad 6

- **Descripción de la actividad:**

Trabajo final "Manual de Identidad Corporativa" (100%):

MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA

Empresa de Actividad Física (Gimnasio, Estudio, Coaching)

I. Fundamentos de la Marca

1. Introducción al Manual

- **Propósito y Alcance:** Definición de la importancia y los límites de uso del manual.
- **Filosofía de Marca:** Breve historia y razón de ser de la empresa.

2. Identidad Verbal y Esencia

- **Misión, Visión y Valores:** Enfocados en la salud, la energía, la comunidad y el bienestar.
- **Público Objetivo (Buyer Persona):** Definición detallada del cliente (edad, motivación, nivel de fitness).
- **Tono de Voz (Tone of Voice):** Cómo habla la marca (ej. motivador, técnico, amigable, enérgico).

II. Identidad Visual Primaria (El Logotipo)

3. Logotipo Principal

- **Construcción y Proporción:** Definición geométrica, cuadrícula de construcción y medidas.
- **Área de Reserva y Protección:** Espacio mínimo que debe rodear el logo (clear space).
- **Tamaño Mínimo de Reproducción:** Límite para impresión y digital.

4. Versiones del Logotipo

- **Isotipo/Imagotipo/Logotipo:** Presentación de todas las variantes.
- **Versión Horizontal y Vertical:** Adaptaciones para diferentes formatos.

5. Usos Cromáticos del Logotipo

- **Versión a Color (Original):** Uso sobre fondos claros.
- **Versión Monocromática:** Uso en blanco (sobre fondos oscuros) y negro (sobre fondos claros).
- **Versión en Escala de Grises:** Para usos en blanco y negro o impresión económica.

6. Usos Incorrectos (Lo que Nunca se Debe Hacer)

- Deformaciones o estiramientos.
- Cambios de color no autorizados.
- Modificaciones en la tipografía o el orden de los elementos.
- Uso sobre fondos demasiado saturados o complejos.

III. Color y Tipografía

7. Paleta de Color Corporativa

- **Colores Primarios:** Colores principales (generalmente enfocados en energía y confianza: rojo, azul vibrante, verde).
    - Definición en CMYK (Impresión).
    - Definición en RGB y HEX (Digital).
    - Definición en Pantone (Tintas especiales).
- **Paleta Secundaria y Acento:** Colores de apoyo para gráficos o llamadas a la acción (CTAs).

8. Tipografía Corporativa

- **Tipografía Principal (para Titulares):** Fuente Sans-serif o de alto impacto, que denote fuerza.
- **Tipografía Secundaria (para Cuerpo de Texto):** Fuente legible para textos largos.
- **Tipografía Digital (Fallback):** Fuentes seguras para web y apps.
- **Jerarquía Tipográfica:** Tamaños y pesos definidos para títulos, subtítulos y cuerpo de texto.

IV. Identidad Visual Secundaria y Complementos

9. Elementos Gráficos

- **Patrones y Texturas:** Elementos repetitivos o texturas usadas en fondos (ej. líneas de movimiento, patrones geométricos).
- **Iconografía de Marca:** Sets de iconos específicos para servicios (ej. yoga, pesas, cardio).
- **Ilustraciones y Gráficos de Datos:** Estilo definido para infografías y material educativo.

10. Estilo Fotográfico

- **Temática y Enfoque:** Mostrar acción, autenticidad, diversidad y resultados.
- **Filtros y Tonos:** Uso de brillo, contraste y paleta de color para mantener consistencia visual.
- **Composición:** Preferencia por tomas dinámicas, ángulos bajos o de acción.

V. Aplicaciones y Soportes

11. Papelería Corporativa

- Tarjeta de presentación (Frontal y reverso).
- Hoja membretada.

- Sobre y carpeta.

12. Marketing y Merchandising

- Uniformes del personal (camisetas, sudaderas).
- Merchandising para clientes (toallas, botellas de agua, gorras).
- Banners y material promocional (flyers, folletos de precios).

13. Entorno Físico (Señalética)

- Rótulos exteriores e interiores (recepción, salas de entrenamiento, vestuarios).
- Identificación de zonas (cardio, pesas, estudio).

14. Aplicaciones Digitales

- **Diseño Web y Landing Pages:** Layouts y uso de color en la interfaz.
- **Redes Sociales:** Plantillas para historias, publicaciones y avatares.
- **Aplicación Móvil (si aplica):** Estilo de interfaz (UI/UX) y elementos interactivos.
- **Email Marketing:** Plantilla de newsletter y firma de correo electrónico.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Informe satisfacción del cliente.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Informe satisfacción del cliente.
- **Instrumentos de evaluación:** Realización y sustentación informe satisfacción del cliente.
- **Duración de la actividad:** 30 horas.

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

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Planeación	Diseñar el programa de actividad física ,según características y necesidades del usuario , teniendo en cuenta los protocolos y normatividad vigente.	Manual de Técnicas de Comunicación y Protocolo de Servicio.	**Evidencia de Desempeño:** Simulación de Atención al Cliente (Video o presencial). **Evidencia de Producto:** Manual de Técnicas de Comunicación y Protocolo de Servicio.	Documenta las **técnicas de comunicación** (verbal y no verbal) y los **principios de comportamiento** (cortesía, protocolo) en función de los requerimientos de servicio y la **normativa**. Aplica **técnicas de comunicación** y **principios de comportamiento** (tono de voz, lenguaje corporal, uso de vocabulario) de manera asertiva en la interacción con el cliente, conforme al **protocolo de servicio**.	**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento:** Rúbrica. **Técnica:** Observación. **Instrumento:** Lista de chequeo o Escala de Valoración de Desempeño.

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Protocolo de servicio:** Forma estandarizada de plasmar las pautas de atención al cliente en una organización.
- **Técnicas de comunicación:** Herramientas verbales y no verbales que facilitan la interacción efectiva (ej. escucha activa, empatía).
- **Momento de Verdad:** Cada interacción entre la empresa y el cliente, que genera una oportunidad para establecer una percepción sobre la calidad del servicio.
- **Indicadores de Gestión:** Medidas cuantitativas o cualitativas que permiten evaluar el desempeño en el logro de objetivos, en este caso, del servicio (ej. satisfacción, tiempo de respuesta).

- **Comportamiento en Servicio:** Aplicación de **principios de cortesía** y profesionalismo en la atención.

2. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL) 210601020: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía SENA.
- Material de Formación: Servicio al Cliente.
- Material de Formación: Comunicación Oral y Escrita.
- Video Inducción a la norma 210601020 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normati
  https://www.youtube.com/watch?v=zU0U_U4gvgc

- http://biblioteca.sena.edu.co/

3. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Lindelia Peralta Paula	Instructora	Centro de Comercio y Turismo, Regional Quindo.	Octubre 10 del año 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					