PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Santa marta, noviembre del 2023

Señor (a)
CARLOS ANDRES GAMEZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO **No. CO1.PCCNTR.5011296**
Coordinador Académico
Centro de Logística y Promoción Ecoturística del Magdalena
Santa Marta

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual noviembre del año 2023

Referencia: No **CO1.PCCNTR.5011296** del año 2023

Gustavo Antonio Muñoz Contreras identificado con la cédula de ciudadanía **No. 1.082.964.829 de Santa Marta**, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro de Logística y Promoción Ecoturística del Magdalena, 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 el contrato la suma de VEINTE MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO CINCUENTA PESOS M/CTE ($ 20.484.150). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: Tres (3) pagos iguales por los meses de junio, julio y agosto de 2023, por valor de CUATRO MILLONES NOVENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS TREINTA PESOS M/CTE ($4.096.830) cada uno, un (1) pago en el mes de septiembre de 2023 por valor de DOS MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y UN MIL DOCIENTOS VEINTE PESOS M/CTE ($2,731,220), un (1) pago en el mes de octubre de 2023 por valor de TRES MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($3,277,464), y un (1) último pago para el mes de noviembre de 2023 por valor de DOS MILLONES CIENTO OCHENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($2,184,976).

Plazo: Será hasta el 15 de noviembre de 2023.

OBJETO:
Prestar servicios personales de carácter temporal para impartir formación profesional programada por el Centro de Logística y Promoción Ecoturística Regional Magdalena en los Programas de Formación Titulada, Titulada Virtual, Complementaria y/o Complementaria Virtual en el área de Asistencia Administrativa.

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar la formación de aprendices en el área, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de los proyectos de formación programados, dentro de los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación.	Impartir formación a los siguientes programas de que me fueron asignados por la coordinación académica: Coordinación de Servicios Hoteleros Ficha: 2612944 Emprendimiento	ANEXO No. 1
2	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa(s) que se le asignen durante la ejecución de su contrato (Proyecto de formación, Planeación pedagógica y los recursos didácticos que incluyen guía de aprendizaje, material de apoyo a la formación e instrumentos de evaluación).	Planeación de guías de aprendizaje, planificaciones pedagógicas e instrumentos de evaluación y material de apoyo para las formaciones.	ANEXO No. 2
3	Identificar los aprendizajes previos, estilos y ritmos de aprendizaje del aprendiz que ingresa al proceso formativo, de acuerdo con los lineamientos institucionales	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.
4	Participar en el proceso de inducción de los aprendices.	Participación en los procesos de inducción de los aprendices.	Anexo No. 3
5	Realizar seguimiento a los aprendices en etapa productiva en su sitio de trabajo y seguimiento a la bitácora virtual del aprendiz cuando le sean asignados.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.

6	Llevar control de las inasistencias de los aprendices a la formación, registrar en el aplicativo institucional las inasistencias y reportar a la coordinación académica las novedades para aplicación del reglamento del aprendiz.	Se ejecutó listado de asistencia en Excel	Anexo N.4
7	Asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo institucional una vez el aspirante esté en estado matriculado y verificar con el reporte que todos aparezcan en formación.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.
8	Emitir los juicios de evaluación con base en la valoración de las evidencias de aprendizaje y registrarlas en los aplicativos institucionales (administrativo y académico), máximo tres (3) días después de alcanzado el resultado de aprendizaje.	Realizar y emitir los juicios de evaluación con base en la valoración de las evidencias de aprendizaje y registrarlas en los aplicativos institucionales. Ficha: 2622225 Emprendimiento	ANEXO No. 5
9	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo académico y administrativo relacionado con su rol, actualizando y registrando de manera veraz y oportuna cada una de las acciones que integran el proceso formativo.	Utilización de la plataforma sofia plus y LMS territorium.	ANEXO No. 6
10	Participar en la formulación de proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica y desarrollo tecnológico, de interés institucional SENNOVA	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.
11	Participar en los equipos, grupos, comités, proyectos y demás instancias institucionales que lo requieran	Participación en grupos informativos de WhatsApp, asistencia y participación en reuniones informativas.	ANEXO No. 7
12	Desplazarse a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del contrato, en caso de que se requiera.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.

13	Presentar el reporte de eventos en SOFIA PLUS (Programación con visto bueno del coordinador académico o misional) en los días establecidos por el centro, al supervisor correspondiente y los demás soportes requeridos para la legalización del pago	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.
14	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del instructor según lo indica la guía para desarrollar procesos formativos.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.
15	Responder por la custodia y buen uso de equipos, bienes e inventario asignado a su cargo o puestos bajo su cuidado, que el centro o lugar donde se desarrolle la formación le facilite 13 GTH-F-075 V.05 para el desarrollo de su objeto contractual y hacer entrega formal de acuerdo con los lineamientos institucionales.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.
16	Apoyar los procesos de Aseguramiento de la calidad cuando la entidad lo requiera.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.
17	Apoyar la planeación y el alistamiento de los materiales de formación, propios de su área y apoyar los procesos de evaluación y/o parte técnica de la supervisión de la adquisición de bienes y/o servicios cuando la entidad lo requiera acuerdo con la ley 1474 de 2011 y requerimiento de la institución.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.
18	Adoptar en la formación las diferentes estrategias pedagógicas que la entidad dispone como son: Worldskills, Senasoft, Bootcamp, cocina gourmet, entre otras.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.

19	Participar en procesos de promoción y divulgación de la oferta educativa, servicios y actividades de divulgación tecnológica programada por el Centro.	Divulgación del proceso de promoción y divulgación de la oferta educativa, servicios y actividades, entre otras.	ANEXO No. 8
20	Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la formación profesional integral, cuando ésta sea requerida.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.
21	Rendir oportunamente los informes requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de formación profesional.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.
22	Solicitar oportunamente los elementos necesarios para desarrollar eficazmente su labor técnico-pedagógica.	Solicitudes efectuadas al coordinador académico.	Anexo No. 9
23	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión a las estructuras curriculares por competencias laborales de las diferentes acciones de formación profesional.	Incorporación y construcción de diapositivas y material didáctico.	Anexo No. 10
24	Asegurar la organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos que hay en su ambiente laboral.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.
25	Presentar agendas e informes de legalización correspondientes a las órdenes de desplazamiento, cuando a esto se diere lugar, en un plazo máximo de 5 días, posteriores a la finalización de la comisión.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.
26	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	Presentación de los soportes para la legalización de honorarios; Formato para pago de contrato por concepto de honorarios y/o prestación de servicios personales,	Informe en el formato GTH-F-062 V09

		GTH-F-062 V09 pago de seguridad social del mes de octubre 2023, según planilla No. 7901319655 de SOI.	
27	Aplicar al proceso y aportar la certificación de la Norma de Competencia Laboral para la función de instructor, con plazo máximo a 30 de junio de 2021, o durante la ejecución del contrato si el inicio de ejecución se da posterior a esta fecha.	Esta obligación no se ejecutó en el periodo objeto de cobro.	Esta obligación nos e ejecutó en el periodo objeto de cobro.

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.				

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. 7901319655 de la planilla de SOI de octubre 2023. (Decreto Ley 2106de 2019 – "Decreto *Ley Antitrámites"*)

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 entidades(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 riesgo para la toma de decisiones dentro del

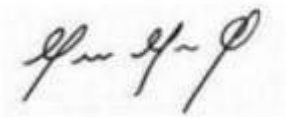
principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de

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 (11)

folios.Cordialmente,



Firma
Gustavo Antonio Muñoz Contreras
Contratista
C.C. No. 1.082.964.829 de Santa Marta

Recibí a satisfacción:

Firma
Carlos Andrés Gámez
Supervisor(A) Contrato No. CO1.PCCNTR.5011296
Coordinador Académico
Centro de Logística y Promoción Ecoturística del Magdalena

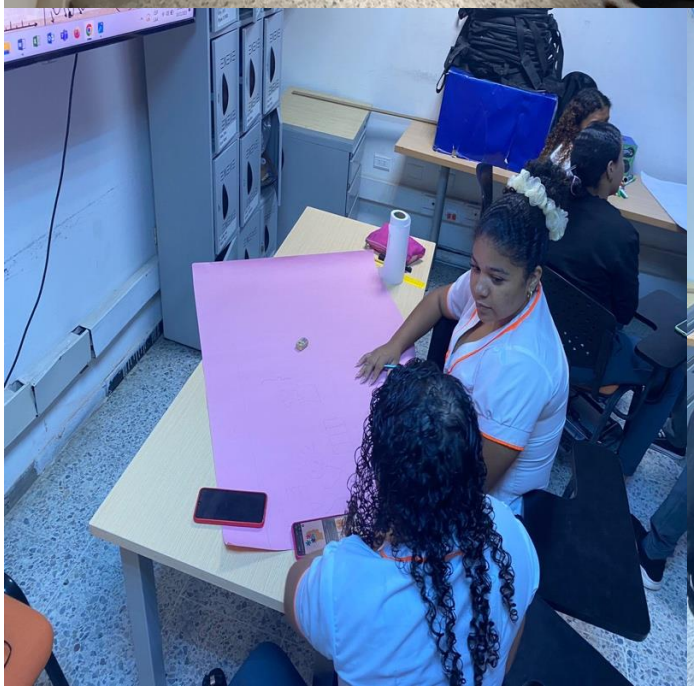
EVIDENCIAS

ANEXO No 1 – OBLIGACIÓN N°1

Ficha: 2612944
Emprendimiento

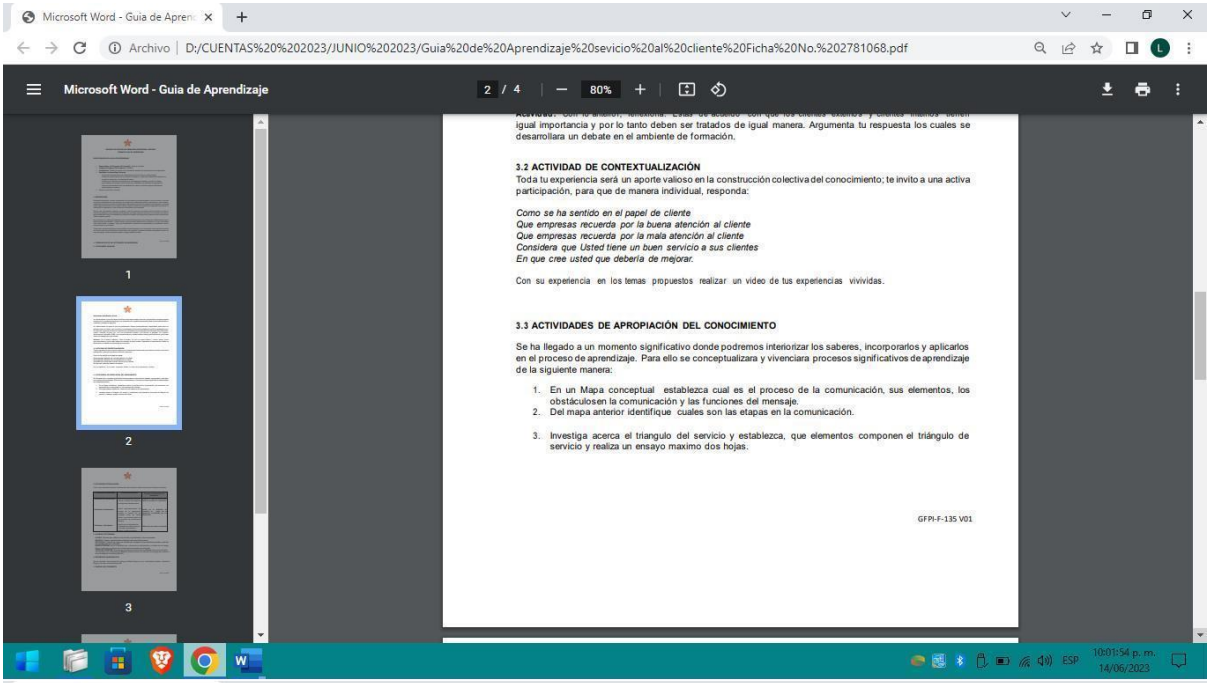


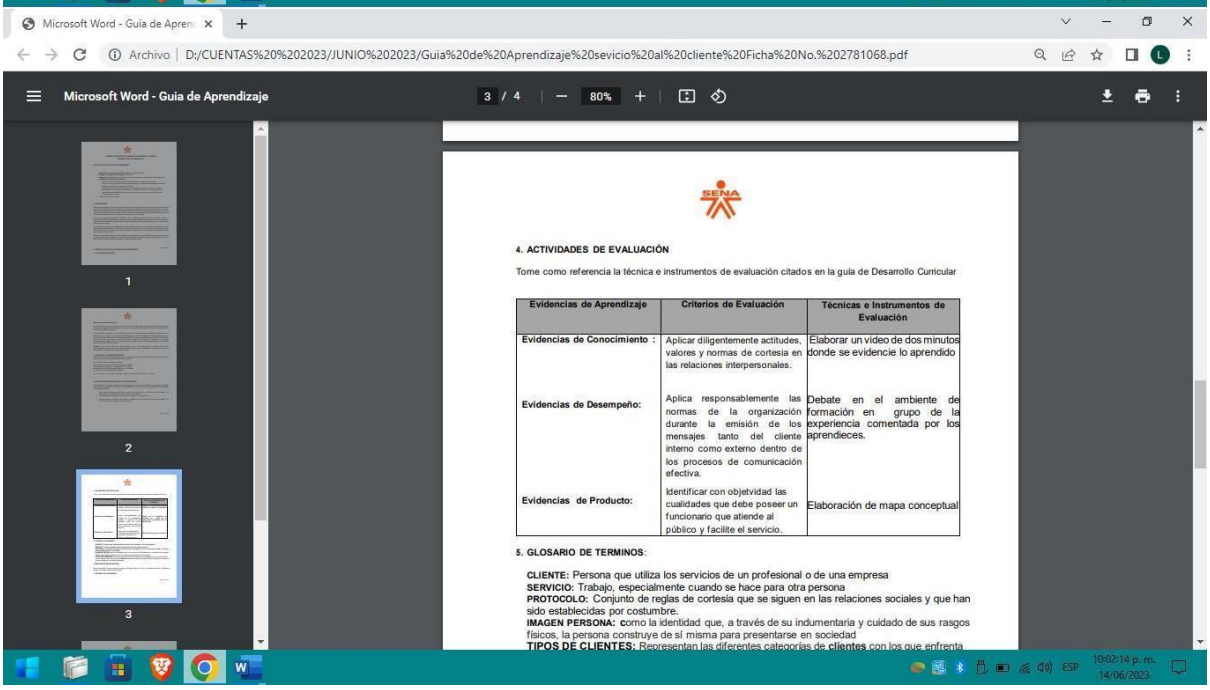


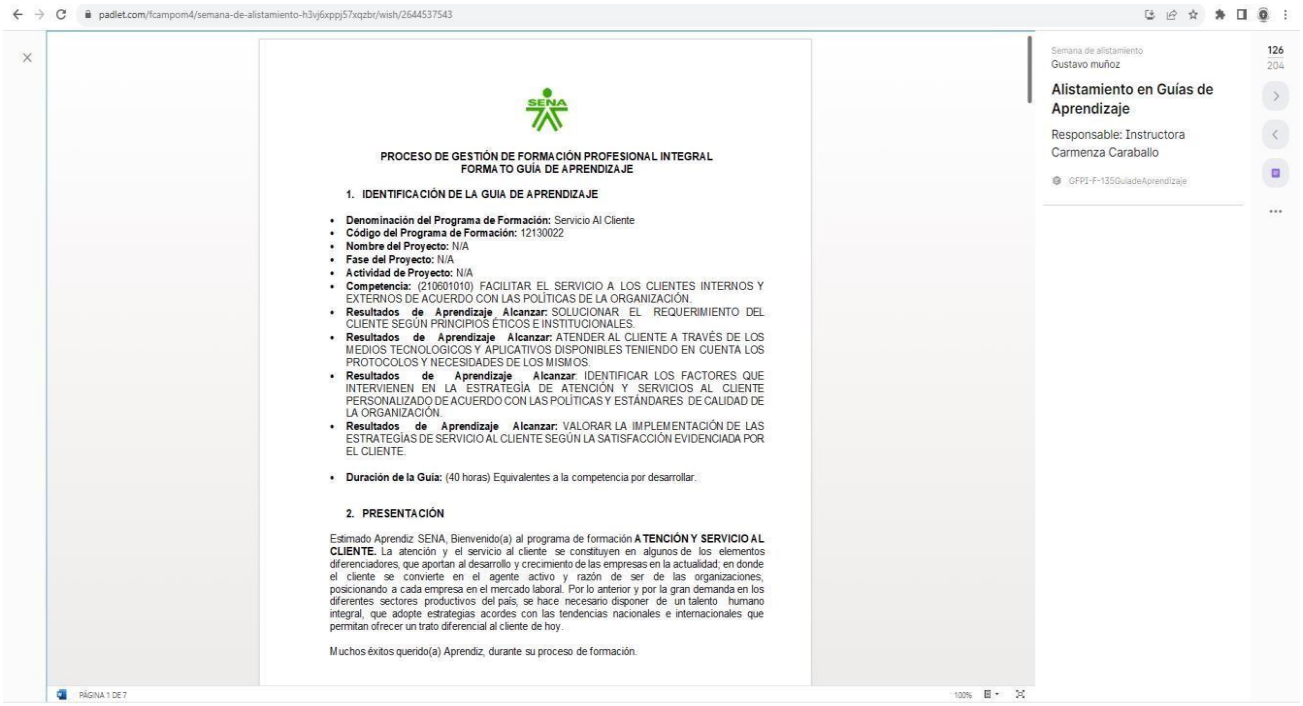




ANEXO No 2 – OBLIGACIÓN N°2







PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

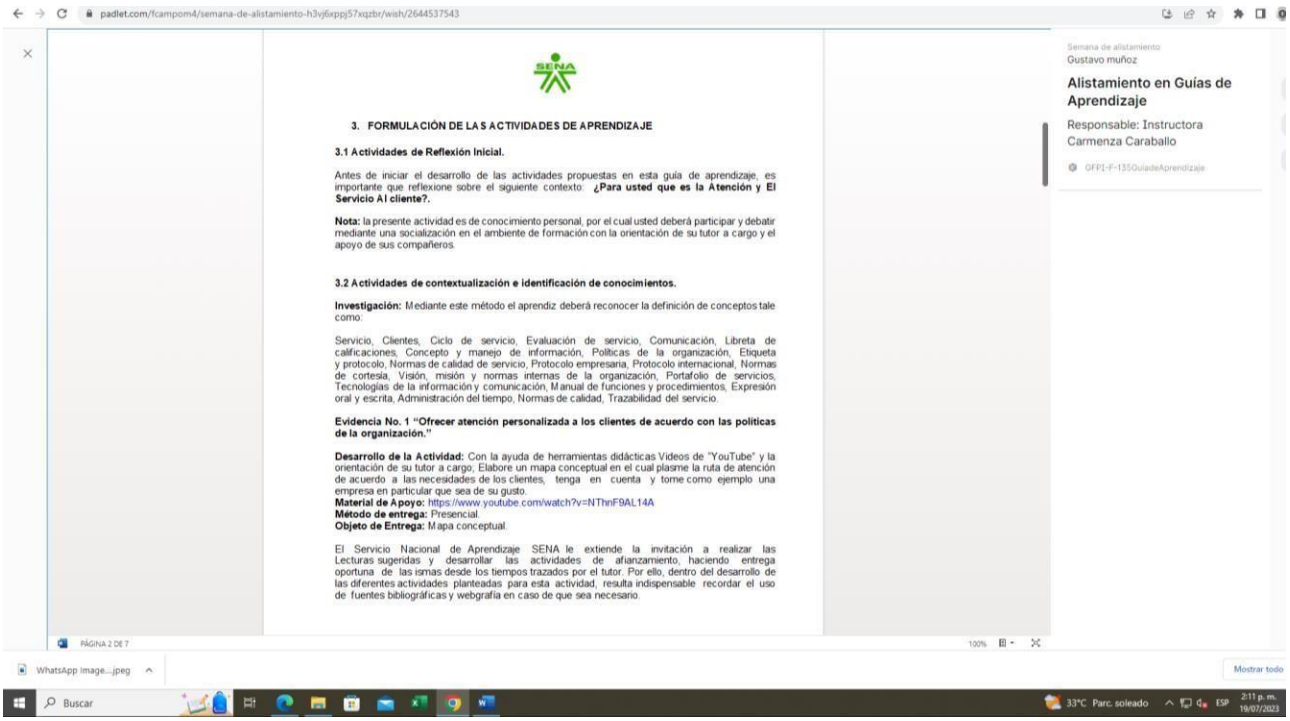
- **Denominación del Programa de Formación:** Servicio Al Cliente
- **Código del Programa de Formación:** 12130022
- **Nombre del Proyecto:** N/A
- **Fase del Proyecto:** N/A
- **Actividad de Proyecto:** N/A
- **Competencia:** (210601010) FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLOGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDADES DE LOS MISMOS.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**: IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGÍA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGÍAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

- **Duración de la Guia:** (40 horas) Equivalentes a la competencia por desarrollar.

2. PRESENTACIÓN

Estimado Aprendiz SENA, Bienvenido(a) al programa de formación **ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.** La atención y el servicio al cliente se constituyen en algunos de los elementos diferenciadores, que aportan al desarrollo y crecimiento de las empresas en la actualidad; en donde el cliente se convierte en el agente activo y razón de ser de las organizaciones, posicionando a cada empresa en el mercado laboral. Por lo anterior y por la gran demanda en los diferentes sectores productivos del país, se hace necesario disponer de un talento humano integral, que adopte estrategias acordes con las tendencias nacionales e internacionales que permitan ofrecer un trato diferencial al cliente de hoy.

Muchos éxitos querido(a) Aprendiz, durante su proceso de formación.



3. FORMULACIÓN DE LA S ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión Inicial.

Antes de iniciar el desarrollo de las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, es importante que reflexione sobre el siguiente contexto: **¿Para usted que es la Atención y El Servicio Al cliente?.**

Nota: la presente actividad es de conocimiento personal, por el cual usted deberá participar y debatir mediante una socialización en el ambiente de formación con la orientación de su tutor a cargo y el apoyo de sus compañeros.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos.

Investigación: Mediante este método el aprendiz deberá reconocer la definición de conceptos tale como:

Servicio, Clientes, Ciclo de servicio, Evaluación de servicio, Comunicación, Libreta de calificaciones, Concepto y manejo de información, Políticas de la organización, Etiqueta y protocolo, Normas de calidad de servicio, Protocolo empresaria, Protocolo internacional, Normas de cortesía, Visión, misión y normas internas de la organización, Portafolio de servicios, Tecnologías de la información y comunicación, Manual de funciones y procedimientos, Expresión oral y escrita, Administración del tiempo, Normas de calidad, Trazabilidad del servicio.

Evidencia No. 1 "Ofrecer atención personalizada a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización."

Desarrollo de la Actividad: Con la ayuda de herramientas didácticas Videos de "YouTube" y la orientación de su tutor a cargo; Elabore un mapa conceptual en el cual plasme la ruta de atención de acuerdo a las necesidades de los clientes, tenga en cuenta y tome como ejemplo una empresa en particular que sea de su gusto.
Material de Apoyo: https://www.youtube.com/watch?v=NThnF9AL14A
Método de entrega: Presencial.
Objeto de Entrega: Mapa conceptual.

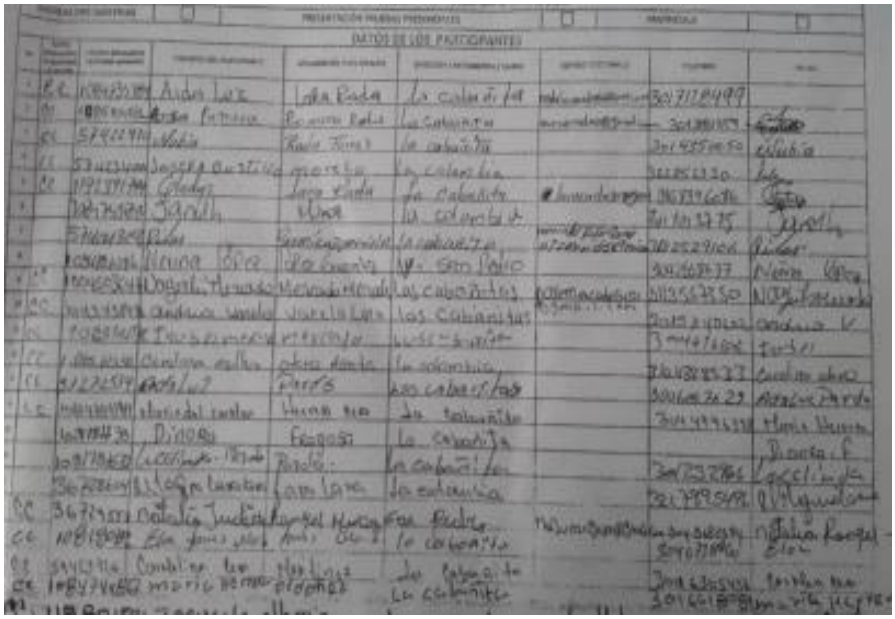
El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA le extiende la invitación a realizar las Lecturas sugeridas y desarrollar las actividades de afianzamiento, haciendo entrega oportuna de las ismas desde los tiempos trazados por el tutor. Por ello, dentro del desarrollo de las diferentes actividades planteadas para esta actividad, resulta indispensable recordar el uso de fuentes bibliográficas y webgrafía en caso de que sea necesario.

ANEXO No 3 – OBLIGACIÓN N°4

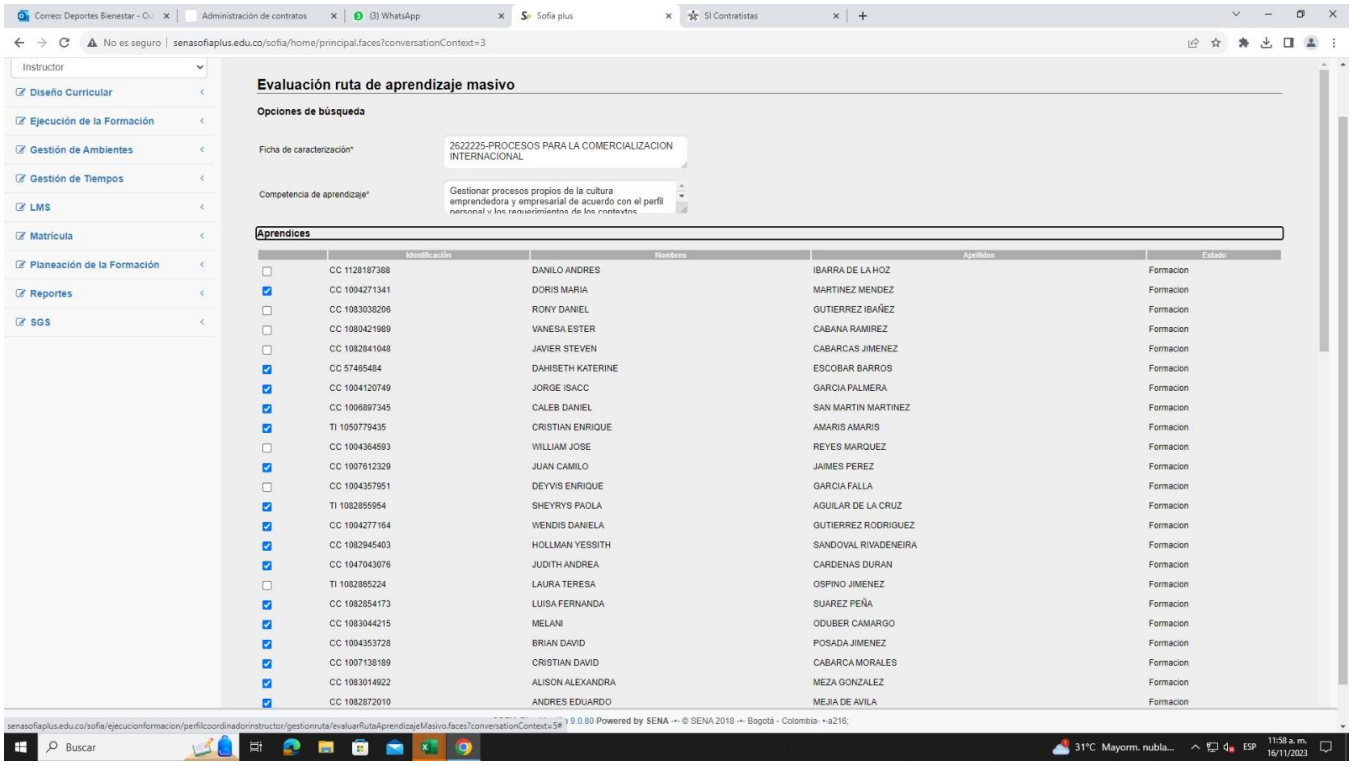


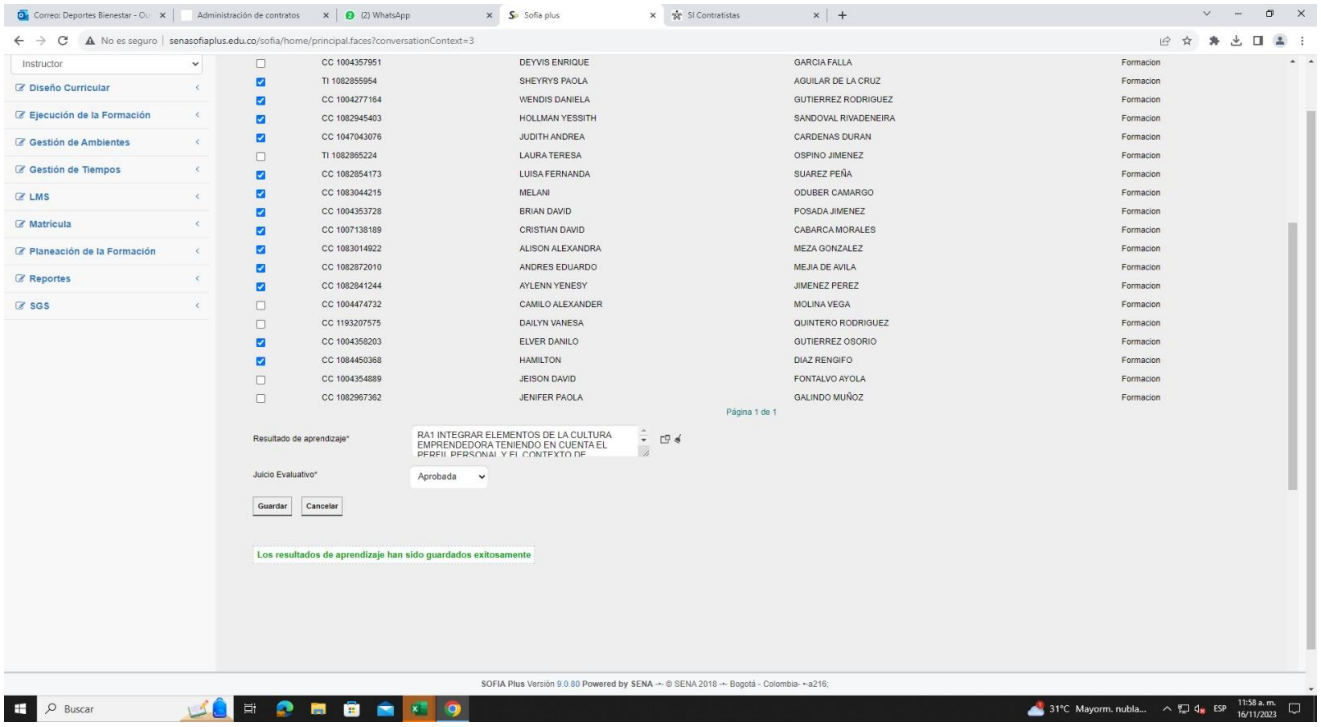


ANEXO No 4 – OBLIGACIÓN N°4

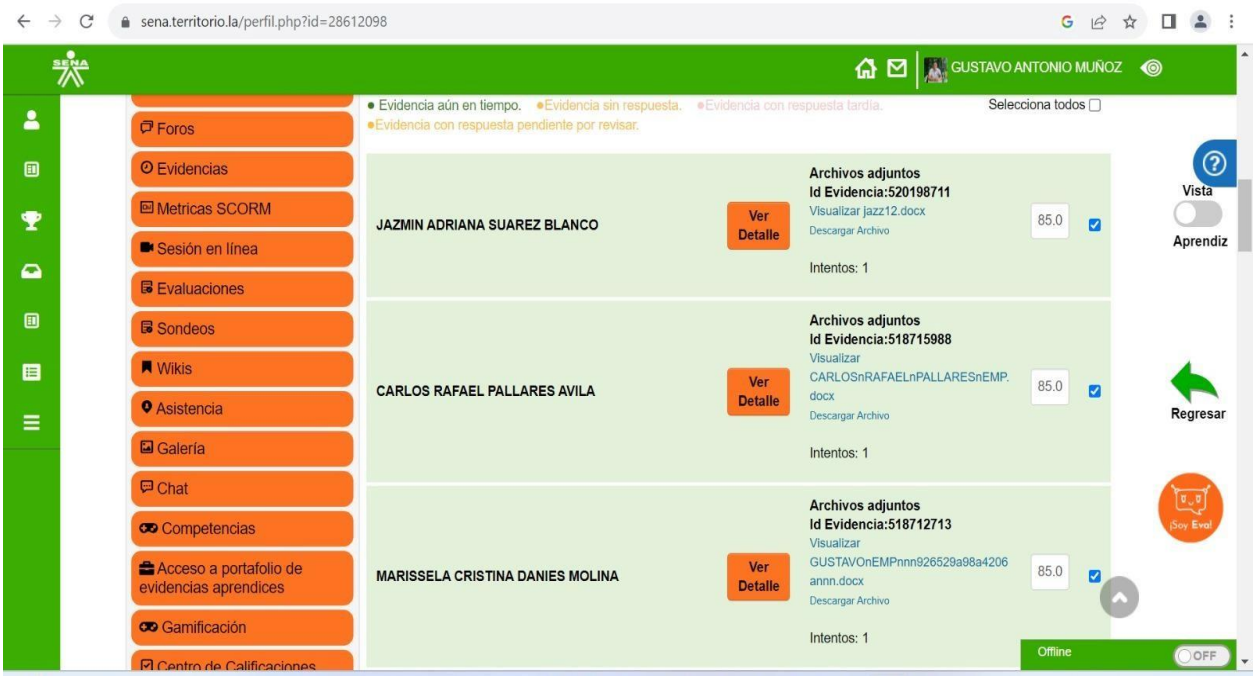


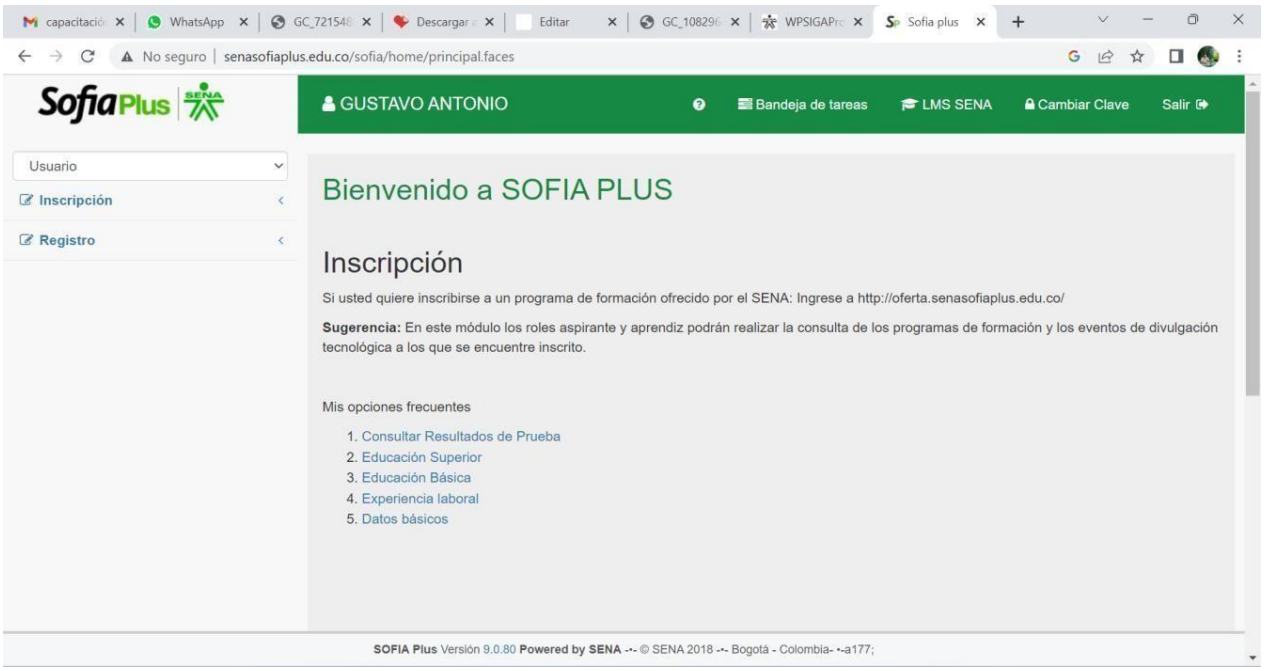
ANEXO No 5 – OBLIGACIÓN N°8




Correo: Deportes Bienestar - Ou
Administración de contratos
(2) WhatsApp
Sofia plus
SI Contratistas
No es seguro | senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces?conversationContext=3
Instructor
Diseño Curricular
Ejecución de la Formación
Gestión de Ambientes
Gestión de Tiempos
LMS
Matricula
Planeación de la Formación
Reportes
SGS
CC 1004357951 DEYVIS ENRIQUE GARCIA FALLA Formacion
TI 1082855954 SHEYRYS PAOLA AGUILAR DE LA CRUZ Formacion
CC 1004277164 WENDIS DANIELA GUTIERREZ RODRIGUEZ Formacion
CC 1082945403 HOLLMAN YESSITH SANDOVAL RIVADENEIRA Formacion
CC 1047043076 JUDITH ANDREA CARDENAS DURAN Formacion
TI 1082865224 LAURA TERESA OSPINO JIMENEZ Formacion
CC 1082854173 LUISA FERNANDA SUAREZ PEÑA Formacion
CC 1083044215 MELANI ODUBER CAMARGO Formacion
CC 1004353728 BRIAN DAVID POSADA JIMENEZ Formacion
CC 1007138189 CRISTIAN DAVID CABARCA MORALES Formacion
CC 1083014922 ALISON ALEXANDRA MEZA GONZALEZ Formacion
CC 1082872010 ANDRES EDUARDO MEJIA DE AVILA Formacion
CC 1082841244 AYLENN YENESY JIMENEZ PEREZ Formacion
CC 1004474732 CAMILO ALEXANDER MOLINA VEGA Formacion
CC 1193207575 DAILYN VANESA QUINTERO RODRIGUEZ Formacion
CC 1004358203 ELVER DANILO GUTIERREZ OSORIO Formacion
CC 1084450368 HAMILTON DIAZ RENGIFO Formacion
CC 1004354889 JEISON DAVID FONTALVO AYOLA Formacion
CC 1082967362 JENIFER PAOLA GALINDO MUÑOZ Formacion
Página 1 de 1
Resultado de aprendizaje*
RA1 INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE
Juicio Evaluativo*
Aprobada
Guardar
Cancelar
Los resultados de aprendizaje han sido guardados exitosamente
SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia- --a216;
Buscar
31°C Mayorm. nubla...
ESP
11:58 a. m.
16/11/2023

ANEXO No 6 – OBLIGACIÓN N° 11





ANEXO No 6 – OBLIGACIÓN N° 11



ANEXO No 7 – OBLIGACIÓN N°19





ANEXO No 8 – OBLIGACIÓN N°22



12:47 LTE

Asignación fichas y competencias Recibidos

Carlos Alfonso Martine... nov. 4
para jennyppch@gmail.com, Enr...

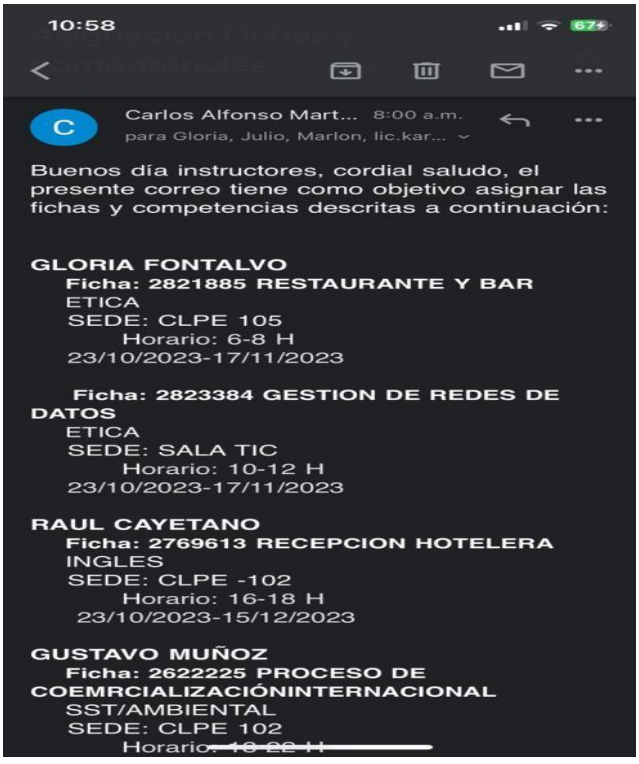
Buenos días instructores, cordial saludo, el presente correo tiene como objetivo asignar las fichas y competencias:

JENNY PEDROZA
Ficha: 2604904 GESTION ADMTIVA DE SALUD
CONTROLAR INVENTARIOS SEGUN INDICADORES Y METODOS
SEDE:CLPE 206
Horario: 18-22 H
7/11/2023-15/12/2023

GUSTAVO MUÑOZ
Ficha: 2612944 COOR SERVICIOS HOTELEROS
EMPRENDIMIENTO
SEDE:CLPE 208
Horario: 10-14 H (SABADOS)
7/11/2023-16/12/2023

Nota1: Por favor instructores respetar la asignación, gracias
Nota2: Equipo de trabajo por favor realizar los ajustes necesarios en senasofiaplus.
Feliz día

Carlos Alfonso Martinez Florez
Centro De Logística Y Promoción Ecoturistica Del Magdalena - Instructor G13
camartinezf@sena.edu.co
PBX:5461500 Ext:
Calle 34 Carrera 16 Las Américas, Santa Marta



10:58

Carlos Alfonso Mart... 8:00 a.m.
para Gloria, Julio, Marlon, lic.kar...

Buenos día instructores, cordial saludo, el presente correo tiene como objetivo asignar las fichas y competencias descritas a continuación:

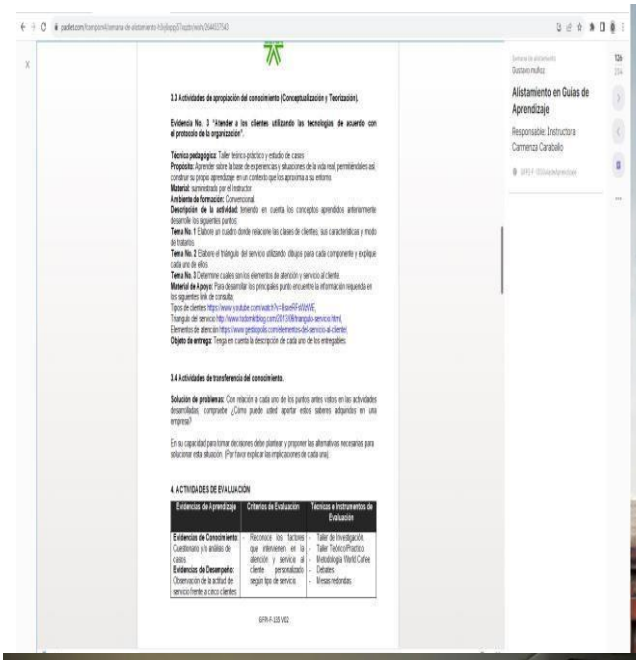
GLORIA FONTALVO
Ficha: 2821885 RESTAURANTE Y BAR
ETICA
SEDE: CLPE 105
Horario: 6-8 H
23/10/2023-17/11/2023

Ficha: 2823384 GESTION DE REDES DE DATOS
ETICA
SEDE: SALA TIC
Horario: 10-12 H
23/10/2023-17/11/2023

RAUL CAYETANO
Ficha: 2769613 RECEPCION HOTELERA
INGLES
SEDE: CLPE -102
Horario: 16-18 H
23/10/2023-15/12/2023

GUSTAVO MUÑOZ
Ficha: 2622225 PROCESO DE COEMRCIALIZACIÓNINTERNACIONAL
SST/AMBIENTAL
SEDE: CLPE 102
Horario: 18-22 H

ANEXO No 9 – OBLIGACIÓN N°23



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

Evidencia No. 3 "Atender a los clientes utilizando las tecnologías de acuerdo con el protocolo de la organización".

Técnica pedagógica: Taller teórico-práctico y estudio de casos
Propósito: Aprender sobre la base de experiencias y situaciones de la vida real, permitiéndoles así construir su propio aprendizaje en un contexto que los aproxima a su entorno
Material: suministrado por el instructor.
Ambiente de formación: Convencional.
Descripción de la actividad, teniendo en cuenta los conceptos aprendidos anteriormente desarrolle los siguientes puntos:
Tema No. 1 Elabore un cuadro donde relacione las clases de clientes, sus características y modo de tratarlos.
Tema No. 2 Elabore el triángulo del servicio utilizando dibujos para cada componente y explique cada uno de ellos.
Tema No. 3 Determine cuales son los elementos de atención y servicio al cliente.
Material de Apoyo: Para desarrollar los principales puntos encuentre la información requerida en los siguientes link de consulta;
Tipos de clientes https://www.youtube.com/watch?v=-lbpe6F-eUWE
Triangulo del servicio http://www.rastreinblog.com/2010/06/triangulo-servicio.html
Elementos de atencion https://www.gestiopolis.com/elementos-de-servicio-al-cliente/
Objeto de entrega: Tenga en cuenta la descripción de cada uno de los entregables.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Solución de problemas: Con relación a cada uno de los puntos antes vistos en las actividades desarrolladas comprueba ¿Cómo puede usted aportar estos saberes adquiridos en una empresa?

En su capacidad para tomar decisiones debe plantear y proponer las alternativas necesarias para solucionar esta situación. (Por favor explicar las implicaciones de cada una).

4. ACTIVIDADES DE EVALUACION

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Cuestionario y/o análisis de casos. **Evidencias de Desempeño:** Observación de la actitud de servicio frente a casos clientes	- Reconoce los factores que intervienen en la atención y servicio al cliente personalizado según tipo de servicio.	- Taller de Investigación. - Taller Teórico/Practico. - Metodología World Cafee. - Debates. - Mesas redondas.

GTH-F-115 V02.

Alistamiento en Guías de Aprendizaje

Responsable: Instructora Carmenza Caraballo





