**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Sincelejo, abril de 2024

Señor:
JORGE LUIS GOMEZ ALVAREZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.5848185
COORDINADOR ACADEMICO DE PROGRAMAS ESPECIALES
Sincelejo

**Asunto:** Informe mensual de ejecución contractual mes de abril del año 2024

**Referencia: Contrato No. CO1.PCCNTR.5848185 de 2024**

**JORGE LUIS TIRADO HOYOS,** identificado con la cédula de ciudadanía No. 15.047.589 de Sahagún Córdoba, en mi calidad de Contratista del SENA, en el programa de Articulación con la Media, 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:** El valor total del presente contrato asciende a la suma de CUARENTA Y CUATRO MILLONES CIEN MIL PESOS ($44.100.000) M/cte incluido IVA. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Diez pagos iguales por los meses de febrero a noviembre de 2024 por valor de CUATRO MILLONES DOCIENTOS MIL PESOS ($4.200.000) M/Ct incluido IVA. Cada uno. b) un pago final correspondientes al mes de diciembre de 2024 por valor de DOS MILLONES CIEN MIL PESOS ($2.100.0000 M/CTE incluido IVA. Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo con el cronograma definido por la dirección administrativa y financiera de la dirección general, en la cuenta de AHORROS No. 09140133849 de Bancolombia, cuyo titular es el contratista

**Plazo:** Será hasta el 15 de diciembre de 2024

| **OBJETO:** |
|---|
| Prestación de servicios personales de carácter temporal de un instructor para desarrollar acciones de formación en la modalidad titulada para el Programa de Articulación con la Educación Media, que atiende el centro de la Innovación, la Tecnología y los Servicios de la Regional Sucre. |

**Obligaciones Especificas:**

| No | Obligaciones | Acciones realizadas | Evidencias |
|---|---|---|---|
| 1 | Aplicar las orientaciones dadas en la Guía de Desarrollo Curricular GFPI-G-012 para la elaboración de las guías de aprendizaje. | Elaboración de la planeación pedagógica y guías de aprendizaje | Planeación pedagógica, Guías de Aprendizaje. |
| 2 | Desarrollar las actividades de formación propuestas en la guía de aprendizaje debe ser claras para que pueda ser desarrollada por cualquiera de los docentes o instructores encargados. | Se impartió formación, profesional integral de acuerdo con el diseño curricular en las fichas asignadas. | Lista de asistencia, fotos. |
| 3 | Hacer la verificación de las listas oficiales de matriculados expedidas por la plataforma SOFIA, verificar la asistencia registrando las inasistencias en todas las sesiones de formación a partir del listado oficial de matriculados, reportando a tiempo las novedades que surjan al coordinador académico del SENA y/o profesional de apoyo del programa, así como a al Establecimiento Educativo. | Se hizo verificación y comparación de los listados de cada una de las I.E asignadas. | Informe de reportes. |
| 4 | Elaborar las guías de aprendizaje con su respectivo material de apoyo, evaluaciones de conocimiento, desempeño y producto para cargar en la plataforma LMS y/o tenerlas a disposición en físico de requerirse. | Desarrollo de actividades, teniendo en cuenta lo estipulado en el programa de formación. | Listas de asistencia de aprendices, fotos, evidencias pedagógicas. |
| 5 | Elaborar teniendo como finalidad el trabajo autónomo del aprendiz, así como su retroalimentación en las | Se desarrollaron actividades que permitieron la retroalimentación en los aprendices | Talleres, listas de chequeo |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | sesiones de formación. Este material debe ser entregado al aprendiz anticipadamente, de tal manera que se realicen antes de la formación técnica o para su ejecución por parte del docente técnico del Establecimiento Educativo. | | |
| 6 | Deberá tomar en cuenta las variaciones en la manera en la que se desarrolla la guía de aprendizaje en clase van a depender de la didáctica del formador que los orienta bien sea del colegio o del instructor SENA. En caso de procesos de comunicación especializados, será el colegio a través de sus docentes especializados, guías y/o interpretes los encargados de hacer las modificaciones para lenguajes y/o pedagogías especializadas de las actividades de las guías en caso de que haya lugar, resguardando en todo momento el propósito de la formación técnica para el trabajo y la vida laboral. | Se llevan a cabo funciones y requerimientos para el cabal, completo e idóneo objeto contractual. | Se realizan actividades de acuerdo a las plasmadas en el proyecto formativo. |
| 7 | Orientar el desarrollo de las actividades de aprendizaje, guiar, asesorar y acompañar permanentemente a los aprendices en el desarrollo de dichas actividades. De igual manera deberá orientar a los docentes técnicos y/o de las áreas transversales de los Establecimientos Educativos en el desarrollo de las actividades requeridas según planeación de la formación del Diseño Curricular. | Se socializó con los Docentes Transversales de las I.E para la articulación del programa. | Lista de asistencia |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 8 | Evaluar las evidencias de aprendizaje (Desempeño, Producto y Conocimiento) – consignadas dentro del Portafolio de Evidencias que corresponda según procedimiento en SIGA y teniendo en cuenta las disposiciones tecnológicas LMS o Físicas. | Programación de actividades, evaluaciones en los horarios estipulado en el programa de formación. | Cronograma de actividades, proyecto formativo. |
| 9 | Realizar y dar a conocer las novedades de la formación según evidencias recolectadas para los comités de evaluación y seguimiento (técnico – pedagógico) con el par académico del Establecimiento Educativo, coordinadores y rector. | Reporte periódico de la información académica según corresponda. | Informes de reportes. |
| 10 | Realizar la gestión, ejecución y cargue de las evaluaciones de conocimiento, desempeño, producto y reportar las novedades de estas a través del LMS, para los comités de seguimiento y evaluación. | Reporte mensual y oportuno de actividades utilizando las herramientas que brinda el Sofia Plus para garantizar el proceso de enseñanza – aprendizaje en los aprendices. | Uso responsable y oportuno de las herramientas de Sofia Plus: Juicios evaluativos, Creación de rutas y asociación de aprendices, Registro de juicios evaluativos. |
| 11 | Realizar y entregar informes de ejecución al Centro de Formación, con las novedades académicas, disciplinarias, para los comités de evaluación y seguimiento del Centro y como parte de la evidencia de seguimiento y cumplimiento de las obligaciones contractuales del convenio. | Las actividades del desarrollo de la formación se realizan bajo las normas técnicas legales que garanticen el cumplimiento de las buenas prácticas ambientales | Las actividades del desarrollo de la formación se realizan bajo las normas técnicas legales que garanticen el cumplimiento de las buenas prácticas ambientales |
| 12 | Realizar el informe debe estar soportado en la información | Reporte mensual y oportuno de actividades utilizando las herramientas | Creación de rutas y asociación de |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | gestionada en el LMS. En caso de indisponibilidad tecnológica, el instructor podrá presentar las evidencias de manera física con el compromiso de cargarlas posteriormente en el aplicativo. Es indispensable que toda actividad gestionada por el LMS esté debidamente calificada. | que brinda el Sofia Plus para garantizar el proceso de enseñanza – aprendizaje en los aprendices. | aprendices, Registro de juicios evaluativos. |
| 13 | Evaluar los resultados de aprendizaje de cada competencia en Sistema académico administrativo, según la ruta de trabajo trazada para ejecutar la formación del programa técnico. | Proceso en el Sofia Plus para garantizar el proceso de enseñanza – aprendizaje en los aprendices. | Reporte de juicios descargado del Sofía plus. |
| 14 | Informar de manera continua para tener al día los procesos de la ejecución de la formación y a su vez, cuando se requiera y/o máximo semestralmente, deberá hacer entrega de los informes de ejecución de las fichas asignadas donde contenga como mínimo: Novedades de asistencia, retiros, cancelaciones, situaciones académicas o disciplinarias que requieran de seguimiento bien sea de sanciones o reconocimientos, así como toda novedad que requiera o haya sido informada en el comité de evaluación y seguimiento del Centro de Formación producto de la socialización de las novedades en las reuniones ejecutadas en los establecimientos educativos. | Se atienden oportunamente los requerimientos que realiza el supervisor del contrato, en el proceso de ejecución de este. | Se presentan los informes mensuales contractuales, con el lleno de requisitos del supervisor. |

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. | XX | XX | XX | XX |

**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 de la planilla, # **8629800145** operador Asopagos periodo marzo de 2024. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,



**Firma**
**JORGE LUIS TIRADO HOYOS**
Contratista
C.C. No. 15.047.589 DE SAHAGUN

Recibí a satisfacción:

**JORGE LUIS GOMEZ ALVAREZ**
SUPERVISOR(A) CONTRATO No CO1.PCCNTR. 5848185 de2024
COORDINADOR ACADEMICO DE PROGRAMAS ESPECIALES




REUNION CON EL COORDINADOR DEL PROGRAMA




FICHA 2789712 I.E PALO ALTO SAN MARCOS




FICHA 2789712 I.E PALO ALTO SAN MARCOS




FICHA 2789712 I.E PALO ALTO SAN MARCOS







FICHA 2890476 I.E SANTANDER- MAJAGUAL







FICHA 2890483 I.E SANTANDER – MAJAGUAL







FICHA 2890483 PALMARITO-MAJAGUAL







FICHA 2890483 I.E PALMARITO- MAJAGUAL




FICHA 2890476 I.E SANTANDER- MAJAGUAL




FICHA 2890483 I.E PALMARITO- MAJAGUAL

# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** JORGE LUIS TIRADO HOYOS

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE LA INNOVACION, LA TECNOLOGIA Y LOS SERVICIOS

**FECHA INICIAL:** 19/03/2024 00:00:00

**FECHA FINAL:** 18/04/2024 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2890476 - RECURSOS HUMANOS .

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

ALISTAR RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS Y CULTURA ORGANIZACIONAL.
PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO A CLIENTES, EN LOS PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS, DE ACUERDO CON NORMAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
REVISAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.
APLICAR CORRECTIVOS Y ACCIONES DE MEJORA EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO A CLIENTES, DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DE CALIDAD Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DOCUMENTAR PROCESOS DE ACUERDO CON NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS |

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico |

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RECONOCER SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A DISPONIBILIDAD Y NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
UTILIZAR HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS DE ACUERDO CON RECURSOS Y REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
APLICAR TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON RECURSOS Y NECESIDADES DEL ÁREA FUNCIONAL
CONSOLIDAR INFORMACIÓN HACIENDO USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS Y OFIMÁTICAS DISPUESTAS POR LA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 60,10

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2689712 - RECURSOS HUMANOS .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

ALISTAR RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS Y CULTURA ORGANIZACIONAL.
PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO A CLIENTES, EN LOS PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS, DE ACUERDO CON NORMAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

REVISAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.
APLICAR CORRECTIVOS Y ACCIONES DE MEJORA EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO A CLIENTES, DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DE CALIDAD Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DOCUMENTAR PROCESOS DE ACUERDO CON NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística |

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico |

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

RECONOCER SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A DISPONIBILIDAD Y NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
UTILIZAR HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS DE ACUERDO CON RECURSOS Y REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
APLICAR TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON RECURSOS Y NECESIDADES DEL ÁREA FUNCIONAL
CONSOLIDAR INFORMACIÓN HACIENDO USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS Y OFIMÁTICAS DISPUESTAS POR LA

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Resultado de Aprendizaje de la Inducción. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información |

| | |
|---|---|
| **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** | 53,30 |

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2890483 - RECURSOS HUMANOS .

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ALISTAR RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS Y CULTURA ORGANIZACIONAL.
PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO A CLIENTES, EN LOS PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS, DE ACUERDO CON NORMAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
REVISAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.
APLICAR CORRECTIVOS Y ACCIONES DE MEJORA EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO A CLIENTES, DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DE CALIDAD Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | DOCUMENTAR PROCESOS DE ACUERDO CON NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales |

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico |

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RECONOCER SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A DISPONIBILIDAD Y NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
UTILIZAR HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS DE ACUERDO CON RECURSOS Y REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
APLICAR TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON RECURSOS Y NECESIDADES DEL ÁREA FUNCIONAL
CONSOLIDAR INFORMACIÓN HACIENDO USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS Y OFIMÁTICAS DISPUESTAS POR LA

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Resultado de Aprendizaje de la Inducción. |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA |

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

| | |
|---|---|
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA |
| • COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: | Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información |

| | |
|---|---|
| **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** | 46,60 |

| | |
|---|---|
| **TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** | 160,00 |

## 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:** JORGE LUIS TIRADO HOYOS

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE LA INNOVACION, LA TECNOLOGIA Y LOS SERVICIOS

# Reporte de Juicios de Evaluación

**Fecha del Reporte:** 17/04/2024
**Ficha de Caracterización:** 2689712
**Cógigo:** 134200
**Versión:** 2
**Denominación:** RECURSOS HUMANOS .
**Estado de la Ficha de Caracterización:** EN EJECUCION
**Fecha Inicio:** 01/02/2023
**Fecha Fin:** 31/12/2024
**Modalidad de Formación:** PRESENCIAL
**Regional:** 70 - REGIONAL SUCRE
**Centro de Formación:** 9542 - CENTRO DE LA INNOVACION, LA TECNOLOGIA Y LOS SERVICIOS

| Tipo de Documento | Número de Documento | Nombre | Apellidos | Estado | Competencia | Resultado de Aprendizaje | Juicio de Evaluación | Funcionario que registro el juicio evaluativo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TI | 1063788201 | KENDRYS JOHANA | JULIO BALDOVINO | EN FORMACION | 2 - RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA | 590333 - APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN | POR EVALUAR | - |
| TI | 1063788201 | KENDRYS JOHANA | JULIO BALDOVINO | EN FORMACION | 37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información | 590343 - 01 SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1100083330 | KAREM MARGARITA | LARA CHAVEZ | EN FORMACION | 37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información | 590343 - 01 SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1100084078 | CARLOS JAVIER | ANAYA MENDIS | EN FORMACION | 37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información | 590343 - 01 SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1100084802 | MARIAM | MADERA RODRIGUEZ | EN FORMACION | 37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información | 590343 - 01 SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1100248793 | YAMILETH | PEREZ PACHECO | EN FORMACION | 37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información | 590343 - 01 SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1104413262 | DAINER FARID | BELTRAN CORTEZ | EN FORMACION | 37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información | 590343 - 01 SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1104415426 | MARIA ANGELICA | SUAREZ MARTINEZ | EN FORMACION | 37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información | 590343 - 01 SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1104416040 | JESUS MANUEL | PACHECO MERCADO | EN FORMACION | 37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información | 590343 - 01 SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1104416467 | MAIKOL ENRRIQUE | LARA SERPA | EN FORMACION | 37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información | 590343 - 01 SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1104416552 | VERANY XIOMARA | LORA CARDENAS | EN FORMACION | 37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información | 590343 - 01 SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1104416608 | MARCOS DAVID | DE HOYOS GIL | EN FORMACION | 37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información | 590343 - 01 SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1104417237 | VALENTINA | BALDOVINO DIAZ | EN FORMACION | 37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información | 590343 - 01 SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1104418259 | ISAI | RODRIGUEZ GARCIA | EN FORMACION | 37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información | 590343 - 01 SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1104418819 | VANESSA | BALDOVINO CARDENAS | EN FORMACION | 37371 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información | 590343 - 01 SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |

# Reporte de Juicios de Evaluación

**Fecha del Reporte:** 17/04/2024
**Ficha de Caracterización:** 2890476
**Cógigo:** 134200
**Versión:** 2
**Denominación:** RECURSOS HUMANOS .
**Estado de la Ficha de Caracterización:** EN EJECUCION
**Fecha Inicio:** 01/02/2024
**Fecha Fin:** 15/12/2025
**Modalidad de Formación:** PRESENCIAL
**Regional:** 70 - REGIONAL SUCRE
**Centro de Formación:** 9542 - CENTRO DE LA INNOVACION, LA TECNOLOGIA Y LOS SERVICIOS

| Tipo de Documento | Número de Documento | Nombre | Apellidos | Estado | Competencia | Resultado de Aprendizaje | Juicio de Evaluación | Funcionario que registro el juicio evaluativo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TI | 1021807983 | LORENA | LEGUIA HERRERA | EN FORMACION | 2 - RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA | 590333 - APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN | POR EVALUAR | - |
| TI | 1021807983 | LORENA | LEGUIA HERRERA | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1100012733 | JOSE ALFREDO | AVILA BALDOVINO | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| CC | 1100013826 | ROSA MARIA | MEDINA PEREZ | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1100013851 | MARIA JOSE | NARVAEZ MENDOZA | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1100015314 | LUIS MIGUEL | RETAMOZA ORDOÑEZ | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1100015441 | CAMILO ANDRES | RODRIGUEZ BELLO | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1100015503 | DANIELA | DOMINGUEZ HERNANDEZ | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1100015761 | VALERIA | RODELO MACHADO | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1100016027 | HEIDY | RODRIGUEZ PEREZ | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1100016028 | DIEGO | ALVAREZ ALVAREZ | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1100016147 | ELIAS FERMIN | ALVAREZ MUÑOZ | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1100016152 | ESTEFANIA | RODRIGUEZ RODELO | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1100016251 | CLAUDIA ELENA | ALVAREZ MONTALVO | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1100016294 | JOSUE DAVID | RODELO NARVAEZ | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1100017261 | YANI ROXI | MENDEZ ALVAREZ | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1104423768 | SHEILA | BALDOVINO MARTINEZ | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1148438887 | CAROLINA | BALDOVINO ORTIZ | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |

# Reporte de Juicios de Evaluación

**Fecha del Reporte:** 17/04/2024
**Ficha de Caracterización:** 2890483
**Cógigo:** 134200
**Versión:** 2
**Denominación:** RECURSOS HUMANOS .
**Estado de la Ficha de Caracterización:** EN EJECUCION
**Fecha Inicio:** 01/02/2024
**Fecha Fin:** 15/12/2025
**Modalidad de Formación:** PRESENCIAL
**Regional:** 70 - REGIONAL SUCRE
**Centro de Formación:** 9542 - CENTRO DE LA INNOVACION, LA TECNOLOGIA Y LOS SERVICIOS

| Tipo de Documento | Número de Documento | Nombre | Apellidos | Estado | Competencia | Resultado de Aprendizaje | Juicio de Evaluación | Funcionario que registro el juicio evaluativo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TI | 1030240625 | DEIVER JOSE | ORDOÑEZ SALCEDO | EN FORMACION | 2 - RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA | 590333 - APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN | POR EVALUAR | - |
| TI | 1033181039 | JOHAN ENRIQUE | BENITEZ MADRID | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1043981074 | LUIS DAVID | PEREZ RIPOLL | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1102579136 | JEAN CARLOS | TOVAR GUZMAN | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1102579723 | PEDRO JOSE | ROMERO ROMERO | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1102580644 | MILAGRO DE JESUS | ARCIA ZAPATA | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1102580758 | JESUS DAVID | TOVAR GUZMAN | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1102581280 | CAROLINA | YOUNG DE HOYOS | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1102581654 | JESUS DAVID | MACHACON ACUÑA | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1102581681 | YOLEIDIS | CARCAMO AGUAS | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1102581912 | YISETH PAOLA | MADRID ARENALES | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1102582647 | JUAN PABLO | CASTRO YEPEZ | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1102582871 | AILEN EDITH | ALVAREZ JORGE | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1103503025 | LUIS ARTURO | CANCHILA ESTRADA | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1104376020 | JESUS ALBERTO | NAIZZIR AGUAS | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |
| TI | 1104415367 | JHOAN DE JESUS | HERNANDEZ MEDNDEZ | EN FORMACION | 36182 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción. | 590310 - 01 IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU | APROBADO | CC 15047589 - JORGE LUIS TIRADO HOYOS |

# PLANILLA DE ASISTENCIA DIARIA

REGIONAL: SUCRE | CENTRO DE LA FORMACIÓN: C.I.T.S | MUNICIPIO: SAN MARCOS

NOMBRE DEL PROGRAMA: RECURSOS HUMANOS

DIAS DE FORMACION: - I. E. PALO ALTO | FICHA DE CARACTERIZACIÓN: 2589712 | CODIGO PROYECTO:

INSTRUCTOR: JORGE LUIS TIRADO HOYOS | HORARIO DE LA FORMACION: 02:00PM A 6:00PM

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: ELABORAR HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE

| No. | APELLIDOS Y NOMBRES | TIPO DI TI o CC | No. DOC IDENTIDAD | FECHA: 18/03/24 | FECHA: 21/03/2024 | FECHA: 1/04/2024 | FECHA: 4/04/2024 | FECHA: 8/04/2024 | FECHA: 11/04/2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ANAYA MENDEZ CARLOS JAVIER | T.I | 1100084078 | | | | | | |
| 2 | BALDOVINO CARDENAS VALENTINA VANESSA | T.I | 1104418819 | Valentina Baldovino | Valentina Baldovino | Valentina Baldovino | Valentina Baldovino | Valentina Baldovino | Valentina Baldovino |
| 3 | BALDOVINO DIAZ VALENTINA | T.I | 1104417237 | Valentina Baldovino | Valentina Baldovino | valentina Baldovino | valentina Baldovino | Valentina Baldovino | Valentina Baldovino |
| 4 | BELTRAN CORTEZ DAINER FARID | T.I | 1104413262 | Dainer Beltrán | Dainer Beltrán | Dainer Beltrán | Dainer Beltrán | Dainer Beltrán | Dainer Beltrán |
| 5 | DE HOYOS GIL MARCOS DAVID | T.I | 1104416608 | marcos de Hoyos | marcos de Hoyos | marcos de Hoyos | marcos de Hoyos | Marcos de Hoyos | marcos de Hoyos |
| 6 | JULIO BALDOVINO KENDRY JOHANNA | T.I | 1063788201 | Kendrys Julio | Kendrys Julio | Kendrys Julio | Kendrys Julio | Kendrys Julio | Kendrys Julio |
| 7 | LARA CHAVEZ KAREN MARGARITA | T.I | 1100083330 | Karen Lara | Karen Lara | Karen Lara | Karen Lara | | |
| 8 | LARA SERPA MYKOL ENRIQUE | T.I | 1104416467 | | | | | | |
| 9 | LORA CARDENAS VERANY XIOMARA | T.I | 1104416552 | | | | | | |
| 10 | MADERA RODRIGUEZ MARIAN | T.I | 1100804802 | Marian Madera | Marian Madera | Marian Madera | Marian Madera | Marian Madera | Marian Madera |
| 11 | PACHECO MERCADO JESUS MANUEL | T.I | 1104416040 | Jesús pacheco | Jesús pacheco | Jesús pacheco | Jesús pacheco | | |
| 12 | PEREZ PACHECO YAMILETH | T.I | 1100248793 | Yamileth Pérez | Yamileth Pérez | Yamileth Pérez | Yamileth Pérez | Yamileth Pérez | Yamileth Pérez |
| 13 | RODRIGUEZ GARCIA ISAY | T.I | 1104418259 | Isay Rodriguez | Isay Rodriguez | Isay Rodriguez | Isay Rodriguez | Isay Rodriguez | Isay Rodriguez |
| 14 | SUAREZ MARTINEZ MARIA ANGELICA | T.I | 1104415426 | Maria Suarez | Maria Suarez | Maria Suarez | Maria Suarez | | |

OBSERVACIONES

FIRMA INSTRUCTOR | FIRMA RECTOR O COORDINADOR I.E. | RESPONSABLE PROGRAMA ARTICULACION

Powered by CamScanner

# PLANILLA DE ASISTENCIA DIARIA

REGIONAL: SUCRE | CENTRO DE LA FORMACIÓN: C.I.T.S | MUNICIPIO: MAJAGUAL- I.E SANTANDER

NOMBRE DEL PROGRAMA: RECURSOS HUMANOS | FICHA DE CARACTERIZACIÓN: 2890476 | CODIGO PROYECTO:

DIAS DE FORMACION: - MARTES Y VIERNES- | HORARIO DE LA FORMACIÓN: 02:00PM A 6:00PM

INSTRUCTOR: JORGE LUIS TIRADO HOYOS

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

| No. | APELLIDOS Y NOMBRES | TIPO DI TI o CC | No. DOC IDENTIDAD | FECHA: 19/03/2024 | FECHA: 22/03/2024 | 2-abr-24 | FECHA: 5/04/2024 | FECHA: 09/04/2024 | FECHA: 12/04/2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ALVAREZ ALVAREZ DIEGO | T.I | 1100016028 | Diego Alvarez | Diego Alvarez | Diego Alvarez | Diego Alvarez | Diego Alvarez | Diego Alvarez |
| 2 | ALVAREZ MONTALVO CLAUDIA ELENA | T.I | 1100016251 | Claudia Álvarez | Claudia Álvarez | claudia Álvarez | claudia Alvarez | Claudia Álvarez | Claudia Alvarez |
| 3 | ALVAREZ MUÑOZ ELIAS FERMIN | T.I | 1100016147 | Elias Álvarez | Elias Álvarez | Elias Álvarez | Elias Alvarez | Elias Alvarez | Elias Alvarez |
| 4 | AVILA BALDOVINO JOSE ALFREDO | T.I | 1100012733 | José AVila | José AVila | Jose AVila | Jose AVila. | José Avila | José AVila |
| 5 | BALDOVINO MARTINEZ SHEILA | T.I | 1104423768 | Sheila Baldovino | Sheila Baldovino | Sheila Baldovino | Sheila Baldovino | Sheila Baldovino | Sheila Baldovino |
| 6 | BALDOVINO ORTIZ CAROLINA | T.I | 1148438887 | Carolina Baldovino | carolina Baldovino | carolina Baldovino | carolina Baldovino | carolina Baldovino | Carolina Baldovino |
| 7 | DOMINGUEZ HERNANDEZ DANIELA | T.I | 1100015503 | Daniela Dominguez | Daniela Dominguez | Daniela Dominguez | Daniela Domin. | Daniela Domin | Daniela Dominguez |
| 8 | LEGUIA HERRERA LORENA | T.I | 1021807983 | Lorena Lesvia | Lorena Lesvia | Lorena Lesvia | Lorena Lesvia | Lorena Lesvia | Lorena Lesvia |
| 9 | MEDINA PEREZ ROSA MARIA | T.I | 1100013826 | Rosa medina | Rosa medina | Rosa medina | Rosa medina | | |
| 10 | MENDEZ ALVAREZ YANY ROSY | T.I | 1100017261 | Yany Mendez | Yany mendez | Yany Mendez | Yany Mendez | Yany Mendez | Yany Mendez |
| 11 | NARVAEZ MENDOZA MARIA JOSE | T.I | 1100013851 | Maria jose | Maria jose | Maria jose | Maria jose | Maria JoseN | Maria José N |
| 12 | RETAMOZA ORDOÑEZ LUIS MIGUEL | T.I | 1100015314 | Luismiguel Retamoza | Luismiguel Retamoza | Luismiguel R. | Luismiguel Retam | Luismiguel R.O | Luismiguel R.O. |
| 13 | RODELO MACHADO VALERIA | T.I | 1100015761 | Valeña Rodelo | Valeña Rodelo | Valeña Rodelo | Valeña Rodelo | Valeña Rodelo | Valeña Rodelo |
| 14 | RODELO NARVAEZ JOSUE DAVID | T.I | 1100016294 | josue Rodelo | josue Rodelo | josue Rodelo | josue Rodelo | Josvé Rodelo | Josvé Rodelo |
| 15 | RODRIGUEZ BELLO CAMILO ANDRES | T.I | 1100015441 | Camilo Rodriguez | Camilo Rodriguez | Camilo Rodrigue | Camilo Rodriguez | Camilo Rodriguez | Camilo Rodriguez |
| 16 | RODRIGUEZ NARVAEZ ADALBERTO | T.I | 1104377152 | | | | | | |
| 17 | RODRIGUEZ PEREZ HEYDIS | T.I | 1100016027 | Heidy Rodriguez | Heidy Rodriguez | Heidy Rodrigue | Heidy Rodriguez | Heidy Rodriguez | Heidy Rodriguez |
| 18 | RODRIGUEZ RODELO ESTEFANIA | T.I | 1100016152 | Estefania Rodriguez | Estefania Rodriguez | Estefania Rodriguez | Estefania Rodriguez | Estefania Rodriguez | Estefania Rodriguez |

OBSERVACIONES

FIRMA INSTRUCTOR

FIRMA RECTOR O COORDINADOR I.E.

RESPONSABLE PROGRAMA ARTICULACION: Eduardo Villamar.

Powered by CamScanner

# PLANILLA DE ASISTENCIA DIARIA

REGIONAL: SUCRE | CENTRO DE LA FORMACIÓN: C.I.T.S | MUNICIPIO: MAJAGUAL-PALMARITO

NOMBRE DEL PROGRAMA: RECURSOS HUMANOS | FICHA DE CARACTERIZACIÓN: 2890483 | CODIGO PROYECTO:

DIAS DE FORMACION: - MIERCOLES Y SABADOS- | HORARIO DE LA FORMACIÓN: 02:00PM A 6:00PM

INSTRUCTOR: JORGE LUIS TIRADO HOYOS | NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

| No. | APELLIDOS Y NOMBRES | TIPO DI TI o CC | No. DOC IDENTIDAD | FECHA: 20/03/24 | FECHA: 23/03/2024 | FECHA: 03/04/2024 | FECHA: 6/04/2024 | FECHA: 9/04/2024 | FECHA: 13/04/2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ALVAREZ JORGE AILEN EDITH | T.I | 1102582871 | Ailen Alvarez | Ailen Alvarez | Ailen Alvarez | Ailen Alvarez | Ailen Alvarez | Ailen Alvarez |
| 2 | ARCIA ZAPATA MILAGRO DE JESUS | T.I | 1102580644 | Milagro Arcia | Milagro Arcia | Milagro Arcia | Milagro Arcia | Milagro Arcia | Milagro Arcia |
| 3 | BENITEZ MADRID JOHAN ENRIQUE | T.I | 1033181039 | Johan Enrrigue | Bonitor Madrid | Johan Madrid | Johan Madrid | Johan Madrid | Johan Madrid |
| 4 | CANCHILA CARDENAS LUIS ARTURO | T.I | 1103503025 | Luis Canchila | canchila cardenas | Luis Canchila | Luis canchila | Luis canchila | Luis canchila |
| 5 | CARCAMO AGUAS YOLEIDIS | T.I | 1102581681 | Yoleidis Carcamo | Yoleidis Carcamo | Yoleidis Carcamo | Yoleidis Carcamo | Yoleidis Carcamo | Yoleidis Carcamo |
| 6 | CASTRO YEPEZ JUAN PABLO | T.I | 1102582647 | Juan Pablo castro | Juan Castro | Juan castro | Juan castro | Juan castro | Juan castro |
| 7 | CAUSADO PEREZ JUAN CAMILO | T.I | 1102580096 | Pedro Jose | Pedro Jose | Pedro JOSE | Pedro JOSE | PEDRO ROMERO | Pedro Romero |
| 8 | HERNANDEZ MENDEZ JHOAN DE JESUS | T.I | 1104415367 | Jhoan hernandez | Jhoan hernandez | Jhoan hernandez | Jhoan hernandez | Jhoan hernandez | Jhoan hernandez |
| 9 | LARA REQUENA ANDRES DAVID | T.I | 1102580985 | Andres D. lara .R | Andres D. lara .R | Andres lara | Andres lara | Andres lara | Andres lara |
| 10 | MACHACON ACUÑA JESUS DAVID | T.I | 1102581654 | Jesus D. Machacon | JESUS D. MACHACON | JESUS MACHACON | JESUS MACHACON | JESUS MACHACON | JESUS MACHACON |
| 11 | MADRID ARENALES YISETH PAOLA | T.I | 1102581912 | Yiseth Paola Madrid | Yiseth Madrid | Yiseth Madrid | Yiseth Madrid | Yiseth Madrid | Yiseth Madrid |
| 12 | NAIZZIR AGUAS JESUS ALBERTO | T.I | 1104376020 | Jesus Naizzir | Jesus Naizzir | Jesus Naizzir | Jesus Naizzir | Jesus Naizzir | Jesus Naizzir |
| 13 | ORDOÑEZ SALCEDO DEIVER JOSE | T.I | 1030240625 | Deiver ordoñez | Deiver ordoñez | Deiver ordoñez | Deiver ordoñez | Deiver ordoñez | Deiver ordoñez |
| 14 | PEREZ RIPOLL LUIS DAVID | T.I | 1043981074 | Luis david PEREZ | Luis David | Luis david | Luis david | LUIS DAVID | Luis David |
| 15 | QUIROZ NAVARRO SAMUEL DAVID | T.I | 1102889373 | Samuel Quiroz | Samuel | Samuel Quiroz | Samuel | Samuel Quiroz | Samuel Quiroz |
| 16 | ROMERO ROMERO PEDRO JOSE | T.I | 1102579723 | Juan camilo | camilo | Juan camilo | Juan camilo | Juan camilo | Juan camilo |
| 17 | TOVAR GUZMAN JEAN CARLOS | T.I | 1102579136 | | | | | | |
| 18 | TOVAR GUZMAN JESUS DAVID | T.I | 1102580758 | Jesus david Tovar | Jesus Tovar | Jesus Tovar | Jesus Tovar | Jesus Tovar | Jesus Tovar |
| 19 | VILLAMIZAR BOHORQUEZ MARIA ANGEL | T.I | 1102581561 | | | | | | |
| 20 | YOUNG DE HOYOS CAROLINA | T.I | 1102581280 | Carolina Young | Carolina Young | Carolina Young | Carolina Young | Carolina Young | Carolina Young |

OBSERVACIONES

FIRMA INSTRUCTOR | FIRMA RECTOR O COORDINADOR I.E. | RESPONSABLE PROGRAMA ARTICULACION: ARTURO CANCHILA

Powered by CamScanner

**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **RECURSOS HUMANOS**
- Código del Programa de Formación: : 134200 V2
- Ficha: **2890476**

:

Nombre del Proyecto: **Fortalecimiento de los procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores de las Mipymes.**

- Fase del Proyecto: : Ejecución
- Actividad de Proyecto: ESTABLECER PROTOCOLOS PARA LA ATENCION AL CLIENTE
- Competencia:. Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa .
    - Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
        - 01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.
- Duración de la Guía. 96 Horas

Apreciado Aprendiz: Para su Institución Educativa y para el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, es fundamental alcanzar las competencias propuestas para el programa de **RECURSOS HUMANOS ,** por tal razón comprometidos con la Salud de todos y comprometidos con las Formación integral de nuestros Aprendices desarrollamos la siguiente guía de aprendizaje para garantizar alcanzar la competencia de **ATENCIÓN A CLIENTES.**

A continuación, detallo las fechas en la cual se llevarán a cabo las actividades sugeridas en la guía de aprendizaje.
**INSISTO SOBRE SU COMPROMISO, RESPONSABILIDAD Y DESEO DE ALCANZAR CONOCIMIENTOS PARA PODER LOGRAR RESULTADOS POSITIVOS.**

| DOM | LUN | MAR | MIE | JUE | VIE | SAB |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| | | | | | | |

CALENDARIO MES DE MARZO DE 2024

**NOTA:** La columna resaltada fija las fechas en las cuales se trabajarán las actividades propuestas en esta guía y se evaluarán las mismas.

En los horarios comprendidos de **8:00 am a 4:00 pm**

## 2. PRESENTACIÓN:

"Un cliente satisfecho con el producto, pero insatisfecho con la atención, puede dejar de ser cliente en cualquier momento."

Desde hace más de 180 años aparecieron las primeras teorías sobre la Administración. Inicialmente se buscaba producir y vender, la ciencia estaba en maximizar la productividad. Paulatinamente se fue "ablandando" la teoría, la administración empezó a cuidar del empleado y de las relaciones al interior de la fábrica.

El mundo se fue ampliando, tanto para los compradores, quienes cada vez empezaron a exigir un producto acorde con sus necesidades y sus gustos; empezaron a instalarse otras fábricas en la localidad donde sólo había existido una y un único proveedor. Empezó a hablarse y vivirse la globalización y fue emergiendo la figura de "el cliente", como el individuo que decide donde compra y a quien le compra.

Esto ha revolucionado el mundo empresarial y las teorías de la administración. Ahora se reconoce que una empresa tiene sentido y su razón de existir es porque cuenta con clientes, porque ofrece productos y servicios que satisfacen las necesidades de unas personas y porque con su servicio supera las expectativas de esos clientes.

## 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

Esta guía tiene como propósito brindar Brindar a los participantes las herramientas necesarias para ofrecer una excelente respuesta a las necesidades y deseos de sus clientes en una época caracterizada por la alta demanda de productos y servicios. necesidades y características internas de las organizaciones. El cliente es el activo más valioso que posee una organización. Es necesario que las empresas lo traten como tal y estén pendientes de su forma de pensar y de su forma de percibir la organización. Surge entonces la pregunta ¿Quién es el cliente? Y la respuesta a esta pregunta parece como un destello deslumbrante de lo obvio; pero muchas empresas no se dan cuenta de lo que son realmente los clientes y de cómo se deben tratar.

## 3.1. ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN INICIAL

Esta guía presenta recomendaciones para Explicar la cultura del servicio al cliente se ha convertido en el elemento diferenciador y el fundamento de éxito y consolidación de las organizaciones. Demostrar la importancia del uso de técnicas de comunicación eficientes que faciliten el tratamiento de clientes externos e internos, a fin de obtener satisfacción para ambas partes. Identificar la responsabilidad que tiene toda persona en contacto con los clientes de actuar con asertividad y empatía en la búsqueda de la satisfacción total de los clientes. Proponer estrategias que enriquezcan los valores organizacionales y la cultura corporativa en pro de mejorar la actitud de los trabajadores en el servicio al cliente.

Los aprendices en formación asistentes a la sesión conectados en Whasapt , deben responder las siguientes preguntas de acuerdo a sus conceptos previos y enviar las respuestas al grupo de la formación por medio de whasapt, o también a través del correo electrónico.

1) Sabes que es Servicio al cliente?
2) Identificas la diferencia entre atención y servicio?
3) Sabes como manejar los diferentes tipos de clientes?

## 3.2. ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE.

Es importante que un Auxiliar de recursos Humanos Identifique la problemática de atención y **SERVICIO** AL **CLIENTE**, que aqueja a la empresa., ya que es una de las funciones que desempeñara dentro de su rol en una organización para establecer mejoras oportunas . Por lo tanto, se espera que en el desarrollo de esta guía el aprendiz, se apropie de estos saberes sobre todo en un proceso de aprendizaje .
Las actividades que se desarrollaran en esta guía debe ser enviada por medio de las herramientas tecnológicas que estamos utilizando como son whasapt correo electrónico , estas evidencias le pueden tomar también fotos o videos.

## TIPOS DE CLIENTES

**Nuestra experiencia ha demostrado que hay varios tipos de clientes y que cada uno se motiva con diferentes valores, actitudes y creencias.**

TIPOS DE CLIENTES

### AGRESIVO



| CARACTERÍSTICAS | ¿QUÉ SE DEBE HACER? | ¿QUÉ NO SE DEBE HACER? |
|---|---|---|
| Impaciente<br>Apresurado<br>Rudo<br>Ceño fruncido<br>Tono golpeado<br>Puede ser su forma natural ó un problema que ha tenido. Su agresividad puede deberse a algún comportamiento inadecuado por parte de alguna persona de la empresa. | Mantener la seguridad.<br>Contar hasta diez ó quince.<br>Si es nuestra culpa, aceptar el hecho rápidamente y buscar soluciones.<br>Escucharlo con paciencia.<br>Dejarlo desahogar.<br>Mostrar un vivo deseo de ayudarle. | Pelear<br>Contradecir<br>Manifestar ironía ó desprecio.<br>Buscar excusas falsas. |

TIPOS DE CLIENTES

### QUEJADOR



| CARACTERÍSTICAS | ¿QUÉ SE DEBE HACER? | ¿QUÉ NO SE DEBE HACER? |
|---|---|---|
| Se queja del servicio, como del producto como de la empresa.<br>Regaña a todos a diestra y siniestra.<br>Se aferra a todos los "detallitos" para atacar de diferentes maneras. | Escuchar con toda la calma hasta que termine y luego hay que hacerle saber que se entiende aunque no se compartan sus opiniones.<br>Ser muy corteses y diplomáticos. | Contestarle y luego contradecirle en el mismo tono.<br>Ponerlo a la defensiva.<br>Darle "cuerda". |

TIPOS DE CLIENTES

## DOMINANTE



| CARACTERÍSTICAS | ¿QUÉ SE DEBE HACER? | ¿QUÉ NO SE DEBE HACER? |
|---|---|---|
| Le gusta imponer sus opiniones.<br>Siempre busca ser importante y quiere obligar a los demás para que hagan lo que él desea.<br>No acepta sugerencias de ninguna clase. | Guardar toda la serenidad, llevándolo al campo de los argumentos lógicos. | Mostrarse muy sumiso ó muy asustado.<br>Rebelarse en una forma manifiesta ó descortés para "colocarlo en su sitio". |

TIPOS DE CLIENTES

## OFENSIVO



| CARACTERÍSTICAS | ¿QUÉ SE DEBE HACER? | ¿QUÉ NO SE DEBE HACER? |
|---|---|---|
| Con razón ó sin ella pasa al campo de la grasería, de los insultos y a los intentos de humillación. | Solicitar respeto sin alterarse; demostrar toda nuestra cultura, con un buen comportamiento | "Igualarse".<br>Contestar con mucha grasería y falta de respeto. |

TIPOS DE CLIENTES

## ARROGANTE



| CARACTERÍSTICAS | ¿QUÉ SE DEBE HACER? | ¿QUÉ NO SE DEBE HACER? |
|---|---|---|
| Se muestra muy superior a los demás y quiere siempre sobresalir.<br>Le gusta hacer gala de sus cualidades.<br>Exige pleitesía y preferencias.<br>Muestra mucho desprecio y subvaloración por otros. | Conservar la serenidad y no darse nunca por aludido.<br>Comprender que normalmente son personas muy inseguras y en plan de una reafirmación.<br>Sentir una gran consideración por la persona en vez de ira ó mal genio. | Sentirse con inseguridad ó molesto por no ser apreciado.<br>Tratar de "no dejarnos" y con igual respuesta comportarnos. |

TIPOS DE CLIENTES

## ORGULLOSO



| CARACTERÍSTICAS | ¿QUÉ SE DEBE HACER? | ¿QUÉ NO SE DEBE HACER? |
|---|---|---|
| Es "creído" y mira por encima del hombro.<br>Es del tipo "usted no sabe con quien está hablando". | Dejarlo hacer su papel y luego aprovechar para realizar nuestra labor de servicio.<br>Darle gusto, resaltando sus cualidades para "calmar" su afán de figuración. | Burlarse.<br>Ser irónico.<br>No ponerle la atención.<br>Despreciándolo notoriamente. |

TIPOS DE CLIENTES

## SABELOTODO



| CARACTERÍSTICAS | ¿QUÉ SE DEBE HACER? | ¿QUÉ NO SE DEBE HACER? |
|---|---|---|
| Le gusta hacer gala de sus conocimientos.<br>Es feliz diciendo lo que se debe hacer.<br>Le gusta corregir<br>Despectivamente<br>Necesita hacer conocer siempre su opinión. | Satisfacer deseo de notoriedad, permitiéndole que desahogue su afán de ser sobresaliente.<br>Aprovechar para llevarlo a que defienda como suyos nuestros argumentos. | Irritarse.<br>Ser altanero.<br>Molestarse y reaccionar bruscamente para tratar de competirle. |

TIPOS DE CLIENTES

## CRITICÓN



| CARACTERÍSTICAS | ¿QUÉ SE DEBE HACER? | ¿QUÉ NO SE DEBE HACER? |
|---|---|---|
| Su política es encontrar mucho defecto en todo: Las personas, la empresa, los productos, el servicio.<br>Habla todo con negatividad.<br>Se queja muy constantemente. | Si tiene la razón y exagera, hay que dejarlo que hable.<br>Responder con amabilidad y con educación. | Tomar a pecho su actitud y su conducta.<br>Ponerse a la defensiva.<br>No devolver los "golpes" haciéndole el juego. |

TIPOS DE CLIENTES

## COMUNICATIVO



| CARACTERÍSTICAS | ¿QUÉ SE DEBE HACER? | ¿QUÉ NO SE DEBE HACER? |
|---|---|---|
| Persona muy extrovertida que le gusta hablar mucho. Aprovecha la ocasión para acaparar la atención, saliéndose del tema y haciendo perder tiempo precioso para atender otros clientes. | Dejarlo hablar un poco con paciencia y cortesía. Cambiarle el tema hacia lo que nos interesa. Si persiste, mirar ostentosamente el reloj. | Caer en la "trampa" y ponerse a hacerle visita, a costa del propio tiempo y el de otros clientes. "Darle cuerda", fomentando el diálogo fuera de tema. |

TIPOS DE CLIENTES

## CHARLATÁN



| CARACTERÍSTICAS | ¿QUÉ SE DEBE HACER? | ¿QUÉ NO SE DEBE HACER? |
|---|---|---|
| Habla hasta "por los codos" de uno y otro tema, sin concentrarse en el asunto que lo lleva a tomar decisiones con la empresa. Cuenta todos sus problemas. | Agradecerle su amabilidad y lo interesante de su coloquio con firmeza y respeto; hacerle caer en cuenta de la limitación de tiempo. | Sentir lástima por su necesidad de comunicarse y darle gusto a costa de la productividad en su trabajo. Tener miedo a herirlo o a interrumpirlo. |

TIPOS DE CLIENTES

## PREGUNTÓN



| CARACTERÍSTICAS | ¿QUÉ SE DEBE HACER? | ¿QUÉ NO SE DEBE HACER? |
|---|---|---|
| Su curiosidad y agilidad mental hacen perder tiempo. Quiere saberlo todo. Exige mucha información sobre asuntos que no son de su incumbencia. | Darle información relievante y orientarlo para que satisfaga su curiosidad con otras personas diplomáticamente.<br>Hacerlo caer en cuenta de las limitaciones de tiempo. | Dejarse "enganchar" a fin de demostrarle todo lo que se sabe. Permitirle salirse del tema, resolviendo preguntas irrelevantes o no pertinentes. |

TIPOS DE CLIENTES

## SIMPÁTICO



| CARACTERÍSTICAS | ¿QUÉ SE DEBE HACER? | ¿QUÉ NO SE DEBE HACER? |
|---|---|---|
| Quiere ser muy gracioso y llamar la atención con sus apuntes simpáticos.<br>Puede propasarse siendo indelicado, pesado, "gallinazo" y mal educado. | Interrumpirlo cortesmente. Mantener si es el caso la serenidad.<br>Cambiarle de tema, diciéndole con tacto lo ocupado que está. | Caer en sus redes, dejándose llevar por su simpatía. No cortar a tiempo cuando se pone pesado e imprudente. |

TIPOS DE CLIENTES

# INSEGURO

| | CARACTERÍSTICAS | ¿QUÉ SE DEBE HACER? | ¿QUÉ NO SE DEBE HACER? |
|---|---|---|---|
|  | Con poca confianza en sí mismos. No suelen saber lo que quieren o no son capaces de comunicarlo con claridad. La comunicación con estas personas es difícil. | *Contagiarlo con serenidad. Inspirarle confianza mostrándole un auténtico deseo de servirle. Asesorarlo con orientación. Hacerle ofrecimientos concretos una vez se haya concretado su necesidad.* | *Impacientarse. Atafagarlo con preguntas y presión para que concrete lo que quiere. Despreciarlo y tratarlo displicentemente.* |

TIPOS DE CLIENTES

# MIEDOSO

| | CARACTERÍSTICAS | ¿QUÉ SE DEBE HACER? | ¿QUÉ NO SE DEBE HACER? |
|---|---|---|---|
|  | *Se amedrenta frente a los ofrecimientos o sugerencias. Desconfía de la buena intención de las personas.* | *Calmarlo mostrándole que nuestra intención y la de la empresa es servirlo. Usar un tono condescendiente. Transmitirle sentimientos de amistad.* | *Ponerlo más nervioso con el tono de hablar brusco o forma de actuar dura. Contagiarse de su nerviosismo.* |

TIPOS DE CLIENTES

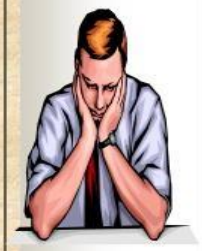
## TÍMIDO



| CARACTERÍSTICAS | ¿QUÉ SE DEBE HACER? | ¿QUÉ NO SE DEBE HACER? |
|---|---|---|
| Duda mucho y se ofusca. Cambia mucho de parecer. Suele estar despistado y no sabe lo que realmente quiere. | Luego de inspirarle confianza y convencerlo de nuestro deseo de beneficiarlo, hacerle preguntas que lo lleven a que concrete lo que desea. Asesorarlo con simpatía. | Ser brusco y aprovecharnos de nuestra "superioridad" ante su "debilidad". Presentarle muchas alternativas complicándolo más. |

TIPOS DE CLIENTES

## CALLADO

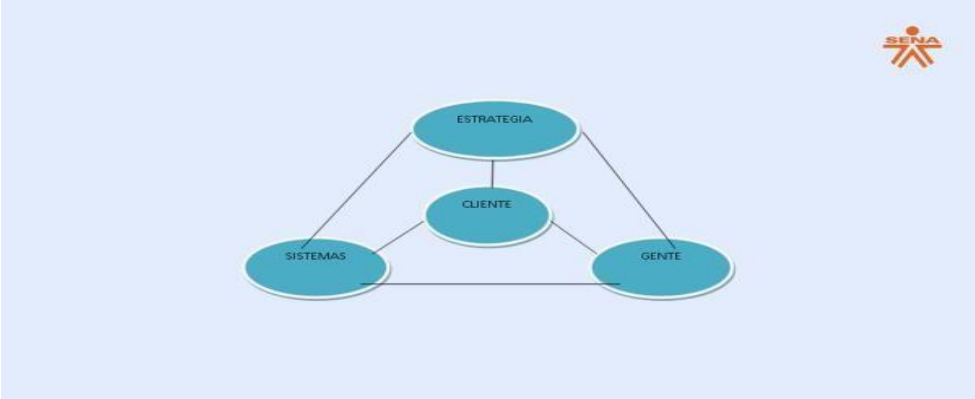


| CARACTERÍSTICAS | ¿QUÉ SE DEBE HACER? | ¿QUÉ NO SE DEBE HACER? |
|---|---|---|
| Parece ausente o preocupado pero no expresa sus pensamientos. Cuesta trabajo saber cuál es su interés real. | Ser capaz de aguantar momentos de silencio sin querer llenar todo el vacío. Hacer preguntas abiertas que impliquen respuestas amplias, no un simple "si" o un "no". | Presionarlo en exceso y con impaciencia para que exprese sus pensamientos. Subvalorarlo y hacerlo a un lado para no perder tiempo. |

Puede que aparte de los clientes anteriormente descritos existan otros más que formen parte del portafolio de clientes en su compañía, pero el común denominador para tratar con todos es una gran dosis de paciencia, una capacitación sólida en formas de tratar con los clientes y, además, sobre los productos que se representan, y una disposición a escuchar atentamente sus reclamos sin importar el tono utilizado por ellos y resolver las inquietudes de manera clara, sincera y comprometida.

## TRIANGULO DEL SERVICIO

El triangulo de servicio es un esquema que permite integrar cuatro elementos claves para mejorar la gestión de los negocios y garantizar la satisfacción del cliente. Todas las piezas deben trabajar de forma sincronizada para obtener el mejor resultado.




Karl Albrecht en su libro "La excelencia del servicio" (2001), ilustró como un triángulo la filosofía del servicio y definió cada uno de sus componentes:

1. El Cliente: Es la persona que compra los bienes o servicios que vendemos y como tal es a quien debemos identificar y conocer.



2. La Estrategia: Una vez se conoce al cliente tanto en su parte demográfica (donde se le ubica, qué hace, con quién vive, nivel de ingresos, entre otros), como psicografica (que corresponde a lo que piensa y siente con respecto a nuestro producto o servicio), se establece la estrategia.



## La estrategia tiene dos orientaciones:

Una interna que tiene que ver con el servicio.
otra externa que corresponde a la PROMESA DEL SERVICIO que se ofrece a los clientes.
Esta promesa que se hace a los clientes debe ser monitoreada, debe medirse el nivel o grado en que se cumple; a ello se le denomina ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO.

3. La Gente: Este es el grupo de todas las personas que trabajan con la empresa, desde su presidente hasta la persona que hace el aseo. Las personas deben conocer, comprender y comprometerse con la estrategia y particularmente con la promesa de servicio.




4. Los Sistemas: La empresa define y establece unas maneras o sistemas para dirigir el negocio. Unos sistemas pretenden coordinar a todo el personal que labora en la empresa. Otros sistemas están diseñados para que el cliente interactúe con el negocio y viceversa. Finalmente, otros sistemas se conectan con la estrategia del servicio, ya que en la medida en que la estrategia está centrada en el servicio al cliente, irá influenciando en los sistemas para focalizarlos también en el cliente.

sistemas que existen en toda organización:

1. EL SISTEMA GERENCIAL: Está conformado por el grupo directivo, son quienes orientan a la organización en el mediano y largo plazo a través de decisiones y planes estratégicos. Hacen parte de este sistema los propietarios, los ejecutivos y los gerentes.



2. EL SISTEMA DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS: Está conformado por las pautas establecidas tanto para empleados como para los clientes. Señalan la forma de actuar e interactuar en la venta de bienes y servicios, generalmente recogidos en los manuales de procesos y procedimientos.

3. EL SISTEMA TÉCNICO: Está conformado por los elementos o herramientas que se utilizan para la producción y entrega de los bienes y servicios objeto del negocio: software, hardware, mecanismos de comunicaciones, plantas de ensamble, entre otros.



4. EL SISTEMA HUMANO: Está conformado por la gente, las personas que hacen parte de la organización y la forma en que interactúan entre sí, si se trabaja en equipo o de manera aislada, si hay cooperación y la forma en que se solucionan los problemas.



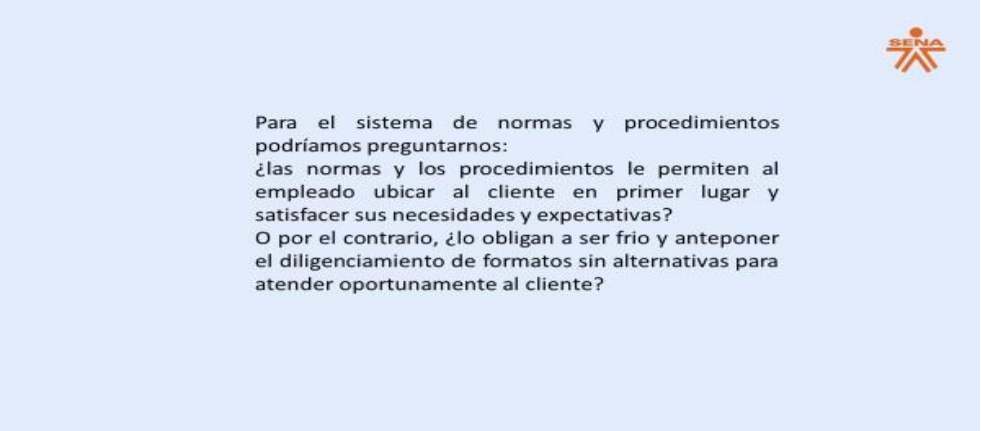
Se deben plantear dos preguntas para reflexionar ante cada uno de estos cuatro sistemas:

¿Son amables con los clientes?

Se entiende que un sistema es amable con el cliente cuando le facilita hacer negocios con la Compañía.

¿Son amables con los empleados?

Un sistema es amable con el empleado cuando le facilita ofrecer un mejor servicio a los clientes.




## LOS MOMENTOS DE VERDAD

Un momento de verdad es el instante en que el cliente tiene contacto con la organización, ya sea con las personas o las cosas que identifican a nuestra organización. Así que el solo hecho de encontrar parqueadero cuando viene a la organización ya es un

momento de verdad, el parquear sin dificultades y con seguridad es un segundo momento de verdad, el ubicar fácilmente la entrada al negocio es un tercer momento, el aseo y luminosidad de los espacios es otro momento, el recibir un saludo por parte del vendedor o del cajero puede ser otro momento de verdad. Una sola visita de un cliente puede llegar a sumar decenas de momentos de verdad.

Un momento de verdad, por si solo no es positivo o negativo, es la forma en que se maneje ese encuentro, el que lo convierte en una experiencia positiva o negativa para el cliente. Lo importante es que la organización se anticipe, identifique los posibles momentos de verdad y los maneje para que sean una experiencia positiva para el cliente, y por tanto para la compañía.

Los momentos de verdad pueden ser positivos si promueven el proceso de satisfacción del cliente, es decir, responde a sus expectativas; y los momentos de verdad pueden ser negativos si generan sentimientos de rechazo, frustración, malestar e inconformidad con la atención recibida.

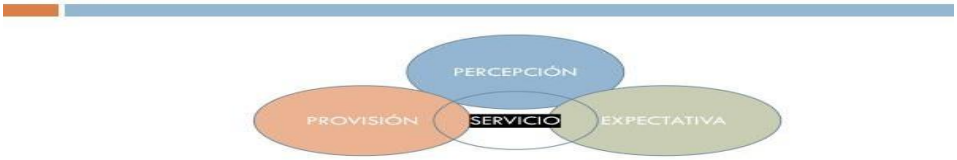
Es importante identificar los posibles momentos de verdad que pueda experimentar el cliente y actuar permanentemente bajo un plan que busque que esas experiencias del cliente sean positivas. A este plan se le conoce como EL CICLO DEL SERVICIO.

## CICLO DEL SERVICIO

El ciclo de servicio es el conjunto de actividades que el cliente se ve obligado a realizar para adquirir un producto o servicio.

Un ciclo de servicio se puede definir como la secuencia completa de interacciones entre el cliente y el proveedor , son indispensables para la adquisición de un producto o servicio que va a satisfacer las necesidades planteadas por el mismo

Se inicia con la percepción del producto o servicio, la generación de expectativas que el cliente crea frente al producto o servicio al inicio de un proceso de negociación, y finaliza con la ejecución de la transacción y la aceptación del producto al recibirlo.




Para elaborar el ciclo de servicio se debe dibujar un circulo y en forma secuencial se van señalando cada uno de los contactos (momentos de verdad), que vive el cliente, numerándolos y viéndolos desde la óptica del cliente.

# EJEMPLOS




## 3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACION.

**Realiza la siguiente actividad**
**TALLER # 1**

https://www.jigsawplanet.com/?rc=play&pid=28853499c246

Arma el siguiente Rompecabeza-

## 3.4 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

ACTIVIDAD 1

Vamos a realizar en una hoja en blanco el siguiente taller una vez realizada le pueden tomar fotos o videos y enviarla al correo electrónico o al grupo de swat establecido en la formación del Tecnico de Recursos Humanos

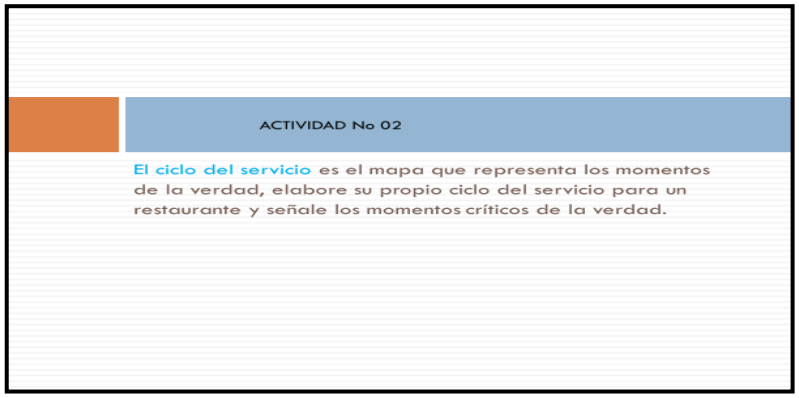
Materiales:

1 Regla

3 Hojas en blanco

1 Lápiz, borrador y sacapuntas

Actividad 2.




## 3. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN.

Para evaluar el aprendizaje del aprendiz en el tema de la carta se realizara una evaluación a través de la herramienta interactiva de Google Drive**.**

| Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| DESEMPEÑO PRODUCTO: 7. Instrumentos de evaluación<br><br>DESEMPEÑO PRDUCTO: 8. Registro digital de la evaluación del aprendizaje. | • . Elaborar un ciclo de servicio donde evidencie momentos brillantes y momentos críticos de un Restaurante-<br>• Realizar Evaluación através del formulario Google drive . tema tipos e clientes, triangulo del servicio, ciclo y momento de Verdad- | observación directa: Cuestionario . |

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

- **El Cliente:** Es la persona que compra los bienes o servicios que vendemos y como tal es a quien debemos identificar y conocer.

- **COMUNICACIÓN ASERTIVA: "**La habilidad de expresar ideas y deseos con equilibrio entre ser amable y franco, en forma adecuada. Sin pasividad ni agresividad. Porque la pasividad evita y la agresividad ofende".

- **TRABAJO EN EQUIPO:** El trabajo en equipo es una labor que se lleva a cabo a través de un conjunto de integrantes que tienen un objetivo común.

**CONTROL DEL DOCUMENTO.**

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | JORGE LUIS TIRADO HOYOS | INSTRUCTOR FORMACIÓN | PROGRAMA ARTICULACION . | Febrero de 2024 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | PROFESIONAL | | |

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