



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE
- Código del Programa de Formación: 13530025
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): N/A
- Fase del Proyecto (si aplica): EJECUCIÓN
- Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 1. Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización
 2. Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización
- Duración de la Guía: 48 Horas

2. PRESENTACIÓN





Estimado Aprendiz:

Bienvenido a este viaje de transformación. En el mundo de la seguridad privada, usted no es solo un vigilante; es la primera y última impresión de una organización. El servicio al cliente es la capacidad profundamente humana de conectar, resolver y generar confianza. Esta guía le brindará herramientas prácticas para potenciar sus fortalezas, manejar la emoción del cliente a través de la empatía y comunicarse con claridad y respeto mediante la asertividad. Al finalizar este proceso, usted podrá transformar situaciones de tensión en experiencias memorables, construyendo relaciones de confianza a largo plazo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Antes de aprender las técnicas, conectaremos con nuestra propia experiencia vivida desde ambos lados del mostrador. ● El Qué: Análisis de la percepción personal del servicio de excelencia.

- El Cómo (Actividad Sincrónica):

1. Individualmente, identifique su mejor y peor experiencia como cliente
2. En la sesión síncrona, comparta estas reflexiones (sin dar nombres) para construir una definición colectiva de "Excelencia en el Servicio"
3. Plantee cómo su actitud influye en la visión de éxito del usuario.

- El Entregable: redacte una sola frase que resuma lo que para usted significa brindar un buen servicio.

Ambiente requerido: Ambiente de formación síncrono (virtual vía Meet/Teams o presencial)

Estrategias didácticas activas: Diálogo socrático, lluvia de ideas y aprendizaje basado en la experiencia.



Materiales: Computador, celular , cuaderno de apuntes y esfero (Consumible) Duración: 2 Horas

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

Descripción: Identificación de saberes construidos a partir de experiencias previas para promover la evaluación autodiagnóstica .

- Actividad Sincrónica: Mediante un intercambio de métodos de trabajo, identificaremos cómo manejan actualmente el control de acceso y las consultas de usuarios.
- Temas a tratar: Protocolos, Ética, Empatía, Comunicación No Verbal y Resiliencia

Ambiente requerido: Ambiente de formación síncrona

Estrategias didácticas activas: Socialización de experiencias y lluvia de ideas

Duración: 2 Horas

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción: Construcción integral del conocimiento: conceptos, procedimientos y valores inherentes a la competencia.





- Actividad 1: La Ética y los Protocolos. Análisis de la importancia de la confidencialidad y honestidad en seguridad.
- Actividad 2: Empatía y Escucha Activa. Análisis del video de Brené Brown. Socialice cómo la empatía evita que un guarda suene "robótico".
- Actividad 3: Los 5 Tipos de Objeciones. Teorización sobre barreras de Precio, Producto (Norma), Tiempo, Competencia y Desconfianza.

Ambiente requerido: Ambiente síncrono y ambiente de trabajo autónomo

Estrategias didácticas activas: Mapas conceptuales, análisis de video y mesa redonda virtual.

Evidencias de aprendizaje: Cuestionario sobre estilos de comunicación y Mapa conceptual sobre objeciones. Duración: 20 Horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción: Los aprendices deben transferir el 100% de sus conocimientos a contextos reales de la función productiva en seguridad.

TALLER 1: "EL SEMÁFORO DE LA SEGURIDAD" (Juego de Roles Dinámico)

- Objetivo: Practicar el modelaje de situaciones reales en el puesto de control .
- Desarrollo Sincrónico: Se plantean situaciones críticas (ej. ingreso denegado). El aprendiz debe actuar la respuesta "Roja" (Agresiva), "Amarilla" (Pasiva) y "Verde" (Asertiva - Nivel Profesional). El grupo evalúa el impacto de cada reacción.

TALLER 2: "TRADUCTOR DE PROTOCOLO HUMANO"

- Objetivo: Reemplazar órdenes secas por lenguaje de servicio proactivo.
- Desarrollo Sincrónico: tomen frases comunes como "No puede entrar" y transfórmenlas en protocolos asertivos que validen la emoción del cliente pero mantengan la norma.



TALLER 3: "SIMULACRO DE OBJECIONES Y CRISIS"



- Objetivo: Aplicar los 5 consejos técnicos para desarmar.
- Desarrollo Sincrónico: Role-playing intensivo donde el "usuario" utiliza excusas de tiempo y competencia para saltar la seguridad. El guarda debe aplicar esiliencia para resolver sin escalar el conflicto.

Ambiente requerido: Ambiente síncrono virtual o presencial.

Estrategias didácticas activas: Simulación, Role-playing y Talleres prácticos

Evidencias de aprendizaje: Registro de desempeño en simulación y documento "Mi Plan de servicio Inolvidable".

Duración: 24 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
EJECUCIÓN	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	Aplicar protocolos de servicio y principios éticos en la atención al usuario bajo estándares de seguridad privada.	Evidencias de Conocimiento: Respuestas a cuestionario técnico sobre estilos de comunicación, principios éticos y normativa institucional.	Atiende al cliente con oportunidad y respeto, aplicando la política institucional y la normatividad vigente.	Técnica: Formulación de preguntas. Instrumento: Cuestionario
	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.	Aplicar protocolos de servicio y principios éticos en la atención al usuario bajo estándares de seguridad privada	Respuestas a cuestionario técnico sobre estilos de comunicación, principios éticos y normativa institucional.	Atiende al cliente con oportunidad y respeto, aplicando la política institucional y la normatividad vigente	Técnica: Formulación de preguntas. Instrumento: Cuestionario.
	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.	Resolver conflictos y objeciones de clientes utilizando técnicas de comunicación asertiva y resiliencia operativa.	Evidencias de Desempeño: Observación directa en la ejecución de Role-playing sincrónico sobre manejo de usuarios difíciles y situaciones de tensión.	Utiliza lenguaje verbal (tono de voz) y no verbal (postura y contacto visual) acorde al protocolo de atención.	Técnica: Observación directa. Instrumento: Lista de verificación de desempeño.
	Atender clientes de				



	acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.	Diseñar acciones de mejora personal para fortalecer la calidad del servicio basándose en protocolos de excelencia.	Evidencias de Producto: Entrega del documento "Mi Plan de Servicio Inolvidable" con compromisos de mejora medibles y alineados al puesto.	Valida la satisfacción del cliente según los protocolos de la organización e indicadores de gestión.	écnica: Valoración de producto. Instrumento: Rúbrica de evaluación.
--	--	---	---	--	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **ASERTIVIDAD:** Estilo de comunicación equilibrado donde el guarda expresa ideas, necesidades y límites (ej. "No puedo permitir el acceso sin carné") de forma clara, directa y honesta, ofreciendo alternativas y respetando al usuario.
- **COMUNICACIÓN NO VERBAL:** Conjunto de mensajes transmitidos a través del cuerpo, incluyendo el contacto visual para demostrar interés, una postura abierta para generar confianza y gestos que refuercen la escucha activa.
- **COMUNICACIÓN VERBAL (TONO):** El componente del "cómo" se dicen las palabras. El tono transmite la empatía, la calma y la seguridad necesaria para controlar el puesto de trabajo; suele ser más impactante que el mensaje verbal mismo.
- **EMPATÍA:** Capacidad de reconocer, entender y validar la emoción de la otra persona (ej. "Entiendo su frustración") sin necesidad de estar de acuerdo con el motivo. Es el núcleo humano que evita que el servicio de seguridad suene robótico.
- **ÉTICA EN EL SERVICIO:** Principios morales que rigen la atención del guarda, fundamentados en la honestidad (no mentir), la confidencialidad (protección de datos y movimientos de usuarios) y la justicia (trato equitativo).



- **OBJECCIÓN:** Barrera, duda o preocupación expresada por el cliente o usuario. En seguridad, no debe tomarse como un ataque personal, sino como una petición de más información o seguridad ante un protocolo.
- **PROTOCOLO DE SERVICIO:** Guía técnica y operativa que define los pasos y estándares de calidad para cada interacción del guarda con el cliente, garantizando consistencia y eficiencia en el servicio.
- **RESILIENCIA:** Capacidad del personal de seguridad para gestionar situaciones de alta tensión o conflictos con usuarios molestos sin verse afectado emocionalmente, permitiéndole "reiniciarse" para atender al siguiente usuario con actitud profesional.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Bibliografía:

- **Carlzon, J. (1991).** *El momento de la verdad*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos. (Texto fundamental para entender el impacto del primer contacto del guarda con el cliente).
- **Goleman, D. (1996).** *La inteligencia emocional*. Barcelona, España: Editorial Kairós. (Base para el manejo de la resiliencia y el autocontrol en situaciones de tensión).
- **Rogers, C. (1961).** *El proceso de convertirse en persona*. Madrid, España: Editorial Paidós. (Referente para la práctica de la escucha activa y la validación del otro).
- **SENA. (2020).** *Manual de Identidad Corporativa y Protocolo de Servicio al Cliente*. Bogotá, Colombia: Dirección General.

Webgrafía (Videos de apoyo para sesiones sincrónicas):

- **Marrón, B. [RSA Animate]. (2013, 10 de diciembre).** *Sobre la Empatía* [Archivo de Video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=l-gQLqv9f40> (Material para la actividad de apropiación 3.3).



- **Martín, L. [Lidia Martín]. (2019, 15 de febrero).** *Comunicación Asertiva, Pasiva y Agresiva* [Archivo de Video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=A-KBUz6aK4c> (Base técnica para el Taller del Semáforo).
- **Ramírez, P. [Aprendemos Juntos 2030]. (2018, 22 de mayo).** *Asertividad: El arte de decir NO* [Archivo de Video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=C7e54316k-l> (Recurso para el manejo de objeciones y cumplimiento de normas en seguridad).

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Numa Isabel Bulla Bernal	Instructora	EPC CGMLTI	Abril de 2026

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					