PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdó, diciembre 2023

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

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes diciembre 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 almes de marzo por valor de CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS ($466.796) b) ocho (8) pagos iguales correspondiente a los meses de abril a diciembre 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 diciembre por un valor de UN MILLON SETECIENTOS CINCUENTA MIL CUATROCIENTOS OCENTA Y CINCO PESOS ($1.750.485) MTE.

. **Plazo:** Sera hasta el 15 de diciembre 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 Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Establecer estrategias de enseñanza-aprendizaje- evaluacion según el programa de formación 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 de los cursos COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR contenido temático –comportamiento-emprendedor- características emprendedoras personales, visión emprendedora, análisis DOFA, dimensión emprendedora – lluvia de ideas - plan de vida – modelo de negocio etc SERVICIO AL CLIENTE: temática, que es cliente, servicio, tipos de cliente, ciclo del servicio, momentos de verdad, etc. Con la temática desarrollada en los cursos poder evaluar a los aprendices sobre los Conocimientos adquiridos.	Actividad: Conversatorio sobre temas del curso a trabajar de manera grupal e individual. Temas de consulta relacionados con los cursos Comportamiento Emprendedor y servicio al cliente Desarrollo de talleres de tipos de cliente
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 del curso Comportamiento Emprendedor y servicio al cliente -, La formación y la metodología están diseñadas 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 los módulos de formación y el calendario institucional y el manual de procedimientos para la ejecución	-Desarrollo de la formación Verificación y Registro Sofía Plus. Caracterización de la población -Elaboración de las fichas de caracterización. -Orientación a los aprendices sobre la importancia de los cursos a dictar.	Fichas asociadas, calificadas y en formación en Sofia plus. Evidencias fotográficas

	de acciones de formación profesional.	-Se asociaron las fichas en la Plataforma Sofía plus. -Evaluacion de fichas finalizadas en el mes de diciembre.	Todo soportado en el drive. Evidencias de formación mes de diciembre.
4	Llevar el registro de evidencias de la 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 todo del mes de diciembre.
5	Reportar información académica y administrativa según las responsabilidades institucionalesasignadas.	Envío y Reporte de documentación de aprendices que participaran en el proceso deformación para inscripción y matricula al programa de formación.	Formato de Excel y documentos de cedula para programación y matricula del curso Comportamiento Emprendedor y servicio al cliente
6	Apoyar las charlas informativas con especificaciones de los programas, así como el proceso de inducción aprendices.	No aplica para este periodo (con disponibilidad para ejecutarlo cuando se requiera).	No aplica porque nose 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 y se calificaron las competencias y los resultados de aprendizaje de las fichas 2900568 Y 2899750 .	Fichas asociadas y calificadas y en formación, en Sofía plus
8	requerimientos del supervisor de contrato y presentar mensualmente los informes de ejecución del contrato.	Presentación de informe de actividades desarrolladas en el mes de diciembre	Informe mensual mes de diciembre
9	Apoyar técnicamente en las evaluaciones de los procesos de 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 nose ha generado el evento
10	Reportar 160 horas mes de labores en la formación titulada y/o complementaria.	Reportar 8 horas diarias conformea las obligaciones contractuales elcual 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 elevento

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	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
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 4526925071, expedida por SOI correspondiente al mes de noviembre 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 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

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:

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

ACTA No. 001		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: REUNIO PARA LA **SOCIALIZACION DEL CURSO** SERVICIO AL CLIENTE.		
CIUDAD Y FECHA: Quibdó, 1 de diciembre de 2023	**HORA INICIO:** 2:OOpm	**HORA FIN:** 4:00 Pm
LUGAR Y/O ENLACE: Barrio la esperanza - QUIBDÓ	**DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO:** Centro de Recursos Naturales Industria Y biodiversidad	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: .

1. Saludo –bienvenida y presentación de todos los participantes en la reunión.
2. explicación de la visión y misión del SENA y los diferentes cursos de formación que ofrece en cada uno de sus programas.
3. Intervención de algunos aprendices y concertar horarios de clase y lugar para dictar la formación del curso **SERVICIO AL CLIENTE**
4. Socialización de la temática y metodologia a desarrollar en el **SERVICIO AL CLIENTE**

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Determinar con los aprendices el horario y los días para dictar la formación del curso **SERVICIO AL CLIENTE** . .en el municipio de Quibdó – Barrio la esperanza Nro 2 via cabi

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En el Municipio de Quibdó – barrio la esperanza , a las 3:00 pm, se inició la reunión con algunos aprendices al curso **SEERVICIO AL CLIENTE** y ROSA MARIA PALACIOS RDRIGUEZ instructora del sena, tomando la palabra la instructora, se da la biembenida a los participantes a la reunion, se les habla sobre el sena, sus programas de fomacion y los cursos que ofrece en cada uno de ellos.

Se socializa la tematica del curso **SEERVICIO AL CLIENTE** , y se explica la metodologia a desarrollar la formacion.

Intervienen algunos aprendices donde manifiestan el interes por el curso y sus expectativas laboraes con este y que ademas les permitira fortalecer sus emprendimientos en cuanto a la atencion al cliente.

Se establece como horario para dictar las clases del curso **SEERVICIO AL CLIENTE** de la siuiente manera, los días lunes, miercoles y jueves de 200pm a 4:00pm,

El ambiente de formacion sera en la casa comunal del barrio.

Se repasan las conclusiones de la reunion y se concluye dando gracias a los participantes a las 4:00pm.

CONCLUSIONES

1. Dictar la formación los días lunes, miércoles y jueves de 2:00pm a 4:00pm,

El ambiente de formacion sera en la casa comunal del barrio.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA

-Desarrollar las actividades propias del curso (talleres, consultas, trabajos). -cumplir con todo lo acordado en la reunión. -Explicación de la temática del curso **SEERVICIO AL CLIENTE** y entrega de certificados finalizado e curso.	Aprendices del curso Aprendices del curso e Instructora SENA Instructora SENA	1 / 12/2023 1 / 12/ 2023 1/ 12/ 2023
ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia) **Nota:** Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.		

EVIDENCIA DE LA CONCERTACION





SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 01 DEL MES DE 12 DEL AÑO 20 23

OBJETIVO (S): Reunión de socialización curso asertividad al cliente

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/ EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Cordo Mecha Loriga	1132806063			Aprendiz					Cordo Mecha
	Perez Lemos Rosa Isabel	1003990192			Aprendiz					Perez Lemos Rosa Isabel
	Marino Blandon Kelli Johana	1097454248			Aprendiz					Marino Blandon Kelli Johana
	Alvarez Chalo Tomas	1097482835			Aprendiz					Alvarez Chalo Tomas
	Gopek Cossio Sonia	1193425149			Aprendiz					Gopek Cossio Sonia
	Mena Palacio Ana Dolores	26315466			—					Mena Palacio Ana Dolores
	Cordoba Arias Carmen Yodi	1183679228			—					Cordoba Arias Yodi

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:__DICIEMBRE**

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				
						¿A QUE COMUNIDADES PERTENECEN O DE DONDE PROVIENEN LAS PERSONAS DEL CURSO? Mencionelas	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?
2899750	COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR	DESPLAZADOS	22	PIE DE PATO	PIE DE PATO	PIE DE PATO - QUIBDO- PUERTO MELUK	X	CONSEJO COMUNITARIO ALTO BAUDO			ASOCIACION DE COMERCIANTES 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?___17____
2. Mujer cabeza de familia ( ) Cuantos?___14___
3. Jovenes Vulnerables ( ) Cuantos?__8_____
4. Tercera edad ( ) Cuantos?_____7__
5. Reincorporados ( ) Cuantos?_____
6. Otros, Cuales hombres__9____

OBSERVACIONES: _de los 22 aprendices que hacen parte de la formacion 17 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:__DICIEMBRE**

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				
						¿A QUE COMUNIDADES PERTENECEN O DE DONDE PROVIENEN LAS PERSONAS DEL CURSO? Mencionelas	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?
2900568	COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR	DESPLAZADOS	20	QUIBDÓ	QUIBDÓ	QUIBDÓ, BETE, ISTMINA	X		X		CONSEJO NORUEGO

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?___20____
2. Mujer cabeza de familia ( ) Cuantos?___12___
3. Jovenes Vulnerables ( ) Cuantos?__8_____
4. Tercera edad ( ) Cuantos?_____10__
5. Reincorporados ( ) Cuantos?_____
6. Otros, Cuales hombres__9____

OBSERVACIONES: _de los 20 aprendices que hacen parte de la formacion 15 son victimas

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

No. SOLICITUD _____

N° FICHA DE CARACTERIZACION: 2900568

NOMBRE DE LA FORMACIÓN: VERSION:1 SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE

SECTOR:SERVICIO

TITULADA: COMPLEMENTARIA

CODIGO PROGRAMA: 13410561

CONVENIO _____

PROGRAMA ESPECIAL: DESPLAZADO

FECHA INICIO: 1 DICIEMBRE TERMINACIÓN: _____ TOTAL HORAS: 48

N° APRENDICES: 20

MUNICIPIO: QUIBDO QUIBDÓDIRECCIÓN: QUIBDO

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	Ambiente de formación caseta de la comunidad	20:pm	6:00pm
MARTES	Ambiente de formación caseta de la comunidad	20:pm	6:00pm
MIERCOLES	Ambiente de formación caseta de la comunidad	20:pm	6:00pm
JUEVES	Ambiente de formación caseta de la comunidad	20:pm	6:00pm
VIERNES	Ambiente de formación caseta de la comunidad	20:pm	6:00pm
SABADO	Ambiente de formación caseta de la comunidad		
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	Limitada		Solidaria	Precooperativas		Inat udonea Educativas	
				Coq›eratHae		Instituciones Publica	
	Anónima Idxta			Cooperativas Públicas			
						Entes Territoriales Educativas: Privada	
						ONGS	
				FondodeEmpWedom		Gnipm	
				Empresas Comunales Mutuales			

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: 2899750 No. SOLICITUD_____

NOMBRE DE LA FORMACIÓN: COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

TITULADA: COMPLEMENTARIA VERSION:1 SECTOR:SERVICIO

CODIGO PROGRAMA: 13410017

CONVENIO _____

PROGRAMA ESPECIAL:DESPLAZADO

FECHA INICIO: 20 NOVIEMBRE TERMINACIÓN:_____ TOTAL HORAS: 48

N° APRENDICES: 20 MUNICIPIO: ALTO BAUDO

20VEREDA: ALTO BAUDO

QUIBDÓDIRECCIÓN: ALTO BAUDO

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	Salón de reunión de la comunidad	2:00pm	6:00p:m
MARTES	Salón de reunión de la comunidad	2:00pm	6:00p:m
MIERCOLES	Salón de reunión de la comunidad	2:00pm	6:00p:m
JUEVES	Salón de reunión de la comunidad	2:00pm	6:00p:m
VIERNES	Salón de reunión de la comunidad	2:00pm	6:00p:m
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 ucativas
				CoqeratHae		Instituciones Publica ☐ Privada ☐
4	En Comaridlta			Cooperativas Públicas		
	Ecoriomla Idxta					Entes Territoriales
						ONGS
				FondodeEmpWedom		Gnipm

Empresas Comunales
Mutuales

Rosa Mª Palacios R.

_____ _____ _____

INSTRUCTOR COORDINADOR ACADEMICO FECHA DE ENTREGA

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

FECHA INICIAL: 01/12/2023 00:00:00

FECHA FINAL: 31/12/2023 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2900568 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 35,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 2899750 - COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

24020153301 ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.

24020153302 APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.

24020153303 EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.

24020153304 RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 43,80

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 79,60

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD