



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Gestión del Mantenimiento de Automotores
- Código del Programa de Formación: 821620
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): Gestión del mantenimiento automotriz 2686293
- Fase del Proyecto (si aplica):
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):
- Competencia: 260101054 - Coordinar la atención a usuarios según proceso administrativo y estrategia de servicio.

- Resultados de Aprendizaje:

615328 - 1. ESTABLECER EL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, TENIENDO EN CUENTA LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

615331 - 2. PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE APLICANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, ESTÁNDARES DE CALIDAD Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

615330 - 3. EMPLEAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

615329 - 4. VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 60 horas

2. PRESENTACIÓN

Esta guía orienta al aprendiz en el desarrollo de habilidades para coordinar la atención al usuario en el sector automotriz, aplicando el razonamiento cuantitativo en situaciones reales del contexto laboral.

Se promueve el fortalecimiento de hábitos de estudio, comunicación asertiva, respeto, responsabilidad y cumplimiento.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

- Descripción de la actividad: Análisis del rol del aprendiz dentro del proceso de atención al usuario en el sector automotriz y su impacto en la satisfacción del cliente y la imagen del taller.
- Ambiente requerido: Ambiente de formación Automotriz.



- Estrategias o técnicas didácticas activas: Lluvia de ideas, diálogo guiado y socialización grupal.
- Materiales de formación: Tablero, marcadores, guía impresa o digital.
- Material de apoyo:
- Evidencia: Participación activa y conclusiones grupales socializadas.
- Duración de la actividad: 6 horas.
- Criterios de evaluación:
 - Identifica el rol del aprendiz en la atención al cliente.
 - Participa con respeto y coherencia.

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

- Descripción de la actividad: Identificación y análisis de situaciones reales del proceso de atención al usuario en talleres automotrices.
- Ambiente requerido: Ambiente de formación Automotriz.
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso y trabajo colaborativo.
- Materiales de formación: Tablero, marcadores, guía impresa o digital.
- Material de apoyo:
- Criterios de evaluación:
 - Analiza situaciones reales de servicio.
 - Propone soluciones coherentes.
- Evidencia: Análisis escrito del caso y socialización.
- Duración de la actividad: 12 horas.

3.3 Actividades de apropiación: (Encuentros 4 al 8 – 30 horas)

- Descripción de la actividad: Aplicación de estrategias de atención al cliente y razonamiento cuantitativo mediante ejercicios prácticos y simulaciones.
- Estrategia didáctica: Taller práctico, simulación y resolución de ejercicios.
- Ambiente de aprendizaje: Aula de formación.
- Materiales y recursos: Guías de ejercicios, calculadora, computador.
- Evidencia de aprendizaje: Ejercicios desarrollados y simulaciones documentadas.
- Criterios de evaluación:
 - Aplica cálculos básicos en contextos reales.
 - Ejecuta procesos de atención al cliente.
- Evidencia: ejercicios resueltos
- Duración: 30 horas



3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento: (Encuentros 9 y 10 – 12 horas)

- Descripción de la actividad: Diseño de una propuesta de mejora para la atención al usuario en un taller automotriz, integrando servicio y razonamiento cuantitativo.
- Estrategia didáctica: Proyecto integrador y socialización.
- Ambiente de aprendizaje: Aula de formación.
- Materiales y recursos: Computador, formato de presentación.
- Evidencia de aprendizaje: Documento final y presentación oral.
- Criterios de evaluación:
 - Integra conceptos de servicio y números.
 - Presenta propuestas viables y coherentes.
- Evidencia: Documento final y socialización.
- Duración: 12 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
Análisis ENCUENTRO 1 – Inducción, competencia y hábitos (6 horas)	Inducción al programa y reconocimiento del rol del aprendiz en el sector automotriz.	Inducción institucional y del programa. Reconocimiento de competencias y hábitos laborales. Reflexión sobre expectativas del sector productivo.	Participación en actividades de inducción. Reflexión escrita corta sobre hábitos laborales.	Reconoce normas y responsabilidad es del aprendiz. Identifica la importancia de los hábitos laborales.	Observación directa. Lista de chequeo.



Análisis ENCUENTRO 2 – Contexto del servicio automotriz (6 horas)	Comprensión del proceso de atención al usuario en el sector automotriz.	Identificación de cliente interno y externo. Análisis del proceso de recepción del vehículo.	Análisis escrito corto sobre errores y mejoras en la atención.	Diferencia cliente interno y externo. Reconoce etapas del proceso de atención.	Taller escrito. Rúbrica sencilla.
Análisis ENCUENTRO 3 – Comunicación y calidad en el servicio (6 horas)	Aplicación de la comunicación verbal y no verbal en el servicio automotriz.	Análisis de casos de atención. Ejercicios de comunicación efectiva.	Participación en ejercicios prácticos. Registro escrito de análisis de casos.	Aplica principios de comunicación efectiva. Reconoce la relación entre comunicación y calidad.	Observación. Guía de análisis.
Planeación ENCUENTRO 4 – Introducción al razonamiento cuantitativo (6 horas)	Reconocimiento del uso de números en el servicio automotriz.	Identificación de datos y variables en procesos de taller. Ejercicios básicos de razonamiento lógico.	Ejercicios resueltos.	Identifica datos cuantitativos del servicio.	Taller práctico. Lista de chequeo.
Planeación ENCUENTRO 5 – Cálculo aplicado al servicio (6 horas)	Aplicación de cálculos en procesos de atención y servicio.	Cálculo de tiempos, costos y cantidades	Ejercicios prácticos de cálculo.	Realiza cálculos básicos aplicados al contexto automotriz.	Taller práctico. Rúbrica.
Ejecución ENCUENTRO 6 – Análisis de información (6 horas)	Interpretación de información del servicio automotriz.	Análisis de registros, datos y formatos de taller.	Análisis escrito de información.	Interpreta información relevante del servicio.	Estudio de caso. Lista de chequeo.
Ejecución ENCUENTRO 7 – Integración servicio– números (6 horas)	Integración del servicio al cliente con el análisis cuantitativo.	Resolución de casos integrados de servicio y cálculo.	Desarrollo de caso práctico.	Integra información cualitativa y cuantitativa.	Rúbrica de caso.



Ejecución ENCUENTRO 8 – Desarrollo del caso integrador (6	Construcción del caso integrador del proyecto.	Desarrollo guiado del caso integrador.	Documento del caso integrador.	Aplica conceptos de servicio y razonamiento cuantitativo.	Rúbrica integral.
Evaluación ENCUENTRO 9 – Transferencia (6 horas)	Transferencia del aprendizaje a contextos reales.	Simulación de situaciones reales de taller.	Presentación de la simulación.	Aplica lo aprendido en contextos simulados.	Observación. Lista de chequeo.
Evaluación ENCUENTRO 10 – Socialización y cierre (6 horas)	Socialización de resultados y cierre del proceso formativo.	Presentación del caso integrador. Retroalimentación final.	Socialización oral. Producto final del proyecto.	Sustenta resultados con claridad. Evidencia apropiación de competencias.	Rúbrica de socialización. Lista de chequeo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. Atención al usuario

Proceso mediante el cual se recibe, orienta y acompaña al cliente antes, durante y después del servicio automotriz, garantizando claridad, respeto y satisfacción.

2. Cliente externo

Persona natural o jurídica que solicita un servicio automotriz y recibe directamente el resultado del proceso (propietario del vehículo, conductor, empresa).

3. Cliente interno

Persona que hace parte del proceso dentro de la organización y depende de la información o el trabajo de otros para cumplir su función (técnicos, mecánicos, almacenista, jefe de taller).

4. Comunicación verbal

Intercambio de información mediante palabras habladas o escritas que permite explicar procesos, necesidades, tiempos y condiciones del servicio.

5. Comunicación no verbal

Conjunto de gestos, posturas, expresiones faciales, tono de voz y contacto visual que influyen en la percepción del servicio por parte del cliente.

6. Recepción del vehículo

Etapas inicial del servicio automotriz en la que se recibe el vehículo, se escucha al cliente, se revisan condiciones generales y se registra la información necesaria.



7. Calidad en el servicio

Grado en que la atención brindada cumple las expectativas del cliente, considerando trato, información, oportunidad y confiabilidad.

8. Hábitos laborales

Conjunto de comportamientos que reflejan disciplina, responsabilidad, puntualidad, orden y compromiso en el entorno de trabajo.

9. Razonamiento cuantitativo

Capacidad para interpretar, analizar y resolver situaciones mediante el uso de números, datos y relaciones matemáticas aplicadas a contextos reales.

10. Datos

Información numérica o descriptiva recolectada durante los procesos de servicio, como tiempos, costos, cantidades o frecuencias.

11. Análisis de información

Proceso de interpretar datos para tomar decisiones, identificar errores, mejorar procesos o justificar acciones en el servicio automotriz.

12. Cálculo aplicado

Uso de operaciones matemáticas básicas para resolver situaciones reales del taller, como estimación de tiempos, costos o recursos.

13. Proceso

Conjunto de actividades organizadas y secuenciales que transforman una necesidad del cliente en un servicio prestado.

14. Proyecto formativo

Estrategia pedagógica del SENA que integra saberes técnicos, transversales y actitudinales mediante actividades articuladas a un contexto real.

15. Evidencia de aprendizaje

Producto observable que demuestra el desarrollo de conocimientos, habilidades o actitudes del aprendiz.

16. Criterios de evaluación

Referentes que permiten valorar si el aprendiz alcanzó los resultados de aprendizaje esperados.

17. Instrumento de evaluación

Herramienta utilizada para recolectar información sobre el desempeño del aprendiz (rúbrica, lista de chequeo, guía de análisis).



18. Transferencia del aprendizaje

Aplicación de los conocimientos adquiridos a situaciones reales o simuladas del entorno productivo.

19. Caso integrador

Actividad que reúne varios saberes del proceso formativo para resolver una situación contextualizada del sector automotriz.

20. Socialización

Presentación oral o escrita de los resultados del trabajo desarrollado, sustentando decisiones y conclusiones.

21. Sector automotriz

Conjunto de actividades económicas relacionadas con el mantenimiento, diagnóstico, reparación y gestión de vehículos.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- **Servicio al cliente y calidad**

Albrecht, K. (2016). *La excelencia en el servicio*. Editorial Paidós.

Referente clásico para comprender la cultura del servicio y la experiencia del cliente.

Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de marketing* (15.ª ed.). Pearson Educación.

Aplica fundamentos de satisfacción del cliente y valor del servicio.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Marketing de servicios: Integración del enfoque del cliente*. McGraw-Hill.

Enfoque claro sobre calidad percibida y experiencia del usuario.

- **Comunicación y atención al usuario**

Mehrabian, A. (2007). *Nonverbal communication*. Aldine Transaction.

Base teórica de la comunicación no verbal aplicada al servicio.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.

Relación entre comunicación, actitudes y desempeño laboral.

- **Sector automotriz y gestión del taller**

Bosch. (2018). Manual de tecnología del automóvil. Bosch Automotive Handbook.

Referente técnico para contextualizar procesos reales del taller automotriz.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC.

Normas relacionadas con servicios, calidad y procesos.

Soporte normativo para buenas prácticas en servicios.

- **Razonamiento cuantitativo y análisis de información**

Polya, G. (2004). *Cómo plantear y resolver problemas*. Editorial Trillas.



Base pedagógica para el razonamiento lógico y la resolución de problemas.

Triola, M. F. (2018). Estadística. Pearson Educación.

Aplica al análisis de datos y toma de decisiones en contextos reales.

- **Referentes institucionales SENA**

Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA. (2023).

Modelo pedagógico del SENA.

Marco institucional del proyecto formativo y la evaluación por competencias.

Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA.

Lineamientos para la formación profesional integral.

Sustento pedagógico de hábitos laborales, competencias y evaluación.

- **Recursos digitales complementarios**

SENA – Sofia Plus.

Materiales de apoyo y guías de formación.

YouTube – Canales educativos sobre servicio al cliente y sector automotriz

Uso didáctico como apoyo audiovisual (no como fuente principal).

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Vianeth Yelitza Moreno Novoa	Instructora	Automotriz	30 de enero de 2026

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					