PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: contabilizacion de operaciones comerciales y financieras
- Código del Programa de Formación: 133100
- Nombre del Proyecto (SOLUCIÓN A PROBLEMAS EN LA CONTABILIDAD COMERCIAL, FINANCIERA E INVENTARIOS DE LAS MIPYMES DE LA SABANA DE OCCIDENTE)
- Fase del Proyecto (analisis)
- Actividad de Proyecto: 586317 - 1. IDENTIFICAR POLÍTICASORGANIZACIONALES Y NORMATIVA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON NECESIDADES DEL USUARIO.
- Competencia: ATENCIÓN A CLIENTES
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  1- identificar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdocon necesidades del usuario.
  2- aplicar técnicas y políticas de servicios al cliente, según necesidades de los usuarios y normativa.
  3- verificar el cumplimiento de atención al usuario, de acuerdo con la política institucional
  4- presentar informe de atención usuarios aplicando indicadores y métricas, de acuerdo con política de la organización y normativa.
- Duración de la Guía: 96

2. PRESENTACIÓN

- El servicio al cliente esta definido como el arma competitiva mas poderosa, de que puede dispontes cualquier orgonizacion del sector privado.
- En el sector publico se ha implementado mediante el decreto 2623 de julio 13 2009, llamado como “servicio al ciuadadono”

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

  1-Taller **“Desarrollo de la personalidad psicologica”**: el aprendiz desarrollara dicho taller teniendo en cuenta el material de apoyo

  2- taller **“Desarrollo de la Personalidad Fisica”** el aprendiz desarrollara dicho taller teniendo en cuenta el material de apoyo

- Ambiente Requerido: Centro de Formación o móvil, dotado de equipos de cómputo, aplicativos, herramientas ofimáticas para el desarrollo de la formación de acuerdo a la región (urbana o rural).

- Materiales: recursos de papelería, formatos, marcadores, borradores,

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento :	reconoce políticas, tipos de clientes, portafolio de productos aplicables en la prestación del servicio. de acuerdo con normativa.	Taller: lista de chequeo
Evidencias de Desempeño	Establece caracterización de los clientes aplicando normas técnicas, tipología, protocolo, canales, actividad económica, técnicas de comunicación, según normativa y políticas de la organización. resuelve los requerimientos del cliente en la prestación del servicio, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización. utiliza protocolo y etiqueta, de acuerdo con procedimientos de la organización. aplica normas de salud ocupacional, higiene postural en la ejecución de su cargo minimizando los riesgos, de acuerdo con políticas de la organización y normativa.	Taller: lista de chequeo
Evidencias de Producto:		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

Carácter: Conjunto de rasgos, cualidades o circunstancias que indican la naturaleza propia de una cosa o la manera de pensar y actuar de una persona o una colectividad, y por los que se distingue de las demás.

Sanguíneo: De la sangre o relacionado con ella."circulación sanguínea"

Flemático: Que tiene un temperamento apático y se comporta o actúa con tranquilidad excesiva.
"es una civilización fundamentalmente parroquiana y las relaciones entre sus miembros, flemáticos e impasibles, no se ven marcadas por el poderoso resorte de la desconfianza, sino por el minucioso cultivo del pudor"
Biliosos: Que es causa de un exceso de bilis.
"cólico bilioso"

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Internet explore

Google

Gerencia del servicio “Karl albresh”

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**EUGENIO GOMEZ GONZALEZ**	**CONTRATISTA**	**CONTABILIDAD**	**1 sept.-20**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					