PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdó, abril 2023

Señor (a)
YILSE ALEIDA RUIZ CARRILLO
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **4772838**
Coordinador académico
Dependencia formación complementaria-Población Desplazada
En el programa de Emprendimiento
Quibdó-Chocó

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes de abril del año 2023

Referencia: No (**4772838**) del año (2023)

ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. **35601300** de Quibdó, en mi calidad de Contratista del SENA, en (Formación complementaria-Población Desplazada en el Programa de EMPRENDIMIENTO), en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para cada uno de los contratos la suma de VEINTIUN MILLON CINCO MIL 0CHOCIENTOS VEINTE PESOS (21.005.820) M/CTE esta suma será pagada por el Sena al contratista de la siguiente manera a) un primer pago correspondiente al mes de marzo por valor de CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS ($466.796) b) nueve (5) pagos iguales correspondiente a los meses de abril a agosto por valor de TRES MILLONES QUINIENTOS MIL NOVECIENTOS SETENTA PESOS ($3.500.970) MCTE cte) (1) un último pago correspondiente a 15 días del mes de septiembre por un valor de UN MILLON SETECIENTOS CINCUENTA MIL CUATROCIENTOS OCENTA Y CINCO PESOS ($1.750.485) MTE.

Plazo: Sera hasta el 15 de septiembre de 2023.

OBJETO: *(Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)*
PRESTAR SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL DE 22 INSTRUCTORES, PARA ORIENTAR LA FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL NIVEL COMPLEMENTARIA VICTIMA, EN EL CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD DE LA REGIONAL CHOCÓ DURANTE LA VIGENCIA 2023.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1			
1	Establecer estrategias deenseñanza-aprendizaje- evaluacion según el programa deformación profesional y el enfoque metodológico adoptado.	Las estrategias de enseñanza aprendizaje utilizada en el presente periodo, están, formación presencial, Realizar Talleres Teórico – Prácticos" relacionados con la temática a tratar del curso COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR -visión Emprendedora- dimensión emprendedora- toma de decisión – creatividad- Negociación ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE: contenido temático - que es el servicio?,quien es el cliente, tipos decliente, diferencia entre atención yservicio, ciclo del servicio etc. Con la temática tratadapoder evaluar a los sobre los Conocimientos adquiridos por aprendices en dichos cursos.	Actividad: Conversatorio sobre temas del curso a trabajar de manera grupal e individual. Temas de consulta relacionados con el curso de Atención y servicio al cliente. Desarrollo de talleres de comportamiento emprendedor.
2	Orientar los procesos de enseñanza-aprendizaje, según las necesidades detectadas en los procesos de evaluación, metodologías de aprendizajes y programas curriculares vigentes	En reunión de concertación con los aspirantes de los cursos comportamiento emprendedor en Quibdó y Atención y servicioal cliente Municipio de Quibdó -, La formación la metodología está diseñada de acuerdo a necesidades de los participantes y el proceso de formación..	Formato de concertación y lista de asistencia y evidencia fotográfica
3	Programar las actividades de enseñanza-aprendizaje – evaluacion de conformidad con losmódulos de formación y el calendario institucional y el manualde procedimientos para la ejecución de acciones de formación profesional.	Las actividades realizadas durante el periodo objeto de pagofueron: - Desplazamiento a la comunidad indígena las palmas via yuto, para concertar e iniciar el desarrollo de la formación del curso. Desplazamiento a la comunidad de bahía al frente de Quibdó para la consecución de aprendices ofreciendo cursos de comportamiento Emprendedor Atención y Servicio al Cliente y mercadeo y ventas	Formato de caracterización

		-Desarrollo de la formación Verificación y Registro Sofía Plus. -Elaboración de las fichas de caracterización. -Verificación de personal en la plataforma vivanto para determinar las victimas que participaran en el proceso de formación -Orientación a los aprendices sobre la importancia de los cursosa dictar. -Se asociaron las fichas en la Plataforma Sofía plus. -Evaluacion de fichas finalizadas en el mes de abril.	Fichas asociadas y calificadas en Sofia plus. Evidencias fotográficas Todo soportado enel drive. Evidencias de formación mes de abril.
4	Llevar el registro de evidencias dela actividad de enseñanza- aprendizaje en el portafolio personal, para cuando sea requerido.	Se está llevando el Reporte de las actividades de formación en la plataforma DRIVE	formato de Caracterización, registro fotográfico. Guía de aprendizaje. Reporte de fichas en Sofía plus. Acta de concertación.
5	Reportar información académica yadministrativa según las responsabilidades institucionalesasignadas.	Envío y Reporte de documentación de aprendices que participaran en el proceso de formación para inscripción y matricula al programa de formación.	Formato de Excel y documentos de cedula para programación y matricula de los cursos comportamiento emprendedor y atención y servicio al Cliente.
6	Apoyar las charlas informativas con especificaciones de los programas, asi como el proceso de inducción aprendices.	No aplica para este periodo (con disponibilidad para ejecutarlo cuando se requiera).	No aplica porque no se ha generado el evento
7	Evaluar la formación de los aprendices durante el proceso educativo de acuerdo con el manual de evaluación vigente.	Se asociaron las fichas y se calificaran las competencias y los resultados de aprendizajes de las ficha terminada 2746177 en Sofía plus y en formación la 2753374 .	Fichas asociadas y calificadas en Sofía plus
8	Atender oportunamente los		

	requerimientos del supervisor de contrato y presentar mensualmente los informes de ejecución del contrato.	Presentación de informe de actividades desarrolladas en el mes de abril	Informe mensual mes de abril
9	Apoyar técnicamente en las evaluaciones de los procesosde adquisición de bienes y servicios por el conocimiento profesional contratado previa Designación del director regional.	No aplica para este periodo (con disponibilidad para ejecutarlo cuando se requiera).	No aplica porque no se ha generado el evento
10	Reportar 160 horas mes de labores en la formación titulada y/o complementaria.	Reportar 8 horas diarias conforme a las obligaciones contractuales el cual se verán reflejadas una vez estén creadas las fichas en Sofia Plus	Reporte de tiempo en la plataforma sofia plus. Verificar fichas en la plataforma Sofía Plus
11	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia Orientar formación presencial de acuerdo con procedimiento técnico y normativo según las normas que aplican la función instructor.	Me encuentro certificado en la norma de competencia “Orientar formación Presencial de Acuerdo con Procedimiento Técnico y Normativo”	Ver en certficados.sena.edu.co
12	Las demás para el Cabal cumplimiento del objeto contractual.	No aplico para este periodo (con Disponibilidad para ejecutarlo cuando se requiera).	No aplica porque no se ha generado el evento

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. de planilla 4493664485, expedida por SOI correspondiente al mes de marzo de 2023. (Decreto Ley 2106 de 2019 – según "Decreto *Ley Anti trámites"*)

Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI NO_X_ he suscrito otro u otros contratos con entidade(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

Nota: En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,

ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ
Contratista
C.C. No. 35.601.300 de Quibdó

Recibí a satisfacción:

Firma

YILSE ALEIDA RUIZ CARRILLO
Supervisor(a) Contrato 4772838 de 2023

GUIA DE APRENDIZAJE
COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR



Emprendimiento creación de nuevo

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR**
- Código del Programa de Formación: **13410017**
- Competencia: **FOMENTAR CULTURA EMPRENDEDORA SEGÚN HABILIDADES Y COMPETENCIAS PERSONALES**
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1: Relacionar la importancia de la negociación con el Emprendimiento según las necesidades y elementos de la negociación.

2: Establecer características y competencias Emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.

3: Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento Emprendedor.

4: Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia Emprendedora.

Duración de la Guía 48 horas

2. PRESENTACION

Estimados aprendices *SENA*, reciban un cordial saludo de *bienvenida*, estamos iniciamos un ciclo formativo donde obtendrán capacitación en **COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR**. Nos espera un cuantioso trabajo en la cual, el aprendizaje colaborativo, el crecimiento del grupo mediante la educación y con el acompañamiento brindado por la instructora, se podrán lograr el objetivo principal que es esencialmente formar personas integrales con valores y capacitadas para desempeñarse exitosamente en la vida laboral y el sociedad en su conjunto.

La presente formación responde a la necesidad detectada en el diagnóstico realizado en el Plan Estratégico 2015 2018 a la gestión misional de Emprendimiento y Empresarismo, en el cual se encontró que no existía una formación específica dirigida al desarrollo de la actitud y comportamiento emprendedores en los aprendices SENA. En su lugar, se encontraron 474 programas que decían contener elementos relacionados con el

emprendimiento, pero una vez fueron analizados a fondo, los programas se enfocaban en la formación de competencias contables, financieras y administrativas.

- Esta guía de aprendizaje le dará al aprendiz herramientas y elementos necesarios para que con el curso de COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR adquieras las competencias para desarrollar una cultura emprendedora del dia adia suficiente para la estructuración de una idea de negocio y la formulación de proyectos empresariales cuyo contenido y calidad permitan constituir y desarrollar tu la idea de negocio.






3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

En la Fase de la Planeación, se determinan todas las pruebas necesarias a desarrollar con el objetivo de evidenciar el logro de los resultados esperados.

Se desarrollaran actividades de autodiagnostico por parte de los aprendices, con el fin de identificar conocimientos previos con relación a la temática del curso.

- Evidencia: Reflexione sobre las siguientes preguntas

1 ¿Qué espera de este curso?
2 ¿Para usted, que es un emprendedor?
3 ¿Para usted, que es propósito de vida?
4 ¿Qué es una oportunidad?
5 ¿Cómo define comportamiento emprendedor?
6 ¿Qué es innovación?
7 ¿Qué es creatividad y sus características?

Esta actividad tiene como finalidad encaminar y motivar a los aprendices en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje.

Duración: 5 horas

Actividad de Aprendizaje: MI PROPÓSITO DE VIDA – inventario de la vida.

El objetivo de esta actividad es desarrollar un autodiagnóstico de la pregunta ¿Quien soy yo?, se requiere la disposición y honestidad de de los aprendices con el fin de identificar tu espíritu emprendedor.

A continuación escribo los pasos generales para elaborar un Proposito de Vida.

Objetivo: Analizar los valores personales dentro de un grupo y por parte del él, así mismo ampliar la concepción del mundo y de la vida.

Tiempo: Duración 2 horas.

Materiales:

- Un salón amplio y bien iluminado acondicionado para que los participantes puedan escribir.

- Hoja de Trabajo para cada participante (ver anexo 2)

- Lapiceros o lápices para cada participante.

Procedimiento:

I. Dinámica de Animación: Un juego motriz (sin materiales)

II. Se reparten las hojas con las preguntas a cada participante.

III. Cada uno debe escribir tantas respuestas a las nueve preguntas como se le ocurran, rápidamente y sin

detenerse a reflexionar profundamente.

IV. Se comprarán las respuestas individuales con las del grupo.

V. Se puede consultar con los participantes para profundizar más en el "inventario de la vida".

VI. Luego se les guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

- Anexo taller inventario de la vida

- Ambiente Requerido: Aula

- Materiales: Documentos de apoyo y papel, lapicero, etc.

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

Socializar en mesas redondas y por medio de talleres, trabajos en grupo y experiencias vividas todo lo relacionado con el curso Comportamiento Emprendedor.. .

COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

El rezago de Colombia en ciencia, tecnología e innovación frente a economías de referencia es evidente, y se refleja en los resultados del país en diversos indicadores relacionados con el capital

humano, los canales de financiación, y el desarrollo científico e innovador. Este rezago de Colombia ha constituido -y sigue constituyendo- una barrera a la transformación productiva del país. Es un limitante que, históricamente, ha frenado el proceso de modernización y diversificación de la estructura productiva nacional y su oferta exportable. Según cifras del Banco Mundial, tan solo el 4% de las exportaciones de Colombia corresponde a productos altamente intensivos en investigación y desarrollo.

El emprendimiento había sido entendido por varios años como un tema limitado a la creación de empresas. Eso fue así porque por más de un siglo. Los primeros científicos sociales que estudiaron el emprendimiento observaron sus enormes beneficios a través de las empresas que eran creadas por personas con cualidades aparentemente especiales.

Luego de observar varios casos de fundadores de empresas, el Dr. McClelland llegó a la conclusión de que la motivación que guio las acciones de esos empresarios nació de una enorme necesidad que estos tuvieron de lograr aquello que se habían propuesto. Y esa necesidad, definió la manera como esos empresarios se comportaron ante las diversas situaciones que se fueron presentando en su camino. Esa manera de actuar se llamó Comportamiento Emprendedor.

A pesar de los orígenes de la investigación del Dr. McClelland, su teoría de las necesidades se convirtió en un estudio importante dentro de la psicología, pues trataba de un elemento presente en todos los seres humanos. De ese modo, es posible afirmar que el Comportamiento Emprendedor puede ser desarrollado y fortalecido en cualquier persona, sin importar si son empresarios, líderes de negocios, trabajadores o personas del común.

Para desarrollar el Comportamiento Emprendedor se necesitan tres ingredientes, los mismos que se encuentran en la Fórmula del logro. Uno de esos ingredientes es un conjunto de diez características que se han denominado Características Emprendedoras Personales (CEP) que están presentes, en mayor o en menor medida, en todos nosotros. Nuestro desempeño en la realización de una tarea puede mejorar si nos concentramos en identificar, reconocer y desarrollar cada una de esas características.

La actividad emprendedora ha sido considerada desde siempre un mecanismo importante para el desarrollo económico. Este vínculo se observa cuando los emprendedores crean nuevos negocios, los nuevos negocios requieren generar empleos, se intensifica la competencia, e incluso aumenta la productividad a través de cambios tecnológicos (Acs y Amorós, 2008).

- **Desarrollo de la Formación en Comportamiento Eprendedor**

Recopilar y analizar información respecto al pensamiento y entorno empresarial.

Emprendedor: concepto, características, comportamiento, competencias.

Objetivos personales: motivaciones, metas, propósito de vida.

Responsabilidad emprendedora: concepto, dimensiones de la responsabilidad etc.

Duración: 30 horas

- Actividad grupal 2:

Conformar equipo de 5 personas, darle un nombre al equipo.

• Conversatorio acerca de los siguientes temas de consulta:

Técnicas, Estrategias, Proceso toma de decisiones: concepto, etapas del proceso.
análisis de riesgo: técnicas.
análisis de alternativas: concepto, técnicas.
fijación de metas: criterios. Creatividad: concepto, Innovación: concepto, tipos.
búsqueda de oportunidades: técnicas,
Negociación: concepto, técnicas, tipos, elementos.
responsabilidad emprendedora: dimensiones.

• Estructurar un glosario sobre: estrategia, toma de decisión, tecnicas, creativida, concepto, tipos, , instrucciones, roles en el equipo, Negociación: concepto, técnicas, tipos, elementos y liderazgo.

• Socialización de las actividades anteriores.

DUracion: 8 horas

- Reflexión y conclusión de las actividades.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

• Los aprendices recolectaran la información más relevante que se generan de acuerdo al tipo de mercado

• Los aprendices planearan y Diseñar el bien o servicio de acuerdo a las necesidades detectadas en el mercado.

• Investigar el mercado objetivo para el bien o servicio del proyecto.

• Planificaran las técnicas presupuestales aplicadas para pronosticar operaciones financieras y proveer situaciones futuras

• Crear metodología para la identificación y valoración de factores de riesgos.

Duración: 3 horas

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 : **Responda a las preguntas:** Qué es riqueza, Qué es valor ,Qué es una oportunidad, Qué es un logro,Qué es el éxito, Estrategia, toma de decisión, tecnicas, creativida, concepto, tipos, , instrucciones, roles en el equipo, Negociación: concepto, técnicas, tipos, elementos y liderazgo **Evidencias de Desempeño:** Resultado de la observación de juego de roles aplicado a un caso de iniciativa empresarial. **Evidencias de Producto:** Resultado de la observación en procesos de innovación y emprendimiento	Interpreta con creatividad los componentes de los proyectos de inversión y desarrollo empresarial según protocolos de investigación. Diagnostica de manera responsable las tendencias y oportunidades de proyectos empresariales, aplicando las herramientas de diagnostico. Identifica las oportunidades Emprendedoras en el comportamiento del mercado. Aplica con responsabilidad, las Características Emprendedoras Personales (CEP), con habilidad para enfrentar la realidad de forma creativa.	**Preguntas** **Observación** **Observación** **Preguntas y lista de chequeo**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

Misión –Visión – Sena – Aprendiz – Perfil – Formación –Programa – Estructura - Correo – Sofiaplus – Aprendizaje – Instructor – Tics- Costo- Precio- Gasto- Beneficio- Utilidad- Ganancia- Punto de Equilibrio – Empresa- Empresario- Vida Útil- Oferta- Demanda – emprendimiento – emprendedor etc.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Los documentos de los temas específicos a tratar en los ambientes de aprendizaje los podemos encontrar en los siguientes links.

https://www.fondoemprender.com//SitePages/FondoEmprenderComportamientoEmprendedorA.aspx

https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/7061

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ	INSTRUCTORA	COORDINACION ACADEMICA FORMACION COMPLEMENTARIA PROGRAMA DESPLAZADOS	**30/03/2023**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

GUIA DE APRENDIZAJE

ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE



BUEN SERVICIO Y ATENCION

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE
- Código del Programa de Formación: 13410561
- Competencia : FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZAR
  1: Solucionar el requerimiento del cliente según principios éticos e institucionales.
  2: Atender al cliente a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles teniendo en cuenta los protocolos y necesidad del mismo
  3: Identificar los factores que intervienen en la estrategia de atención y servicio al cliente personalizado de acuerdo con las políticas y estándares de calidad de la organización.
  4: Valorar la implementación de las estrategias de servicio al cliente según la satisfacción evidenciada por el cliente.
- Duración de la Guía: 40 HORAS

2. PRESENTACIÓN

Conociendo las funciones que desempeñaran los aprendices en los diferentes campos empresariales y de servicios administrativos donde ejercerán el servicio y atencion a los cliente es importante que conozcan y aprendan a ofrecer atención que favorezca las relaciones de la empresa con el cliente. Aplicar los protocolos e identidad corporativa en la presentación personal. ofrecer atención personalizada que cumpla con los estándares de servicio de calidad de la organización y a realizar actividades relacionadas con los recursos de sus unidades preoductivas con el proposito en presentar alternativas de solución a posibles problemática que se lleguen a presentar a futuros con la atencion y servicio al cliente.

Lo que se pretende con este curso de Servicio al Cliente en la organización es transferirle a los aprendices conocimientos basicos para una buena atencion a los clientes desde el entorno que les toque interactuar con ellos







3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

1. Actividades de presentación.

Esta actividad tiene como finalidad dar le la bienvenida a los aprendices, socializar y explicarles que es el sena y el curso que vamos a desarrollar, a demás se hara la presentación pormedio de una dinámica de cada uno de los miembros del urso con el fin de romper el hielo en el grupo.

DINAMICA: El rey de los elementos: Se forma un circulo con todos los participantes, el animador tendrá la pelota y se la pasara a cualquiera, cuando la tire debe mencionar un elemento (Aire, Agua o Tierra) el que atrape la pelota debe mencionar un animal que pertenezca al elemento que mencionaron ejemplo. (Agua: tiburón) y pasársela a otro diciendo un elemento antes que la atrape el otro participante, no se vale repetir animales y debe responderse rápido, los que pierden van saliendo hasta elegir al ganador.

Ambiente Requerido: Aula
Materiales : cuaderno, agenda, lapicero, lápiz, pelota
Tiempo: 2 hora

2. Actividades de reflexion:

Esta actividad de autodiagnostico los aprendices en mesa darán conceptos respecto a interrogantes relacionadas con la temática del curso, el propósito de esta actividad es identificar los conocimientos previos que tienen los aprendices con respecto a la temática del curso de servicio al cliente en la organizacion.

- Evidencia: Reflexione sobre los siguientes preguntes.

Reflexione sobre los siguienes interrogantes.

-¿ Elementos de la Comunicación?
-¡En que consiste la comunicación acertiva ?
-¿Comunicación Verbal ¿Comunicación no Verbal
-Concepto

-Funciones de la comunicación empresarial

-Conducto regular

-¿Estructura orgánico-funcional

-¿Principios Corporativos

-¿ Manual de funciones y procedimientos

Esta actividad tiene como finalidad encaminar y motivar a los aprendices en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje.

Actividad de aprendizaje: video sobre comunicación asertiva en la organización

El objetivo de esta actividad es mirar a través de un videoving un video sobre la comunicación en la organización y la importancia de una buena comunicación acertiva para el logro de los objetivos de la organización.

- Ambiente Requerido: Aula, plataformas digitales

Materiales: (marcadores, papel videiving, Borrador) Plataforma virtual, diapositivas

- Tiempo: 2 hora

Actividad.

-Taller sobre la comunicación : PASIVO- AGRESIVO –ASERTIVO
El objetivo de esta actividad es distinguir los diferentes tipos de comunicación

Anexo taller.

La comunicación es esencial para la vida, y ya sea en el trabajo o en lo personal, todo será más fácil si te comunicas bien.

- Ambiente Requerido: Aula, unidad productiva y campos abiertos

Materiales: (marcadores, papel periódicos, cartulinas, lápices, lapiceros, videiving, Borrador, fotocopias, block.) Plataforma virtual, diapositivas

- Tiempo: 2 hora

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

Socializar en mesas redondas y por medio de talleres, consultas trabajos en grupo y experiencias vividas sobre la importancia de la comunicación asertiva para lograr una buena atencion a los clientes edentro de la organización – unidad productiva.

LA COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.

Comunicar es vender, dar a conocer nuestros productos, nuestros servicios, pero es complicado, en ocasiones, que el consumidor compre debido a la gran competencia en los mercado.

Para que exista comunicación la información debe ser traducida a un código simbolico comun para las partes comprometidas asi como las asociaciones entre los símbolos y sus referentes deben ser compartidos

Las organizaciones intercambian información de manera constante con su entorno exterior. Ese entorno, dependiendo del sector y la actividad a la que se dedique la empresa, está formado por clientes, proveedores, competencia, intermediarios, medios de comunicación y público en general.

Para transmitir la información sobre la empresa al exterior, las organizaciones suelen emplear una serie de canales de comunicación formales, entre los que se encuentran las áreas de publicidad y relaciones pú blicas, las de marketing, prensa... Además, utilizan otros canales de comunicación informal, que van surgiendo conforme van cambiando las necesidades de comunicación. Dentro de los canales de comunicación mencionados, los departamentos de publicidad y relaciones públicas son los encargados de informar al público sobre las actividades, los productos y los servicios que ofrece la empresa. Tanto la publicidad como las relaciones públicas permiten dar a co nocer la imagen de la empresa.

- Recopilar y analizar información respecto temas de la comunicación en la organización: Comunicación.-Elementos de la Comunicación -Comunicación Verbal -Comunicación no Verbal Comunicación Empresarial –Concepto -Funciones de la comunicación empresarial -Clasificación de la comunicación empresarial -Conducto regular -Relaciones públicas.

- Conformar equipo de trabajo de 5 personas, darle un nombre al equipo.
- realizar talleres que permitan evidenciar los conocimientos adquiridos.
- Actividad lúdica en la atención práctica a un cliente , como se ha sentido en el papel de clientes y las conclusiones que llegan al finalizar la actividad.
- Conversatorio acerca de la forma adecuada en la que se debe ser la comunicación asertiva dentro de la organización.
- Se evaluara, Apariencia y actitud personal,comunicacion oral y escrita, estado de animo y prudencia.
- Socialización de las actividades anteriores.

Video: a través del videoving proyectar el video Como cambiar el mundo con pequeñas cosas.

Comentarios y reflexión del mismo.

Actividad 3: contextualización de los conocimientos
Tiempo: 10 horas
Ambiente: Aula y salida al comercio para observar la atención al cliente en algunos negocios.
Socializacion de la actividad de campo.

Materiales: tablero, marcador, videoving, cartelera, Plataforma virtual, diapositivas

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

En este momento significativo del aprendizaje, los aprendices podrán asimilar los saberes, incorporarlos y aplicarlos en el proceso de aprendizaje. Para ello se conceptualizara y se aplicaran vivencias a procesos significativos de aprendizaje de la siguiente manera:

Los aprendices aprenderán sobre los siguientes conceptos

- Brindar atención y servicio que favorezca las relaciones empresariales con el cliente:
- Que es Trabajo en Equipo.
- Identificar el tipo de información que maneja la Organización.
- Identificar los diferentes tipos de comunicación dentro de la organización.
- Aplicar las normas, procesos y procedimientos y políticas de la Organización
- Identificar los medios establecidos por la Organización a través de los cuales se presta atención y servicio al cliente.
- Ejecutar momentos de verdad estelares en la atención y el servicio al cliente.
- Documentar la atención y el servicio al cliente de acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad, las políticas de la Organización y la trazabilidad.

Actividad grupal

En esta actividad se conformaran equipos de trabajo para que los alumnos consulten a través de fuentes escritas o internet la temática asignada y en mesa redonda se hara un conversatorio donde cada grupo explicara sobre su tema de consulta dándole participación a los demás miembros del curso para argumentar sobre dicho tema. Esta actividad tiene calificación.

Actividad 4: Apropiacion de los conocimientos atraves de exposición
Duración de 4 hora
Ambiente: Aula
Materia: tablero, marcador, catelera. Plataforma virtual, diapositivas

4. ACTIVIDADES DE EVALUACION.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : **Respuestas a preguntas acerca de que** es la Comunicación Empresarial Concepto -Funciones de la comunicación empresarial -Clasificación de la comunicación empresarial -Conducto regular -Relaciones públicas	Describe de manera diligente los servicios ofrecidos por la Organización de acuerdo con el portafolio de servicios. Aplica las cualidades que debe poseer el funcionario que atiende público y facilita el servicio. Proyecta estricta elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, Ejecuta con responsabilidad momentos de verdad estelares durante la atención y el servicio al cliente interno y externo. Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes internos y externos, aplicando el conducto regular y la comunicación	Preguntas Observación talleres Observación Preguntas, lista de chequeo, talleres.

Evidencias de Desempeño: **Resultado del conversatorio y socialización de los temas desarrollados durante el curso.** **Evidencias de Producto:** Resultados de las actividades desarrollas en cuanto al servicio y atención al cliente, teniendo como referente la ejecución de actividades lúdicas	empresarial. Evalúa la atención y el servicio prestados por una Organización, a través de la libreta de calificaciones. Criterios de evaluacion Clasifica los tipos de clientes que visitan la organización, teniendo en cuenta el perfil del cliente. Describe los servicios ofrecidos por una Organización, de acuerdo con el portafolio de servicios. Aplica en la atención y servicio con objetividad los momentos de verdad durante el ciclo del servicio al cliente interno y Externo. Evalúa la atención y el servicio prestados por una Organización, a través de la libreta de calificaciones. Aplica las estrategias de atención y de servicio, cara a cara y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con los Estándares de calidad y las políticas de la Organización	Preguntas, talleres. Exposicion, Trabajo en grupo y socialización del mismo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Comunicación.-Elementos de la Comunicación -Comunicación Verbal -Comunicación no Verbal Comunicación Empresarial –Concepto -Funciones de la comunicación empresarial -Clasificación de la comunicación empresarial -Conducto regular -Relaciones públicas – visión – misión - objetivos- Correo – sofiaplus – aprendizaje – instructor – tics- costo- precio- gasto- beneficio- punto de equilibrio – empresa- empresario- vida útil-, equipos de trabajos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

www.sena.edu.co

http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf

https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd5096.pdf

https://edebe.com/educacion/documentos/830030-0-529-830030_LA_CEAC_CAS.pdf

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ	INSTRUCTORA	COORDINACION ACADEMICA FORMACION COMPLEMENTARIA PROGRAMA DESPLAZADOS	**29/03/2023**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

FICHAS DE CARACTERIZACION

SENA REGIONAL CHOCÓ

MATRIZ CARACTERIZACIÓN GRUPOS ATENDIDOS CON LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN MUNICIPIOS Y COMUNIDADES

Nombre Instructor: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ **Área_ EMPRENDIMIENTO** **MES:___ABRIL**

No. FICHA CURSO	NOMBRE DEL CURSO	PROGRAMA FORMACIÓN (SER, Victima, Complementaria)	No. APRENDICES	MUNICIPIO	COMUNIDAD DONDE SE DESARROLLA LA FORMACIÓN (Corregimiento, vereda)	COMUNIDADES PERTENECEN O DE DONDE PROVIENEN LAS PERSONAS DEL CURSO?	GRUPO ÉTNICO AL QUE PERTENECEN LOS APRENDICES				
							AFRO (marque con una X)	Nombre del consejo comuitario al que pertenecen	INDIGENA (marque con una X)	Nombre del Resguardo Indigena al que pertenecen	Otro (Asociación u Organización) Cual?
2753374	ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE	DESPLAZADOS	22	QUIBDÓ	QUIBDÓ- BAHIA	QUIBDÓ	X		X	RESGUARDO INDIGENA OREWA	JUNTA ACCION COMUNAL QUIBDÓ-BAHIA

NOTA: Por favor marque con una (X).

¿En el grupo en procesos de formación o capacitación hay poblaciones:

1. Desplazados por el conflicto armado ( ) Cuantos?___22_____
2. Mujer cabeza de familia ( ) Cuantos?___11____
3. Jovenes Vulnerables ( ) Cuantos?___19_____
4. Tercera edad ( ) Cuantos?_____
5. Reincorporados ( ) Cuantos?_____
6. Otros, Cuales hombres___3 ____

OBSERVACIONES: _de los 22 aprendices que hacen parte de la formacion 19 son victimas _

SENA REGIONAL CHOCÓ

MATRIZ CARACTERIZACIÓN GRUPOS ATENDIDOS CON LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN MUNICIPIOS Y COMUNIDADES

Nombre Instructor: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ **Área_ EMPRENDIMIENTO** **MES:__ABRIL**

No. FICHA CURSO	NOMBRE DEL CURSO	PROGRAMA FORMACIÓN (SER, Victima, Complementaria)	No. APRENDICES	MUNICIPIO	COMUNIDAD DONDE SE DESARROLLA LA FORMACIÓN (Corregimiento, vereda)		GRUPO ÉTNICO AL QUE PERTENECEN LOS APRENDICES				
						COMUNIDADES PERTENECEN O DE DONDE PROVIENEN LAS PERSONAS DEL CURSO?	AFRO (marque con una X)	Nombre del consejo comuitario al que pertenecen	INDIGENA (marque con una X)	Nombre del Resguardo Indigena al que pertenecen	Otro (Asociación u Organización) Cual?
2746177	COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR	DESPLAZADOS	18	QUIBDÓ	QUIBDÓ- VIA YUTO LAS PALMAS	ALTO BAUDO-MEDIO BAUDO			X		ASOCICION INDIGENA ALTO BAUDO

NOTA: Por favor marque con una (X).

¿En el grupo en procesos de formación o capacitación hay poblaciones:

1. Desplazados por el conflicto armado ( ) Cuantos?___18_____
2. Mujer cabeza de familia ( ) Cuantos?__16____
3. Jovenes Vulnerables ( ) Cuantos?__6_____
4. Tercera edad ( ) Cuantos?___5_____
5. Reincorporados ( ) Cuantos?_____
6. Otros, Cuales hombres__2 ____

OBSERVACIONES: _de los 18 aprendices que hacen parte de la formacion todos son victimas _

@	CARACTERIZACION DE LA FORMACION F£06-0L)7-25/ Versión 01 Proceso: Administración educativa Procedimiento: Matricula

N° FICHA DE CARACTERIZACION: 2746177 No. SOLICITUD_____

NOMBRE DE LA FORMACIÓN: COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

TITULADA: COMPLEMENTARIA VERSION:1 SECTOR:SERVICIO

CODIGO PROGRAMA: 13410017

CONVENIO _____

PROGRAMA ESPECIAL:DESPLAZADO

FECHA INICIO: 11 DE ABRIL_____TERMINACIÓN: 22 ABRIL_____TOTAL HORAS: 48

N° APRENDICES: 20 MUNICIPIO: QUIBDO

20VEREDA: CAPURGA

QUIBDÓDIRECCIÓN: QUIBDÓ COMUNIDAD INDIGENA LAS PALMAS VIA YUTO

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	Caseta de la comunidad	20:pm	4:00pm
MARTES	Caseta de la comunidad	20:pm	4:00pm
MIERCOLES	Caseta de la comunidad	20:pm	4:00pm
JUEVES	Caseta de la comunidad	20:pm	4:00pm
VIERNES	Caseta de la comunidad	20:pm	4:00pm
SABADO			
DOMINGO			
FESTNO "	Fecha:		

"Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ TELEFONO: 3123923970

EMAIL: rpalaciosrodriguez@yahoo.es

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA: _____

NIT N°_____TELEFONO:_____FAX: _____

DIRECCION: _____ APARTADO: _____

E-MAIL: _____

NOMBRE DEL **GERENTE:**

_____

No DE EMPLEADOS:_____ACTIVIDAD ECONOMICA: _____

DPTO: _____MUNICIPIO:_____GREMIO:

_____

TIPO DE EMPRESA

Ánimo Lucro			Solidaria			
	Anónima			Precooperativas		Inat Educativas Educativas
				Coq›eratHae		Instituciones Publica ☐ Privada ☐
4	En Comaridlta			Cooperativas Públicas		
	Ecoriomla Idxta					Entes Territoriales
						ONGS
				FondodeEmpWedom		Gnipm

Empresas Comunales
Mutuales

Colectiva
Unipersonal

Rosa Mª Palacios R.

INSTRUCTOR COORDINADOR ACADEMICO FECHA DE ENTREGA

@	CARACTERIZACION DE LA FORMACION F£06-0L)7-25/ Versión 01 Proceso: Administración educativa Procedimiento: Matricula

N° FICHA DE CARACTERIZACION: 2753374 No. SOLICITUD_____

NOMBRE DE LA FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE

TITULADA: COMPLEMENTARIA VERSION:1 SECTOR:SERVICIO

CODIGO PROGRAMA: 13410561

CONVENIO _____

PROGRAMA ESPECIAL:DESPLAZADO

FECHA INICIO: 18 DE abril_____TERMINACIÓN: 27 abril_____TOTAL HORAS: 40

N° APRENDICES: 22 MUNICIPIO: QUIBDÓ - BAHIA

20VEREDA BAHIA____

QUIBDÓDIRECCIÓN: QUIBDÓ - BAHIA

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	Salón de la escuela	4:0:pm	6:00pm
MARTES	Salón de la escuela	4:0:pm	6:00pm
MIERCOLES	Salón de la escuela	4:0:pm	6:00pm
JUEVES	Salón de la escuela	4:0:pm	6:00pm
VIERNES	Salón de la escuela	4:0:pm	6:00pm
SABADO			
DOMINGO			
FESTNO "	Fecha:		

"Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ TELEFONO: 3123923970

EMAIL: rpalaciosrodriguez@yahoo.es

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA: _____

NIT N°_____TELEFONO:_____FAX: _____

DIRECCION: _____ APARTADO: _____

E-MAIL: _____

NOMBRE DEL **GERENTE:**

_____

No DE EMPLEADOS:_____ACTIVIDAD ECONOMICA: _____

DPTO: _____MUNICIPIO:_____GREMIO:

_____

TIPO DE EMPRESA

Ánimo Lucro			Solidaria			
Anónima			Precooperativas		Inat Educativas Educativas	
4			Coq›eratHae		Instituciones Publica ☐ Privada ☐	
En Comaridlta			Cooperativas Públicas			
Ecoriomla Idxta					Entes Territoriales	
					ONGS	Colectiva
			FondodeEmpWedom		Gnipm	Unipersonal
			Empresas Comunales			
			Mutuales			

Rosa Mª Palacios R.

INSTRUCTOR COORDINADOR ACADEMICO FECHA DE ENTREGA

EVIDENCIAS DE CLASE

COMUNIDAD INDIGENA LAS PALMAS









EVIDENCIAS DE CLASE BAHIA






MI 10T LITE | PSICO😍

Lectura para reflexionar:

EL YO

Una mujer estaba agonizando. De pronto tuvo la sensación de que era llevada al cielo y presentada ante el tribunal.

¨¿Quién eres?¨, dijo una voz.
¨ Soy la mujer del alcalde, respondió ella. Te he preguntado quién eres, no con quién estás casada ¨
¨ Soy la madre de cuatro hijos ¨ Te he preguntado quién eres, no cuantos hijos tienes ¨.
¨ Soy una maestra de escuela ¨ Te he preguntado quién eres, no cuál es tu profesión ¨

Y así sucesivamente. Respondiera lo que respondiera, no parecía poder dar una respuesta satisfactoria a la pregunta ¨¿Quién Eres?¨

¨ Soy una cristiana ¨ Te he preguntado quién eres, no cuál es tu religión ¨
¨ Soy una persona que iba todos los días a la iglesia y ayudaba a los pobres y necesitados ¨
¨ Te he preguntado quién eres, no lo que hacías

Evidentemente, no consiguió pasar el examen y fue enviada de nuevo a la tierra. Cuando se recuperó de su enfermedad, tomó la determinación de averiguar quién era. Y todo fue diferente. Tu obligación es **SER**. No ser un personaje, ni ser un don nadie - porque ahí, hay mucho de codicia y de ambición, ni saber mucho de esto o lo de más allá, - porque eso condiciona mucho - sino simplemente **SER**.

Autor. Anthony de Melo

Con base en la lectura EL YO, efectúe el ejercicio ¿QUE ATRIBUTOS POSEO? y diligencie los cuadros QUIEN SOY YO?, ¿CUAL ES MI MISION? y VISION DE FUTURO.

Ejercicios:

1. CUADRO DE ATRIBUTOS ¿QUIÉN SOY YO?
2. ¿QUE ATRIBUTOS POSEO?

¿QUIEN SOY YO?

Escriba diez respuestas diferentes a la pregunta. Puede responder en términos de normas de comportamiento, necesidades o sentimientos que son característicos de usted. Trate de incluir los aspectos que son verdaderamente importantes para usted como persona, aspectos que si los perdiera, cambiarían radicalmente su identidad y el significado de la vida. En la columna derecha escriba el orden de importancia de cada una de las respuestas. Analice sus respuestas para tomar conciencia de lo que usted es ahora.

DESCRIPCION	ORDEN DE IMPORTANCIA

ACTIVIDAD 2

¿CUAL ES MI MISIÓN?

La misión representa nuestra razón de ser en la vida. Se refiere a la necesidad humana de identificar y expresar propósitos en la vida. Con base en lo que he hecho en el pasado, lo que soy actualmente y lo que quiere hacer en un futuro. Con estos datos construya un enunciado de Misión.

No es un ejercicio fácil, pero lo puede revisar varias veces hasta quedar satisfecho de que en efecto representa lo que quiere hacer en la vida.

Mi Misión es:

Mi Visión de Futuro:

Por ejemplo, ¿Cuáles son los propósitos de mi vida? ¿Qué me gustaría lograr? ¿En qué me gustaría convertirme?

ACTIVIDADES PARA EVALUAR CONOCIMIENTO

ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE

Taller 1 : Calidad de Servicio al Cliente

Objetivos

La calidad en el servicio entregado a los clientes es una preocupación constante de las empresas para mantenerlos satisfechos y generar más clientes por el servicio entregado ya que se obtiene un feed-back apropiado dentro del mercado objetivo.

En este taller se propone que los aprendices:

- Analicen la actitud de servicio que debe predominar para el logro de una atención de calidad así como los beneficios que ello brinda.
- Desarrollen una actitud de servicio hacia los clientes, público y de los miembros de la organización.
- Identifiquen los factores que inciden en la atención profesional de clientes y las técnicas para un manejo eficaz del tratamiento de quejas y reclamos.
- Analicen distintos tipos de clientes y apliquen distintas técnicas de comunicación para desarrollar las competencias inherentes al servicio al cliente.

Taller 2

En un proceso de comunicación que elementos se deben tener en cuenta para que se dé una comunicación asertiva.