GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR
FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

Fecha de Elaboración	10/06/2021
Denominación del Programa de Formación	EMPRENDIMIENTO INNOVADOR
Modalidad de Ejecución	REMOTA
Código y versión del Programa	11220041 V1
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	NO APLICA
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	NO APLICA
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica	
Nombres y Apellidos ADELMIS ARIZA BOLAÑO	**Regional y Centro de formación GUAJIRA, CENTRO AGROEMPRESARIAL Y ACUICOLA**

FASE DE PROYECTO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			

		COORDINAR PROYECTOS DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA	• PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H • VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 1 , Realizar un mapa conceptual donde se refleje los factores que abarca el servicio al cliente.	8	2	OBSERVACION DIRECTA	CASA, KIOSCO	MARCADOR, BORRADOR, PAPEL BOND, CARTULINA, LAPICERO, LAPIZ, HOJA DE BLOC, RESALTADOR	ADELMIS ARIZA BOLAÑO	Realizar atención al clientecumpliendo con protocolosdel canal, realiza seguimiento a resultados de satisfacción teniendo en cuenta protocolos de la organización	EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO, TEST VIRTUAL	
				ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 2 : Reflexionar en torno a los tipos y técnicas de servicio al cliente.	8	2	DEBATE			ADELMIS ARIZA BOLAÑO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO: MAPA CONCEPTUAL	
				ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 3 Estudiar las cuatro formas de servicio al cliente que se debe tener cuenta en el 2021.	8	2	CUESTIONARIO			ADELMIS ARIZA BOLAÑO		EVIDENCIA DE PRODUCTO: ENTREGA DE LA ACTIVIDAD,	
				ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 4 describir aspectos fundamentales del servicio al cliente.	8	2	SOCIALIZACION DE CONCEPTOS			ADELMIS ARIZA BOLAÑO			