



II

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación:
FABRICACION DE PRODUCTOS DE ASEO PARA EL HOGAR
- Código del Programa de Formación: 22110028
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):
- Fase del Proyecto (si aplica):
- Actividad de Proyecto Formativo:
- **Competencia:**
ELABORAR PRODUCTOS QUÍMICOS SEGÚN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y NORMATIVA LEGAL
- **Resultados de Aprendizaje:**
RA1 ALISTAR MATERIAS PRIMAS, EL AREA DE TRABAJO TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y TIPO DE PRODUCTO.

RA2 ELABORAR PRODUCTOS DE ASEO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
- Duración de la Guía de Aprendizaje **(48: HORAS)**

2. PRESENTACIÓN

Estimados aprendices les doy la más cordial bienvenida a las actividades de aprendizaje del programa complementario FABRICACION DE PRODUCTOS DE ASEO PARA EL HOGAR en donde abordaremos los componentes del programa de preparados magistrales no esteriles, la normatividad en la que se encuentra inmerso estos, la seguridad y calidad con la que debemos prepáralos para garantizar a la población.

Este curso busca fortalecer competencias específicas con el objeto de capacitar la comunidad para el manejo de dichos productos.

El SENA a través de la RED de conocimiento de Química Aplicada desarrolla este curso en formación complementaria para formar talento humano capacitado en las labores de fabricación de productos



de aseo, con las directrices establecidas por la Dirección Nacional de Planeación, DNP para esta actividad económica.

Al finalizar el estudio de este módulo sobre preparaciones de aseo, el aprendiz estará en la capacidad de desarrollar y preparar fórmulas, teniendo en cuenta las características fisicoquímicas y la estabilidad de los componentes.

Para interpretar y elaborar una fórmula de aseo es necesario que el estudiante conozca las técnicas básicas, las operaciones fundamentales y los diferentes procesos que se necesitan para tal desarrollo. Algunas de las actividades requerirán que el desarrollo sea de forma grupal, con el fin de que se permita un intercambio de conocimientos que complemente y fortalezca el desarrollo de esta.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial: análisis, caso hipotético.

Descripción de la actividad:

Apreciado aprendiz en esta actividad vamos a participar de manera activa para que definamos la importancia que tiene el estar actualizados constantemente y de esta manera poder brindarle seguridad a nuestros usuarios y comunidad en general.



CASO: En la fábrica de productos de aseo de la vereda morro gacho se realizaban preparados magistrales de uso doméstico, debido a que el personal que realizaba esta actividad en las preparaciones no utilizaba elementos de protección personal y, además decía que como no tenía control por parte de las autoridades competentes debido a que el establecimiento era muy lejano entonces no había necesidad, pero al cabo de un tiempo un trabajador genero alergia por el contacto con los productos químicos, la familia al identificar el problema se puso en la tarea de investigar cómo se desarrollaba dicha actividad y al enterarse pusieron queja ante la secretaria de salud, y el Invima, llegando la visita técnica y al mismo tiempo pusieron la denuncia pues al paciente le tuvieron que amputar una mano.



1. ¿Identifique el elemento de protección personal que requería el técnico de la empresa?
2. ¿Debería el técnico estar actualizado frente a la normativa legal vigente sobre bioseguridad y por qué?
3. ¿Qué importancia tiene para usted las preparaciones de aseo?
Comparta las respuestas con sus compañeros de curso.

- **Ambiente requerido:** : Ambiente de formación convencional, contar con lavamanos.
- **Materiales de formación:** Televisor, Computadores, Dispositivos móviles e internet.
- **Material de apoyo:** Consultar, leer y analizar las buenas prácticas de manufactura (BPM) y decreto 1545 de 1998. Ley 2069 de 2020, ley de emprendimiento, Ley 2234 de 2022 ley de emprendimiento social, Identificar la normatividad, fichas de seguridad, terminología y operaciones básicas de la elaboración de productos de aseo.
- **Duración de la actividad:** 3 horas

- 3.1.1 Querido aprendiz para esta actividad usted debe disponer de buena atención y comprensión para realizar la siguiente investigación.
Nombre de la actividad: **taller investigativo, trabajo en equipo.**

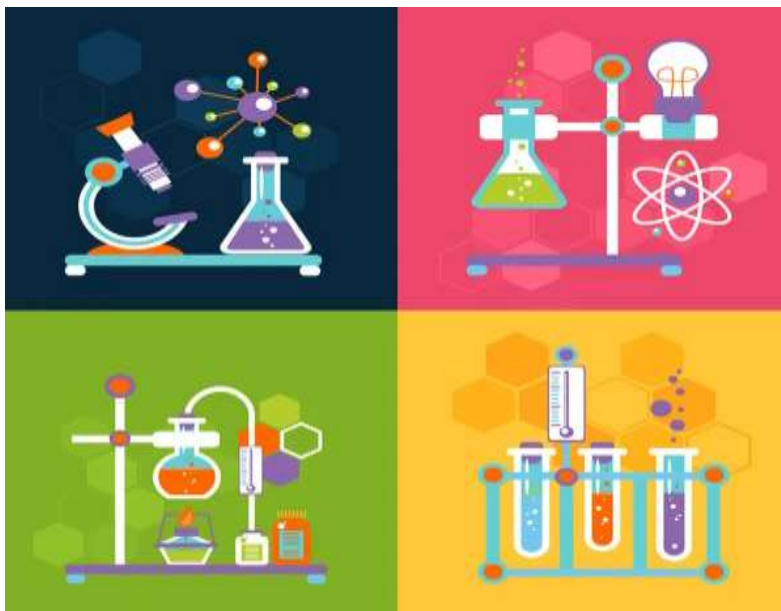
- **Descripción de la actividad:** en grupos de tres personas nos enumeramos como grupo del uno al diez, para proceder a elegir las preguntas a investigar, las cuales socializaremos en grupo. Para el desarrollo realizaran carteleras en papel periódico describiendo con imágenes y letras el significado de lo investigado.
 1. Consulte e identifique la siguiente terminología: advertencia, bactericida, calidad, certificado de capacidad de producción, (CCP), composición básica, desinfectante, lote piloto, registro sanitario, seguridad, toxicidad.
 2. Investigue los requisitos que deben de cumplir los productos de aseo.
 - 3.Cuál es la responsabilidad del INVIMA con respecto a productos de aseo.
 4. Cuáles son las modalidades de registro sanitario que hay.
 5. Cuáles son las características que debe tener las etiquetas en los productos terminados.
 6. Que es una ficha de seguridad en productos de aseo y determine su función.
 7. Que es un laboratorio para producción.
 8. Normas de comportamiento y seguridad en un laboratorio.
- **Ambiente requerido:** salón con sillas de escritorio.
- **Materiales de formación:** Televisor, Computadores, Dispositivos móviles e internet.
- **0**
- **Material de apoyo:** pagina del ministerio de salud, o pagina clelo



- **Duración de la actividad:** 3 horas

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

Actividad: Nombre de la actividad: conocimientos previos



Descripción de la actividad: esta actividad sera desarrollada en el ambiente de formación. En grupos de tres personas, investigaran los siguientes términos y luego los dibujaran en pliegos de papel periódico para que los expongan al grupo y poder identificar los materiales para el proceso de elaboración de productos de aseo. Investigar elementos de laboratorio con los que se puede realizar los preparados magistrales y con que otros elementos podríamos trabajar si no existiesen estos materiales.

Biquier

Mezclador

Estufas de calentamiento

Termómetros

Balanzas de precisión

Recipientes medidores

Vidrios reloj

Paletas mezcladoras

Probetas

Tubos de ensayo

Gradillas o rejilla

Pipetas

Matraz



Agitador o mezclador
Escalpelo
Cucharilla
Encendedor o mechero
Cuenta gotas
Embudo
Empaque

Ambiente requerido: salón con sillas de escritorio

- **Materiales de formación:** Televisor, Computadores, Dispositivos móviles e internet
- **Material de apoyo:** Pagina web ministerio de la protección social tema calidad y humanización de la atención:
- **Duración de la actividad:** 2 horas

3.2.1 NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: TALLER INVESTIGATIVO, TRABAJO EN EQUIPO.

Descripción de la actividad: en esta actividad se dividirán en grupos de trabajo conformado por la instructora y donde vamos a investigar los siguientes grupos de productos de aseo, conceptos de bioseguridad y elementos de protección personal.

- ¿que es bioseguridad?
- ¿Qué son elementos de protección especial y su importancia?
- ¿Qué son productos de aseo líquidos?
- ¿Qué es Maceración, infusión, decocción, digestión, lixiviación?
- ¿Qué son lociones?
- ¿Qué son ungüentos, y sus propiedades
- ¿cuales son las bases para los ungüentos.
- ¿Qué son cremas, sus propiedades y la base para realizarlas?
- ¿Qué son pomadas, sus propiedades y la base para su elaboración?

Ambiente: salón o cocineta de la escuela para elaboración de productos.

Materiales: productos químicos para realización productos de aseo

Evidencias: Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización, Teorización).

Duración de la actividad 4 horas

3.3 Nombre de la actividad: Identifica los materiales para la elaboración Productos de aseo líquidos.

Descripción de la actividad: En esta actividad pondremos a prueba las habilidades, los aprendices estarán prestos a pesar los productos, e integrarlos poco a poco de acuerdo a las formulas magistrales para obtener el producto terminado.



Ambiente: salón o cocineta de la escuela para elaboración de productos.

Materiales: productos químicos para realización productos de aseo

Evidencias: Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización, Teorización).

Duración de la actividad 4 horas

3.3.1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: PRODUCTO TERMINADO

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: en esta actividad se realizara la elaboración y producción de los productos elegidos por ustedes aprendices y donde se dividirán en grupos de cinco personas y cada uno desempeñara un rol para la afbricacion de productos de aseo, para ello deberán aplicar la responsabilidad y todo lo aprendido teóricamente. Pue elaboraremos tres o cuatro productos dodne aplicaremos el empackado, el etiquetado y muestra del producto final.

Ambiente: cocineta de la escuela.

Materiales: produstos químicos necesarios para elaborar una muestra por persona, empaques suministrados por ustedes, etiquetas elaboradas por ustedes.

Evidencia: fotos de la elaboración de los aproductos y terminado final.

Duaracion: ocho horas por tres productos.

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
		3.1 Actividades de Reflexión inicial. 3.2 Actividad 2: Nombre de la actividad:	Evidencias de Conocimiento: Guía de productos de magistrales.	Identificar la superficie sobre la cual se aplica el producto de aseo a elaborar. Seleccionar los materiales	TALLER Formulación de preguntas • Aplicación de Conocimientos • Investigaciones sobre temas del curso. • Pruebas orales PREGUNTAS:



		Conocimientos previos	Evidencias de Desempeño: Investigaciones.	Manipular correctamente e las sustancias químicas.	Practica de laboratorio. Exposición práctica. MESA REDONDA Preguntas Verbales Abiertas Exposiciones prácticas en el laboratorio. Lista de chequeo
		3.2.1 Actividad 1: investigación trabajo en equipo.	Evidencias de Producto: Producto terminado	Verificar los equipos necesarios	
		3.3.1 actividad Nombre de la actividad: Identifica los materiales para la elaboracion Productos de aseo líquidos.		Manipular los equipos. Organizar el puesto de trabajo. Utilizar los elementos de protección personal. Diferenciar procesos de fabricación de productos. Convertir unidades. Determinar las etapas de fabricación del producto de aseo. Revisar el producto de aseo fabricado.	
		4. actividad Nombre de la: PRODUTO TERMINADO			



				Envasar el producto elaborado.	
--	--	--	--	--------------------------------------	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Desintegración.** La disgregación de un comprimido o cápsula en gránulos o agregados en un fluido acuoso.
2. **Disolución.** Disgregación de partículas finas en moléculas o iones dispersos de forma homogénea en un fluido acuoso.
3. **Envase para un tratamiento completo.** Medicamentos envasados en bolsas de plástico selladas, cada una de las cuales contiene la cantidad de medicamento correspondiente a un tratamiento completo, según se determina en normas terapéuticas establecidas. El envase contiene habitualmente una etiqueta completa con instrucciones de uso.
4. **Equivalentes terapéuticos.** Productos equivalentes desde el punto de vista farmacológico, cuyos efectos son esencialmente iguales, tanto en lo relativo a la seguridad como a la eficacia, cuando se administran en la misma dosis molar, según se puede determinar en estudios adecuados (estudios de bioequivalencia, de farmacodinámica, clínicos o in vitro).
5. **Etiquetado.** La impresión de instrucciones, escritas o simbólicas, en el envase
6. **Etiquetado con símbolos o simbólico.** Un sistema que proporciona a los pacientes instrucciones impresas en forma de esquemas y otros tipos de ilustraciones.
7. **Excipiente.** Sustancia desprovista de actividad farmacológica previsible que se añade a un medicamento con el fin de darle forma, consistencia, olor, sabor o cualquier otra característica que lo haga adecuado para su administración. En ocasiones los excipientes son causa de efectos indeseados, sobre todo de tipo alérgico
8. **Fecha de caducidad.** La fecha que aparece en un producto farmacéutico y que establece el fabricante, tras la cual éste no garantiza la actividad, pureza, uniformidad o biodisponibilidad del producto.
9. **Formular.** Mezclar los ingredientes de la fórmula de una receta. Se refiere por lo general a una operación manual que realizan un farmacéutico o mancebo de farmacia para atender pedidos individuales.
10. **Prácticas adecuadas de fabricación.** Normas de actuación para fabricantes de productos farmacéuticos, establecidas por la OMS y los gobiernos de numerosos países, que incluyen criterios acerca del personal, las instalaciones, los equipos, los materiales, las operaciones de fabricación, el etiquetado, el envasado, el control de la calidad y, en la mayoría de los casos, las pruebas de estabilidad.
11. **Pureza.** La medida en que los fármacos están libres de contaminantes potencialmente dañinos, cantidades significativas de otros fármacos, bacterias u otros microorganismos.



6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/Paginas/salud-publica.aspx>
- Resolución 1403 2007 Min protección social
- Decreto 780 de 2016 Min protección social
- Buenas Prácticas de manufactura. (BPM)
- Decreto 1545 de 1998
- Manual de preparación de productos para cosmetología y el aseo
- Manual de laboratorio de regencia de farmacia universidad de Antioquia.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	LORENA SÁNCHEZ SUÁREZ	INSTRUCTORA	AREA DE LA SALUD	1/04/2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO
- Código del Programa de Formación: 09120002
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):
- Fase del Proyecto (si aplica):
- Actividad de Proyecto Formativo:

- Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

- Resultados de Aprendizaje:
 - ✓ Prestar atención y servicios al ciudadano, de acuerdo con las funciones de la entidad, políticas y programas definidos por el estado.
 - ✓ Verificar el cumplimiento de los derechos y deberes del ciudadano, para satisfacer sus necesidades y requerimientos de acuerdo con la normativa, las políticas, planes y programas definidos por el estado colombiano.

- Duración de la Guía de Aprendizaje **(48: HORAS)**

2. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz Partiendo de la premisa organizacional que indica que los clientes son la razón de ser de cualquier organización, en un entorno globalizado donde las comunicaciones son cada vez más ágiles, el cliente es el que decide cuándo, dónde y por cuánto tiempo comprar, adquirir un servicio, o solicitar un servicio es importante para los empresarios o las entidades gubernamentales contar con talento humano capaz de fidelizar y retener clientes que contribuyan con la sostenibilidad económica de sus unidades productivas. El servicio y la atención al cliente, son y deben ser un asunto de gran importancia para cualquier organización, de igual manera analizar el servicio al cliente de una compañía, permite validar si las características y funciones del producto o servicio logran satisfacer las necesidades de los usuarios. Es por esta razón que usted debe capacitarse constantemente debido a que la competencia es cada vez mas amplia y es una responsabilidad suya poder generar la retención y atracción de nuevos clientes en su empresa.



Tenga en cuenta que desarrollar esta guía de una forma secuencial le brindará la oportunidad de lograr un aprendizaje significativo, mediante la ejecución de actividades individuales y en equipo, las dudas que se presenten por favor consultarlas con la instructora.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial:



De manera individual los aprendices observan la imagen y escuchan un video.

<https://www.youtube.com/watch?v=mCntoXygok4&t=328s>

Se hace una plenaria en la que los aprendices de manera individual contestan las siguientes preguntas

- ¿Qué le generó el video, cuál cree que es el tema del video?
- ¿Cuál es el papel que juega el servicio al cliente en lo observado?
- ¿Cree que el servicio al cliente es importante en una organización y por qué?
- ¿Cómo podría usted contribuir en el área del talento humano para mejorar en la empresa?
- ¿Qué conclusiones saca del video?



3.2 Actividad 2: Nombre de la actividad: Dinámica de trabajo en equipo



Apreciado aprendiz, usted que está preparándose laboralmente tenga en cuenta: todas las organizaciones están fundamentalmente constituidas como un equipo de trabajo que actúa con el propósito de lograr un objetivo común. Desde el momento en que se conforman, las organizaciones establecen un acuerdo tácito de aunar esfuerzos para trabajar conjuntamente a través de distintos equipos ubicados en las diferentes áreas. En estos equipos se determinan las estrategias, los procedimientos y las metodologías que utilizarán sus integrantes para lograr las metas parciales y totales en los diferentes niveles de la organización.

Sin embargo, algunos factores individuales, grupales y culturales interfieren para que el trabajo en equipo pueda florecer al interior de las organizaciones, afectando negativamente el ambiente laboral y limitando los resultados obtenidos. Es por esto que en el momento en el que usted se encuentre en su lugar laboral, se desempeñe de la mejor manera y aporte como integrante de esa organización al logro de los objetivos trazados, habrá comprendido la importancia que tiene el servicio al cliente.

Realizaremos la siguiente dinámica:



- Se divide la totalidad de los aprendices en 3 equipos.
- Cada equipo tendrá un alfabeto o números del 0 al 9.
- Cada equipo plasmará dibujará la imagen que les enseñare por cortos periodos de tiempo.
- Cada equipo construirá una estrategia para su mejor rendimiento (40 minutos de tiempo)
- El equipo que primero arme la imagen levantara las dos manos todos los integrantes a la vez y dicen en vos alta ¡listo!
- Los puntos de cada equipo se escriben en un lugar visible (tablero, cartelera, etc.)

Nota: El equipo que más puntos tenga, cada integrante recibe una insignia que suma para el final del curso en la valoración de los juicios evaluativos.

Terminada la dinámica reflexionaremos acerca de las siguientes preguntas:

- ¿Cuál fue la estrategia que utilizaron como equipo de trabajo?
- ¿Qué es trabajo en equipo?
- ¿Por qué es importante trabajar en equipo?
- ¿Cuál de todos los integrantes del equipo es el más importante?
- ¿Cree que en su vida es vital que aprenda a trabajar en equipo, argumente?

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



Apreciado aprendiz, para lograr un aprendizaje exitoso, es necesario que hagamos un diagnóstico de los conocimientos previos de los conceptos básicos de servicio al cliente que usted debe tener claros, con el propósito de fortalecerlos; en el ambiente de formación realizaremos la siguiente actividad, para ello se conformaran equipos de trabajo de tres (3) aprendices por cada equipo, debe ser entregado al instructor en una hoja escrito por equipo, según sus conocimientos y con sus propias palabras, en consenso con cada integrante responda:

Deseo, Necesidad, Cliente, Producto, Servicio, Atención al cliente, Servicio al cliente, Cliente interno, Cliente externo, Protocolo, Comunicación, imagen personal, momento de verdad, valor agregado.

3.2.1 Actividad 1: Consulta de Conceptos



Apreciado aprendiz, en el ambiente de formación realizaremos la siguiente actividad, para ello se conformaran equipos de trabajo de tres (3) aprendices por cada equipo, consulte los siguientes conceptos lecturas de documentos, posteriormente de respuesta a los siguientes interrogantes, la consulta debe ser escrita en sus respectivas agendas, elaborada y presentada, por equipo de trabajo.

Cliente
Estado conceptos generales,
Fines
Principios
Estructura.
Funcionario pública
Atención al ciudadano: tipos, clasificación.
Comunicación: verbal y no verbal.
Comunicación escrita.



- Servicio al ciudadano
- Estándares del servicio
- Triángulos del Servicio: Interno y externo
- Momentos de Verdad
- Ciclo del Servicio
- Estrategias de Atención Personalizada: Cara a cara.
- Valor agregado
- Clasificación de los Clientes.
- Manejo de la agenda
- Libreta de Calificaciones del cliente.
- Etiqueta.
- Imagen Personal: Interna y externa
- Relaciones Interpersonales: Concepto, Elementos y Desarrollo
- Comportamiento social.
- Apariencia física
- Higiene y salud.
- Tecnología aplicada para el servicio al clientes
- Herramientas tecnológicas aplicadas en la prestación de los servicios archivísticos.
- Comunicación empresarial: concepto, funciones de la comunicación empresarial, clasificación de la comunicación empresarial, conducto regular.
- Protocolo empresarial: concepto: etiqueta: concepto. Etiqueta social y etiqueta empresarial.
- Estrategias de atención a través de diferentes medios tecnológicos: teléfono, fax, PBX, internet, intranet, correo electrónico, dispositivos móviles, call center, aplicativos disponibles.
- Normas de cortesía telefónica: elementos de apoyo: fono-memo, agenda y directorios manuales o electrónicos.

Concluida la investigación:

- ✚ El trabajo debe ser enviado al correo lorenzasu@gmail.com por cada equipo de trabajo.
- ✚ Posteriormente a la consulta, en el ambiente de formación, socializamos, aclaramos y entenderemos los conceptos y cómo los podemos aplicar o si ya de manera inconsciente los aplicamos en nuestra vida cotidiana.
- Ambiente Requerido: Un ambiente de aprendizaje que cumpla con los elementos de salud ocupacional: ventilación, luz, fácil acceso y salida en emergencia
- Materiales. tablero, sillas, escritorios, textos de biblioteca, video-beam o pantalla tv* (opcional.), marcadores, fotocopias (documentos de aprendizaje, imágenes, etc.)

3.3.1 actividad Nombre de la actividad: Nombre de la actividad: Sopa de letras



Apreciado aprendiz, en el ambiente de formación realizaremos la siguiente actividad: para ello se conformaran equipos de trabajo de tres (3) aprendices por cada equipo, la instructora entregará una sopa de letras por cada equipo; la instructora dará una definición de los temas investigados y socializados en las formaciones pasadas; por equipo deberán encontrar la palabra indicada de esa definición, el equipo que más acierte, tendrá punto positivo cada integrante que sumará para los juicios de evaluación final del curso.

Ejemplo:

Persona que requiere de un producto o servicio: ➡ usted debe buscar en la sopa de letras la palabra cliente.

Nota:



- El equipo que más puntos tenga, cada integrante recibe una insignia que suma para el final del trimestre en los juicios evaluativos.
- Ambiente Requerido: Un ambiente de aprendizaje que cumpla con los elementos de salud ocupacional: ventilación, luz, fácil acceso y salida en emergencia

Materiales. tablero, sillas, escritorios, textos de biblioteca, video-beam o pantalla tv* (opcional.), marcadores, fotocopias (documentos de aprendizaje, imágenes, etc.)

3.3.2 actividad Nombre de la actividad: Juego de roles 1



Apreciado aprendiz, en el ambiente de formación realizaremos la siguiente actividad, para ello se requiere de su participación activa, excelente actitud, creatividad y compromiso; se conformaran equipos de trabajo de cinco (5) aprendices por cada equipo, cada equipo recreará una obra teatral en la cual pondremos en escena la representación de un área de Gestión Humana de una organización del departamento del Tolima escogida por ustedes; allí se agruparan los siguientes temas: servicio al cliente, momentos de verdad, atención al cliente, ciclo del servicio, tipos de clientes, cliente interno y externo, comunicación; aquí, vivencien experiencias positivas y negativas, en el juego de roles cliente-vendedor-organización.



Nota:

- Para la obra se quiere una recreación real (vestuario y locación acorde, simular área de archivo)
 - Posteriormente a la representación teatral de cada grupo, haremos una plenaria en la cual identificaremos dónde se vivencio cada tema, cómo podríamos actuar frente a diferentes experiencia con un cliente en nuestra área de la organización, y cómo podríamos mejorar nuestro comportamiento.
-
- Ambiente Requerido: Un ambiente de aprendizaje que cumpla con los elementos de salud ocupacional: ventilación, luz, fácil acceso y salida en emergencia
 - Materiales. tablero, sillas, escritorios, textos de biblioteca, video-beam o pantalla tv* (opcional.), marcadores, fotocopias (documentos de aprendizaje, imágenes, etc.)

3.3.3 actividad Nombre de la actividad: Juego de roles 2





Apreciado aprendiz, en el ambiente de formación realizaremos la siguiente actividad, para ello se requiere de su participación activa, excelente actitud, creatividad y compromiso; se conformaran equipos de trabajo de cinco (5) aprendices por cada equipo, cada equipo recreará una obra teatral del tema que le sea asignado por la instructora; en el cual, pondremos en escena la representación de un área de Gestión Humana de una organización del departamento del Tolima escogida por ustedes; allí se vivenciarán experiencias positiva y negativas entre cliente-vendedor-organización de los siguientes tema:

- Imagen personal: higiene y salud, apariencia física, vestuario y accesorio, maquillaje y peinado.
- Protocolo para el préstamo de documentos archivísticos.
- Comunicación en la organización.
- Estrategias de atención a través de diferentes medios tecnológicos: teléfono, fax, PBX, internet, intranet, correo electrónico, dispositivos móviles, call center, aplicativos disponibles.
- Herramientas tecnológicas aplicadas en la prestación de los servicios archivísticos.
- Estrategias de Atención Personalizada: Cara a cara.
- Normas de cortesía telefónica: elementos de apoyo: fono-nemo, agenda y directorios manuales o electrónicos.

Nota: Posteriormente a la representación teatral de cada grupo, haremos una plenaria en la cual identificaremos en dónde se vivencio cada tema, cómo podríamos actuar frente a diferentes experiencia con un cliente en nuestra área de la organización, y cómo podríamos mejorar nuestro comportamiento.

- Basado en los conocimientos adquiridos en las actividad juego de Roles ; redacte un escrito contando su experiencia, y apóyelo con imágenes de la Actividad Juego de roles.

- **Ambiente Requerido:** Un ambiente de aprendizaje que cumpla con los elementos de salud ocupacional: ventilación, luz, fácil acceso y salida en emergencia
- **Materiales:** tablero, sillas, escritorios, textos de biblioteca, video-beam o pantalla tv* (opcional.), marcadores, fotocopias (documentos de aprendizaje, imágenes, etc.)



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
		3.1 Actividades de Reflexión inicial.	Evidencias de Conocimiento: investigación grupal	Clasifica clientes teniendo en cuenta tipología.	Investigación grupal
		3.2 Actividad 2: Nombre de la actividad: Dinámica de trabajo en equipo		Clasifica necesidades del servicio a partir de los requerimientos.	
		3.2.1 Actividad 1: Consulta de Conceptos	Evidencias de Desempeño taller enviado a correo del instructor	Determina momentos de verdad de acuerdo con ciclo de servicio.	Juego de roles
		3.3.2 actividad Nombre de la actividad: Juego de roles 1		Realiza atención al cliente cumpliendo con protocolos del canal.	
		3.3.3 actividad Nombre de la actividad: Juego de roles 2		Realiza seguimiento a resultados de satisfacción teniendo en cuenta protocolos de la organización.	trabajo en equipo



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Presentación personal: es la buena imagen que se debe reflejar para generar una buena impresión ya sea en lo personal o en lo laboral.

Necesidad: es el estado de carencia percibido por el hombre.

Deseo: es el anhelo de tener o cumplir algo, ya sea material o no.

Base de datos (de empresas): Una base de datos consiste en un archivo organizado de información referido a empresas con las que se tiene relación comercial.

Call Center: área donde agentes, asesores, supervisores o ejecutivos, especialmente entrenados, realizan llamadas (outbound) y/o reciben llamadas (inbound) desde o hacia: clientes (externos o internos), socios comerciales, compañías asociadas u otros

Cliente: Persona o empresa que solicita un servicio o producto

Contact Center: oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir una amplia cantidad de llamados y pedidos a través del teléfono, los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como fax, correo electrónico, mensajería instantánea, mensajes de texto y mensajes multimedia, entre otros

Cultura del servicio: Es algo que va más allá de sonreír o decir por favor, gracias. Es actitud y hábitos en toda la empresa.

CRM: Siglas correspondientes a Customer Relationship Management (Gestión de Relaciones con el Cliente). CRM es una estrategia de negocios centrada en el cliente a través de la cual se alinean las personas, los procesos y la tecnología. Esta última, solamente facilita su aplicación, no es el CRM en sí. Permite a las empresas poner en práctica el marketing uno a uno.

Momentos de verdad: Es ese preciso instante en que el cliente se pone en contacto con nuestro negocio y dependiendo de ese contacto, se forma una imagen positiva o negativa de la empresa.

Servicio: Conjunto de prestaciones que el cliente espera recibir, además del producto o servicio que recibe

Servicio al cliente: Significa tener vocación de servicio, y actuar con actitud positiva. Atender a nuestros clientes con calidez, cortesía, agilidad, oportunidad y darle soluciones efectivas a sus necesidades.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS



Baró, T (2012) La gran guía del lenguaje no verbal. España, Editorial paidos

Camargo, D. (2007) Servicio al cliente, un compromiso. Bogotá, Colombia

Escuela para el Desarrollo Comercial de tecnólogos. (2008) Manual de Técnicas Comerciales, España

Rocckes B. (2011) Antología del servicio al cliente. México: Universidad Autónoma de Nayarit

<http://www.soyentrepreneur.com/10-consejos-del-guru-para-mejorar-tu-servicio-al-cliente.html>

<http://sis.senavirtual.edu.co/infocurso.php?semid=317>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	LORENA SÁNCHEZ SUÁREZ	INSTRUCTORA	AREA DE LA SALUD	4/11/2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					