PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdó, mayo 2024

Señor (a)
ELSA INES ROMAÑA ROMAÑA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **5886389**
Coordinador académico
Dependencia formación complementaria-Población Desplazada En el programa de Emprendimiento Quibdó-Chocó

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes mayo del año 2024

Referencia: No **5886389**) del año (2024)

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 COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR), en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contratos la suma de TREINTA Y UN MILLONES QUINIETOS MIL PESOS ($31.500.000) M/CTE esta suma será pagada por el Sena al contratista de la siguiente manera a) un primer pago correspondiente al mes de febrero por valor de UN MILLON SEISCIENTOS CONCUENTA MIL PESOS ($1.650.000)M/CTE, b) SEIS (5) pagos iguales Correspondiente a los meses de marzo a agosto por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS ($4.500.000) MCTE, (1) un último pago correspondiente a 15 días del mes de septiembre por un valor de DOS MILLON DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS ($2.250.000) MTE.

. **Plazo:** Sera hasta el 15 de septiembre de 2024.

OBJETO:(Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)
CONTRATACION INSTRUCTORES-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 CH

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 EMPRENDEDOR EN UNIDADES PRODUCTIVAS c o n te n i d o t e m á t ico : -Comportamiento Emprendedor -Características Emprendedoras Personales - Visión Emprendedora - Dimensión emprendedora - Proyecto de vida – negociación, desarrollo de talleres, etc. SERVICIO AL CLIENTE EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS - Qué espera de este curso? - Que es servicio al cliente -tipos de cliente? -planeación estratégica: dofa? -momentos de verdad -protocolo de servicio al cliente-títulos valores: cheque, letra de cambio, pagaré y accione. etc. Con la temática desarrollada en los cursos se evaluara 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 EMPRENDEDOR EN UNIDADES PRODUCTIVAS Y SERVICIO AL CLIENTE Desarrollo de talleres del curso Atencion y al Cliente en procesos Administrativo.

2	Orientar los procesos de enseñanza- aprendizaje, según las necesidades detectadas en los procesos de evaluación, Metodologías de aprendizajes y programas curriculares vigentes	En reunión de concertación con los aspirantes de los cursos Fortalecimiento en Mercadeo y Venta y Emprendedor en Unidades Productiva 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 mayo
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 de acciones de formación profesional.	-se da inicio a la formación de los cursos curso Atencion y servicio al cliente en procesos Administrativos Fortalecimiento en Mercadeo y Venta y emprendedor en unidades productivas - Verificación y Registro de aprendices en Sofía Plus. -Elaboración de las fichas de caracterización. -Verificación de personal en la plataforma vivanto para determinar las victimas que participaran en el proceso de formación. -Orientación a los aprendices sobre la importancia de los cursos a dictar. -Se asociaron y se calificaron las fichas terminadas en la plataforma Sofía plus.	Fichas asociadas y calificadas en Sofía plus. Evidencias fotográficas mes de mayo Todo soportado en el drive. Evidencias de formación mes de Mayo.
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 mayo.
5	Reportar información académica y administrativa según las responsabilidades institucionales asignadas.	Envío y Reporte de documentación de aprendices que participaran en el proceso de formación para inscripción y matricula al programa de formación.	Formato de Excel y documentos de cedula para programación y matricula de los cursos ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE EN PROCESOS ADMINISRATIVOS – EMPRENDEDOR EN UNIDADES PRODUCTIVAS
6	Evaluar la formación de los aprendices durante el proceso educativo de acuerdo con el manual de evaluación vigente.	Se asociaron y se calificaron las fichas, 2974846 – 2988082 y la ficha 2999306 en formación Sofía plus.	Fichas asociadas y calificadas y en formación, en Sofía plus

7	Atender oportunamente los requerimientos del supervisorde contrato y presentar Mensualmente los informesde ejecución del contrato.	Presentación de informe de actividades desarrolladas en el mes de mayo	Informe mensual mes de mayo

8	Reportar 160 horas mes de labores en la formación.	Reportar 8 horas diarias conforme a las obligaciones contractuales el cual se verán reflejadas una vez estén creadas las fichas en Sofia Plus	Reporte de tiempo en la plataforma sofia plus. Verificar fichas en la plataforma Sofía Plus
9	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
10	Las demás para el Cabal cumplimiento del objeto contractual.	No aplico para este periodo (con Disponibilidad para ejecutarlo cuando se requiera).	No aplica porque no se ha generado el evento

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

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

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	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 4547410630, expedida por SOI correspondiente al mes de abril de 2024. (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:

ELSA INES ROMAÑA ROMAÑA
Supervisor(a) Contrato **5886389** de 2024

ACTA No. 1		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Concertación de días, horario y lugar a dictar la formación en el Municipio de Unión Panamericana – raspadura.		
CIUDAD Y FECHA: Quibdó, 6 de mayo del 2024	**HORA INICIO:** 2:00 pm	**HORA FIN:** 4:00 pm
LUGAR Y/O ENLACE: Municipio Unión Panamericana- las Animas	**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** **Centro de Recursos Naturales Industria Y biodiversidad**	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Saludo –bienvenida por la instructora ROSA MARIA PALACIOS y presentación de todos los participantes en la reunión.
2. Concertar el desarrollo de la formación en FORTALECIMIENTO EN MERCADEO Y VENTA en el Municipio de UNION PANAMERICANA, comunidad de las Ánimas, como se va a Desarrollar la formación, los días, horario y lugar a trabajar en la comunidad.
3. Conocer por parte de los miembros del curso pertenecientes a la comunidad las animas, en cabeza del WILSON PALACIOS representante de la mesa de víctima de las animas que actividades se van a realizar en el desarrollo del curso FORTALECIMIENTO EN MERCADEO Y VENTA.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

1. Concertar con el representante de la mesa de víctima WILSON PALACIOS y los aprendices del curso FORTALECIMIENTO EN MERCADEO Y VENTA, de la comunidad las animas, el horario y los dias a dictar las clases y definir la metodología a dictarla formación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En el Municipio de Unión Panamericana- las Animas , a las 9:00 am, se inició la reunión en cabeza del representante de la mesa de víctima WILSON PALACIOS, algunos aprendices al curso FORTALECIMIENTO EN MERCADEO Y VENTA y la Instructora del programa víctima del SENA , Señora ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ, se da inicio a la socialización de la reunión con la intervención del señor WILSON PALACIOS representante de la mesa de víctima, el cual les explica el motivo de mi presencia y que yo erala instructora encargada a dictar el curso, les explico sobre los programas de formación que maneja SENA REGIONAL CHOCO.

La instructora del SENA, ROSA MARIA PALACIOS, da la bienvenida a los Participantes en la reunión, Se socializa la temática del curso FORTALECIMIENTO EN MERCADEO Y VENTA, y se explica la metodología para desarrollar la formación.

Toman la palabra algunos participantes a la reunión, los cuales manifiestan la importancia del curso en el desarrollo de sus actividades emprendedoras y además sus actividades laborales.

En debate de los participante respecto al horario Se establece para dictar las clases del curso FORTALECIMIENTO EN MERCADEO Y VENTA de la siguiente manera:

- De lunes a viernes de 3:00pm a 6:00pm
- El ambiente de Formacion será en la Biblioteca del Municipal de las ánimas. Se concluye

la reunión dando gracias a los participantes a 11:00am.

Por los compromisos presentados en esta acta se procede a dar inicio a la formación con la participación de los aprendices e instructor en el Municipio de Unión Panamericana, las animas de

Futuro indio el día 7 de mayo del 2024.

CONCLUSIONES

Se logró llegar a acuerdos de concertación, de dictar las clases los días lunes a viernes de 3pm a 6pm para dar cumplimiento a los compromisos presentados en esta acta.

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS Y/O DECISIONES

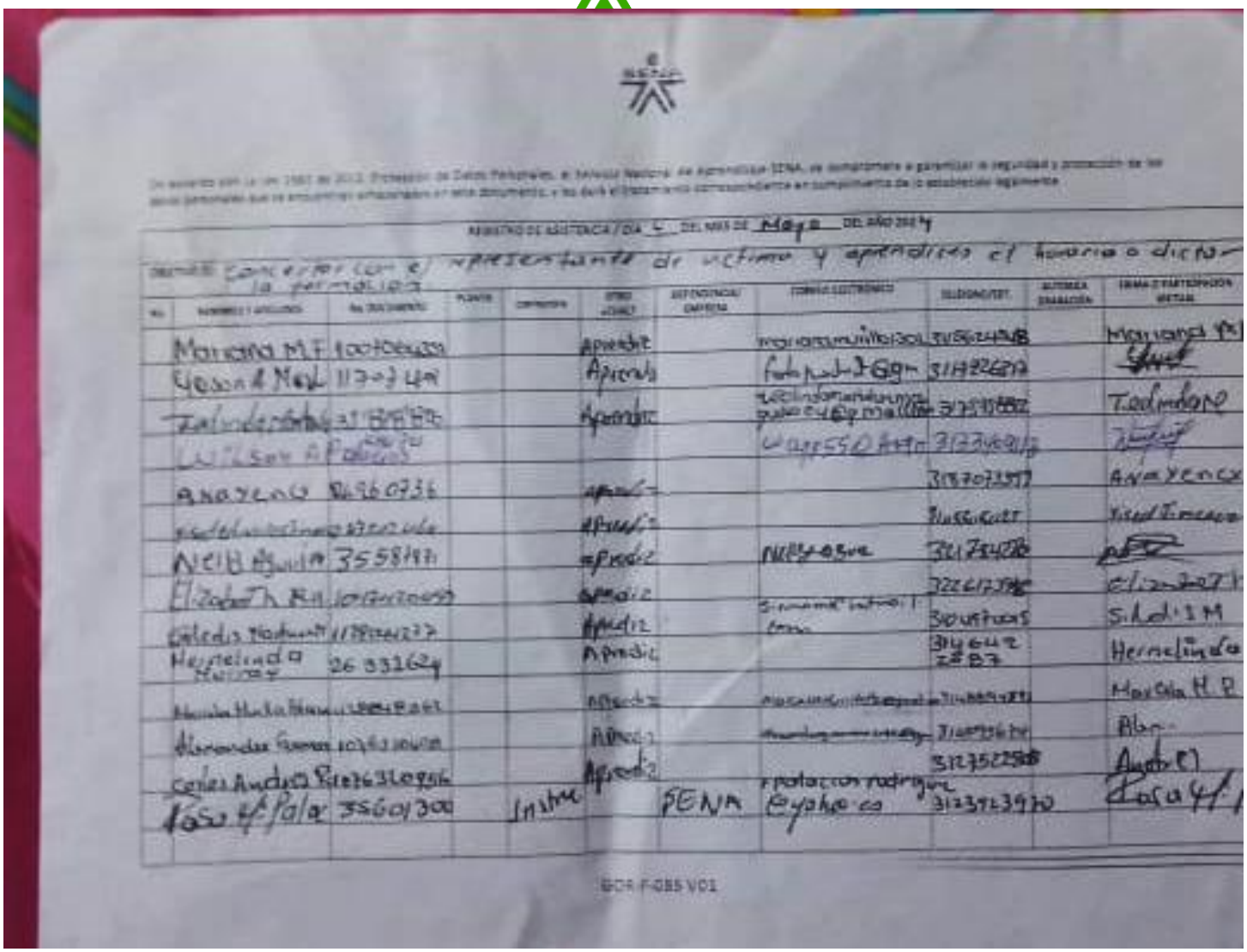
ACTIVIDAD /DECISIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Se realizaran las actividades propias del curso **FORTALECIMIENTO EN MERCADEO Y VENTAS** (talleres, consultas, trabajos grupal e individual).	Aprendices del curso	06/05/2024
-cumplir con todo lo acordado en la reunión.	Aprendices del Curso e Instructora del SENA, ROSA M. PALACIOS	06/05/2024
Explicación de la temática del curso **FORTALECIMIENTO EN MERCADEO Y VENTAS** e informar a los aprendices cuando estén los certificados.	Instructora SENA	06/05/2024

ASISTENTES

(Incorporar evidencias asistentes. Ver Instructivo)







PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **EMPRENDIMIENTO EN UNIDADES PRODUCTIVAS**
- Código del Programa de Formación: **84710089**
- Competencia: **PROYECTAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS SEGÚN LAS CONDICIONES DEL MERCADO Y VARIABLES MACROECONÓMICAS.**

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1: planear los presupuestos a partir de la valoración de necesidades requeridas por Las diferentes unidades, áreas o procesos del negocio. con base en los acuerdos y negociaciones pactada con los clientes, las técnicas contables y las normas.
2. Elaborar los diferentes tipos de presupuesto de acuerdo con la definición del plan de necesidades de las áreas o unidades de negocio y de las proyecciones de ingresos y Egresos en los periodos establecidos
3. Interpretar los diferentes tipos de proyección en la determinación de los pronósticos de la oferta y la demanda del mercado de bienes y servicios según los objetivos de la.
4. Analizar la relación entre las políticas de producción y las proyecciones de la oferta y la demanda del mercado potencial y real, de acuerdo con el plan estratégico de la ORGANIZACIÓN

Duración de la Guía 100 horas

PRESENTACION

Estimados aprendices *SENA*, reciban un cordial saludo de *bienvenida*, estamos iniciamos un ciclo formativo donde obtendrán capacitación en **EMPRENDIMIENTO EN UNIDADES PRODUCTIVAS**. Nos espera uncuantioso 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.

El cambio de paradigma en la concepción de los negocios, exige y demanda una orientación de toda la economía local y global centrada en la búsqueda y el análisis de la información, así como la Planeación y segmentación de mezclas óptimas de productos y servicios que satisfagan plenamente las necesidades y demandas del consumidor o del mercado seleccionado como meta.
En el aspecto socioeconómico, cualquier sector de la economía o deservicio, requiere de la formulación de proyectos para llevar a cabo su misión, filosofía y visión empresarial. Dado que las empresas se encuentran en una situación económica de oferta en donde la competencia es cada vez mayor y más especializada, es importante que los proyectos que se formulen tengan valor agregado y factores diferenciadores

Esta guía de aprendizaje le dará las herramientas y elementos necesarios para que tú como aprendiz del curso de COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR adquieras las competencias para desarrollar una cultura emprendedora suficientes 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.

FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

2.1 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 autodiagnóstico 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 cuales son los tipos de mercado?
3 ¿Para usted, que es propósito de vida?
4 ¿Qué es una oportunidad?
5 ¿Cómo define comportamiento emprendedor?
6 ¿Qué es ingreso y egreso?
7 ¿Qué es flujo de caja?

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

Duración: 10 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 5 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.

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

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

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

V. 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.

2.2 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 emprendedor en unidades productivas.

EMPRENDEDOR EN UNIDADES PRODUCTIVAS

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 cualida - des 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 em- presarios 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 de sarrollado 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: 60 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: 12 horas

- Reflexión y conclusión de las actividades.

2.3 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: 8 horas

3. 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:** Quées 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 dejuego 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 protocolosde 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**

4. 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.

5. 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

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ	INSTRUCTORA	COORDINACION ACADEMICA FORMACION COMPLEMENTARIA PROGRAMA DESPLAZADOS	**15/05/2024**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **FORTALECIMIENTO EN MERCADEO Y VENTAS**
- CÓDIGO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN: 62330031

- COMPETENCIA**:**

1**: VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.**

 RESULTADO DE APRENDIZAJE ALCANZAR:

- 26010104702 REALIZAR VENTA DE PRODUCTOS O SERVICIOS TENIENDO EN CUENTA LAS CONDICIONE DEL MERCADO
- 26010104701 ESTRUCTURAR OFERTA COMERCIAL TENIENDO EN CUENTA ESTRATEGIAS Y PROCESO DE
- 26010104703 EVALUAR EL PROCESO DE VENTA TENIENDO EN CUENTA LAS CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- 26010104704 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN LA OFERTA COMERCIAL DE ACUERDO CON EL PERFIL E LOS CLIENTES Y CONDICIONES DEL MERCADO

4: Duración de la Guía 96 horas.

Actividad Nro 1 Presentación del curso Duración: 4 hora	Salón comunitario el poblado
Esta actividad tiene como finalidad darles la bienvenida a los aprendices, socializar y conocer que es el SENA y el curso que vamos a desarrollar, además se hará la presentación por medio de una dinámica de cada uno de los miembros del curso con el fin de romper el hielo.	

Actividad Nro 2 de reflexión inicial Duración de 7 hora	Aula
En esta actividad de autodiagnóstico los aprendices en participación dinámica en mesa redonda en salón, 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 Fortalecimiento en mercadeo y ventas.	

Actividad 3: contextualización de los conocimientos Duración de 45 hora Ambiente: Aula y visita a negocio.
En esta etapa se desarrollara la temática del curso a través de explicación por parte del instructor tutor en el aula, se proyectara un video con el fin de facilitar más la apropiación del conocimiento por parte de los aprendices. Por grupo se harán observación al comercio conel fin de identificar el proceso del mercadeo en el entorno. Socialización de la actividad de campo.

Actividad 4: Apropiación de los conocimientos Duración de 30 hora Ambiente: Aula
En esta actividad se conformaran equipos de trabajo para que los alumnos consulten a través de fuentes escritas o internet temática del curso y en mesa redonda se hará un conversatorio donde cada grupo explicara sobre su tema de consulta dándole participación a los demás miembros del curso argumentar sobre dicho tema. Esta actividad tiene calificación.

Actividad 5: Taller sobre canales de distribución Duración de 6 hora Ambiente: Aula.
En esta actividad se le entregara a cada aprendiz un hoja de papel con imágenes de diferentes productos y servicios en el mercado, el objetivo de esta actividad es que los aprendices identifiquen cual es el canal de distribución más adecuado para comercializar dichos productos. Socialización de la actividad y se aclararan dudas presentadas.

Actividad 6: de evaluacion Duración de 4 hora Ambiente: Aula.
En esta etapa se evaluaran a los aprendices con el objetivo evidenciar los conocimientos adquiridos durante el curso. - Evaluar de forma escrita a través de un cuestionario conceptos sobre el mercadeo. - A través de la lista de chequeo evidenciar si los alumnos aplican correctamente los canales de distribución - En una hoja de papel en pareja los aprendices le aplicaran el análisis DOFA a una empresa x - Entrega de cada actividad planteada en físico las cuales tendrán su respectiva calificación. Socialización de la actividad de campo.

2. PRESENTACION : Actividad 1

Estimados aprendices *SENA*, reciban un cordial saludo de *bienvenida*, estamos iniciamos un ciclo formativo donde obtendrán capacitación en **MERCADEO Y VENTAS**. 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.

- Esta guía de aprendizaje le dará las herramientas y elementos necesarios para que tú como aprendiz del curso de MERCADEO Y VENTAS adquieran las competencias suficientes para conocer el mercado sus componentes realizar una venta exitosa, exibir de manera adecuada los productos según lineamientes de la empresa, para con ello poder estructurar de forma mas clara tu idea de negocio o mejorar tus ventas si ya estas en la actividad comercial.







3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial: 2

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 identificarconocimientos previos con relación a la temática del curso.

- Reflexione sobre las siguientes preguntas.

1 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS?
2 ¿TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN? ¿CARACTERISTICAS DEL MERCADO?
3 ¿PERFIL DEL CLIENTE?
4 ¿SEGMENTO DEL MERCADO DE EMPRESAS Y DE LA POBLACION?
5 ¿TÉCNICAS DE VENTA? ¿DEMANDA?
6 ¿DEFINICION DE PRODUCTO O SERVICO? (CLASIFICACIÓN (SEGÚN DURABILIDAD Y TANGIBILIDAD).

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

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje: actividad 3

Se requiere la disposición y honestidad de de los aprendices con el fin de identificar sus conocimientos

MERCADEO:

Es el conjunto de actividades destinadas a acercar los clientes al producto, permitiéndoles satisfacer plenamente susnecesidades y expectativas como consumidores.

Hoy en día ante una diversidad de productos y servicios, la competencia y los medios de comunicación, los consumidores perciben de una manera más práctica y sencilla las características que poseen los productos o servicios que necesitan o desean adquirir.

Actualmente la investigación de mercados ha cobrado fuerza debido a los avances tecnológicos y la importancia que tiene la opinión del cliente para las empresas, ya que de acuerdo a esta investigación puedentomar las mejores decisiones.

Con la investigación de mercados podemos determinar el tipo de estrategias que vamos a utilizar y así tomardecisiones más acertadas sobre como posicionarnos en un mercado, la sensibilidad de los precios acorde con el tipo de mercado que prefiere nuestro producto, su lugar predilecto para comprar y estar al tanto de losprecios y beneficios que tienen las marcas de la competencia en comparación con la nuestra.

VENTAS

Son las actividades realizadas para incentivar potenciales clientes a realizar una determinada compra. El concepto de **ventas** es muy amplio, pero básicamente consiste en el acto de negociación en el **cual** una partees el vendedor y la otra el comprador.

Hacer una venta es hacer un negocio. Las ventas ocurren tanto en empresas, que deben vender sus productos o servicios, como entre personas, cuando por ejemplo venden un artículo usado en los clasificados

Llevando el concepto al ámbito profesional, el área de ventas (también conocida como área comercial) es fundamental para el crecimiento de una empresa. Sin la venta, no hay facturación y, consecuentemente, no haycrecimiento.

ESTRATEGIA DE MERCADEO

Recopilar y analizar información respecto al mercado y su composición:

Estrategias de Mercado: Conceptos y aplicación producto, precio, promoción, publicidad, Distribución, mercado análisis DOFA, competencia.

Actividad grupal 4:

Conformar grupos de 4 personas, darle un nombre al equipo.

• Conversatorio acerca de los temas de investigación por parte de cada equipo segunsu tema de consulta.

• Estructurar un glosario sobre: Conceptos y aplicación producto, precio, promoción, publicidad, Distribución, mercado análisis DOFA, competencia.

• Socialización de las actividades anteriores.

- 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 sobre los conceptos básicos de mercadeo

• Los aprendices aplicaran las estrategias de mercadeo de acuerdo al entorno y el producto acomercializar.

- Información sobre la segmentación del mercado de empresa y de personas.

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

- Aplicar la matriz DOFA (análisis interno y externo del mercado).

Actividad de Aprendizaje 5: taller sobre canales de distribución. Proyectando imágenes de diferentes negocios a través del videoving 1.Teniendo en cuenta el número de detallistas a través de los cuales se llega al consumidor final, que estrategia de distribución sugeriría para los siguientes productos.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN: 6

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 : Respuestas a preguntas acerca de Mercadeo, mercado, tipos de mercado, componentes del mercado, precio, publicidad, segmentación del mercado de empresas y de personas, componentes de la venta, etc. **Evidencias de Desempeño:** Resultado de la observación de juego de roles aplicado a un caso a un producto identificar los canales de distribución más adecuado para llevar el producto al mercado, identificar los tipos de segmentación, determinar una venta exitosa, aplicar la correcta exhibición de productos. **Evidencias de Producto:** Resultado de la observación de procesos comercialización conformación de equipos de trabajo con distintas intencionalidades	Maneja adecuadamente los conceptos de mercadeo -Reconoce su entornocomercial. -Aplica las estrategias de mercadeo (producto, precio, promoción, publicidad y distribución) de acuerdo al diagnóstico realizado y su producto a comercializar a través del proceso de mercadeoy venta. -Ana liza las variables cualitativas y cuantitativas del mercado relacionadas con el desarrollo de los programas de exhibición y surtido en las diferentes formatos comercialesconsiderando los productos, la programación, el presupuesto asignado y la política de la organización. ♣ Identifica las zonas de exhibición, su ubicación y rentabilidad de acuerdo con la programación establecida y la política de la organización.	**Preguntas a través decuestionarios** **Observación, Actividad grupal** **Preguntas y lista de chequeo**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Misión –Visión – Sena –- Mercadeo – Mercado- Distribusion – Bien – Servicio - Aprendiz – Perfil – Formación –Programa – Estructura - Correo – Sofiaplus – Aprendizaje – Instructor – Costo – Publicidad – Promocion, segmentación, DOFA, oferta, demanda, venta, producto, población, cliente.

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.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/feem/libros/principiosdemercadeo.pdf

http://infopvirtual.com/cursos/investigacion_de_mercados/Unidad%20I.pdf

https://portafolioemprendimientocies.files.wordpress.com/2011/03/cartilla-no-3-el-mercadeo.pdf

www.sena.edu.co

Capítulo 1 Tema: "Sociedades Comerciales". Editorial McGraw Hill. Última edición.

Formulación y Evaluación de Proyectos: Tercera edición. Córdoba, Padilla Marcial; Bogotá Ecoe Ediciones

Página Web www.dian.gov.co

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ	INSTRUCTORA	COORDINACION ACADEMICA FORMACION COMPLEMENTARIA PROGRAMA DESPLAZADOS	26-/02/2024

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: ROSAMARIA PALACIOS RODRIGUEZ Área_EMPRENDIMIENTO_____ MES___ MAYO

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?
2999306	EMPRENDIMIENTO EN UNIDADES PRODUCTIVAS	VICTIMA	25	UNION PANAMERICANA	RASPADURA	EL DOS - ISTMINA - CERTEGUI -BOCA DE RASPADURA - LAS ANIMAS	X	CONSEJO COMUNITARIO RASPDURA			COMITÉ POBLACION VICTIMA

NOTA: Por favor marque con una (X).

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

1. Desplazados por el conflicto armado ( ) Cuantos?___22____
2. Mujer cabeza de familia ( ) Cuantos?___20____
3. Jovenes Vulnerables ( ) Cuantos?____12____
4. Tercera edad ( ) Cuantos?_____
5. Reincorporados ( ) Cuantos?_____
6. Otros, Cuales_____

OBSERVACIONES: Se esta desarrollando el proceso de formacion del curso EMPRENDIMIENTO EN UNIDADES PRODUCTIVA con aprendices del Municipio Union Panamericana raspadura

SENA REGIONAL CHOCÓ

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

Nombre Instructor: ROSAMARIA PALACIOS RODRIGUEZ Área_EMPRENDIMIENTO_____ MES___ MAYO

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?
2988082	FORTALECIIENTO EN MERCADEO Y VENTAS	VICTIMA	27	UNION PANAMERICANA	LAS ANIMAS	LLORO - ISTMINA - LAS ANIMAS -EL DOS- BAGADO- MEDIO BAUDO	X				ASOCIACION VICTIMAS UNION PANAMERICANA

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?___23____
2. Mujer cabeza de familia ( ) Cuantos?___21____
3. Jovenes Vulnerables ( ) Cuantos?___8____
4. Tercera edad ( ) Cuantos?_____
5. Reincorporados ( ) Cuantos?_____
6. Otros, Cuales_____

OBSERVACIONES: Se esta desarrollando el proceso de formacion del curso fortalecimiento en Mercadeo y venta con aprendices del Municipio Union Panamericana - las animas

@	CARACTERIZACION DE LA FORMACION FE06-0L)7-25/ Versión 01 Proceso: Administración educativa Procedimiento: Matricula

2988082

N° FICHA DE CARACTERIZACION: No. SOLICITUD _____

NOMBRE DE LA FORMACIÓN: FORTALECIMIENTO EN MERCADEO Y VENTA

TITULADA: ___COMPLEMENTARIA_X_

CODIGO PROGRAMA: 62330031 VERSION:1 SECTOR: SERVICIO

62330031 CONVENIO_____

PROGRAMA ESPECIAL: DESPLAZADOS_____

FECHA INICIO: 8 DE mayo_____TERMINACIÓN: _____TOTAL HORAS: 96

N° APRENDICES: 28 20 MUNICIPIO: unión panamericana

raspadura: . BARRIO EL POBLADO

QUIBDÓDIRECCIÓN: unión panamericana -raspadura

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	Biblioteca de raspadura unión panamericana	2:00pm	5:00pm
MARTES	Biblioteca de raspadura unión panamericana	2:00pm	5:00pm
MIERCOLES	Biblioteca de raspadura unión panamericana	2:00pm	5:00pm
JUEVES	Biblioteca de raspadura unión panamericana	2:00pm	5:00pm
VIERNES	Biblioteca de raspadura unión panamericana	2:00pm	5:00pm
SABADO			
DOMINGO			
FESTNO *	Fecha		

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

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ TELEFONO: 3123923970

EMAIL: rpalaciosrodriguez@yahoo.es

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA: POBLACION DESPLAZADA UNION PANAMERICANA

NIT N°_____TELEFONO:_____FAX: _____

DIRECCION: POBLADO UNION PANAMERICANA: _____

E-MAIL: _____

NOMBRE DEL GERENTE:

_____

NoDE EMPLEADOS: 28_____ACTIVIDAD ECONOMICA: ACTIVIDAD INFORMAL

DPTO: CHOCO_____MUNICIPIO: QUIBDO_____GREMIO: OBLACION VULNERABLE

_____

TIPO DE EMPRESA

Antes de Lucro	Andrina		Sociedad	Precooperativas		Privada	
				Cooperativas		Institucional Pública	
	En Comandita			Cooperativas Públicas			
	Economía Mixta					Entes Territoriales	
						ONGS	Colectivo Unipersonal
						Gmpm	

Rosa M. Palacios R.
INSTRUCTOR

COORDINADOR ACADEMICO

08-05-2024
FECHA DE ENTREGA

Powered by CamScanner

@	CARACTERIZACION DE LA FORMACION FE06-0(J)7-25/ Versión 01 Proceso: Administración educativa Procedimiento: Matricula

29991306

N° FICHA DE CARACTERIZACION: No. SOLICITUD _____

NOMBRE DE LA FORMACIÓN: EMPRENDIMIENTO EN UNIDADES PRODUCTIVAS

TITULADA: ___COMPLEMENTARIA_X_

CODIGO PROGRAMA: 84710089 VERSION:1 SECTOR: SERVICIO

CONVENIO _____

PROGRAMA ESPECIAL: DESPLAZADOS

FECHA INICIO: 20 DE MAYO_____TERMINACIÓN: _____TOTAL HORAS: 100

N° APRENDICES: 25 MUNICIPIO: UNION PANAMERICANA

20VEREDA:

QUIBDÓDIRECCIÓN: : UNION PANAMERICANA

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas) INICIO	FIN
LUNES	BIBLIOTECA MUNICIPAL ANIMAS	2:00Pm	5:Pm
MARTES	BIBLIOTECA MUNICIPAL ANIMAS	2:00Pm	5:Pm
MIERCOLES	BIBLIOTECA MUNICIPAL ANIMAS	2:00Pm	5:Pm
JUEVES	BIBLIOTECA MUNICIPAL ANIMAS	2:00Pm	5:Pm
VIERNES	BIBLIOTECA MUNICIPAL ANIMAS	2:00Pm	5:Pm
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: POBLACION DESPLAZADA UNION ANAMERICANA

NIT N°_____TELEFONO:_____FAX: _____

DIRECCION: UNION PAN _____QUIBDO: _____

E-MAIL: _____

NOMBRE DEL GERENTE:

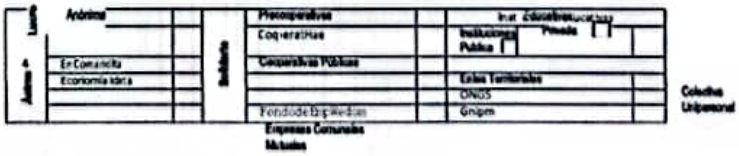
_____

No DE EMPLEADOS: 28_____ACTIVIDAD ECONOMICA: ACTIVIDAD INFORMAL_____

DPTO: CHOCO_____MUNICIPIO: QUIBDO_____GREMIO: OBLACION VULNERABLE

_____

TIPO DE EMPRESA



Rosa M. Palacios R. _____ 20-05-2024

INSTRUCTOR COORDINADOR ACADEMICO FECHA DE ENTREGA

Powered by CamScanner

EVIDENCIAS DE FORMACION MES DE MAYO

















TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ROSA MARIA PALACIOS RODRIGUEZ

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

FECHA INICIAL: 01/05/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 31/05/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2974846 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.

2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

4. PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 15,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2974847 - ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.

2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

4. PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ORGANIZACIONALES.

5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 15,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2988082 - FORTALECIMIENTO EN MERCADEO Y VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

26010104701 ESTRUCTURAR OFERTA COMERCIAL TENIENDO EN CUENTA ESTRATEGIAS Y PROCESO DE VENTAS

26010104702 REALIZAR VENTA DE PRODUCTOS O SERVICIOS TENIENDO EN CUENTA LAS CONDICIONE DEL MERCADO

26010104703 EVALUAR EL PROCESO DE VENTA TENIENDO EN CUENTA LAS CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

26010104704 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN LA OFERTA COMERCIAL DE ACUERDO CON EL PERFIL DE LOS CLIENTES Y CONDICIONES DEL MERCADO

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 95,80

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 127,60

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