PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Montería, 20 de SEPTIEMBRE del 2024

Señor (a)
JORGE DAVID GOMEZ BEDOYA
SUPERVISOR DEL CONTRATO No.CO1.PCCNTR.5894529
Centro de Comercio Industria y Turismo de Córdoba
Coordinación Académica
Montería

Asunto: Informe mensual de Ejecución contractual Mes SEPTIEMBRE del año 2024

Referencia: No **CO1.PCCNTR.5894529 del año 2024**

ALAN YAFETH ROJAS MUÑOZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. **1102869022** de Sincelejo, en mi calidad de Contratista del SENA, en Regional Córdoba, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS VEINTIDÓS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE ($42.422.450) esta suma será Pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera, a) un pago por el mes de febrero de 2024 por valor de DOS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y TRES PESOS M/CTE ($2.232.773); b) Nueve (9) pagos iguales por el mes marzo a noviembre de 2024 por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($4.465.545).

Plazo: Será hasta el **30 de noviembre** de **2024.**

OBJETO:
CONTRATAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL COMO INSTRUCTOR CONTRATISTA PARA IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL EN EL MARCO DEL PROGRAMA OFERTA REGULAR, TITULADA Y COMPLEMENTARIA PRESENCIAL Y VIRTUAL EN EL CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DEL SENA REGIONAL CÓRDOBA.

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Planear y ejecutar la formación profesional en el área de su educación de acuerdo con el programa y la competencia asignada, para el logro de los resultados de aprendizaje definidos, cumpliendo las horas de formación de las competencias de los programas de Formación equivalentes a la programación de la Formación Profesional Integral.	Se ha realizado la planeación, y ejecutado el Programa de formación Campesena Fortalecimiento en mercadeo y ventas ficha N° 3060143	Adjunto evidencia fotográfica
2	Apoyar la elaboración de la planeación pedagógica, guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación, plan de trabajo, ayudas didácticas requeridos para el desarrollo de los procesos de formación asignados	Realización de guía de aprendizaje, planeación pedagógica, instrumentos de evaluación, plan de trabajo, ayudas didácticas desempeñadas para el proceso de las formaciones matriculadas en el mes de septiembre	Evidencia presentada

3	Registrar en el aplicativo SOFIA PLUS, todas las evidencias del proceso formativo: crear las rutas de aprendizaje, asociar aprendices, realizar registro de inasistencia de aprendices, planes de mejoramiento y registrar juicios evaluativos, acorde con los lineamientos Institucionales.	Se realizaron las actividades correspondientes en el presente mes de ejecución.	Adjunto pantallazo
4	Participar en las reuniones de equipos de ejecución de la formación por grupo o áreas, según la determinación de la respectiva Coordinación Académica y de acuerdo con el procedimiento establecido por la institución, para garantizar integralidad en el diseño de actividades de aprendizaje.	Hasta el momento no se ha realizado la presenta actividad.	N/A
5	Presentar las actas finales de cierre de etapa lectiva de las fichas asignadas como Responsable, acorde con los lineamientos institucionales.	Hasta el momento no se ha realizado actas finales de cierre de etapa lectiva de las fichas asignadas	N/A
6	Apoyar el trámite de las novedades de deserción de aprendices acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz.	Hasta el momento no se ha realizado apoyo de tramites de novedades de deserción de aprendices	N/A
7	Asistir a los aprendices en las novedades acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz	Hasta el momento no se ha asistido a aprendices con novedades	N/A

8	Aportar todos los documentos soporte del proceso de formación profesional, publicados en la plataforma SIGA, así como los requeridos para aseguramiento de la calidad (Autoevaluación y Registro calificado).	Hasta el momento no se ha aportado documentos de soporte de procesos de formación profesional	N/A
9	Participar en proyectos de investigación aplicada, técnica y pedagógica en función de la formación profesional de los programas relacionados con el área temática.	No se ha participado en proyectos de investigación aplicada, técnica y pedagógica en función de la formación profesional	N/A
10	Subir los documentos soporte del pago en la plataforma del SECOP II en los plazos establecidos por la entidad y acorde con los requisitos legales exigidos.	Se suben los formatos de gestión contractual y gestión financiera correspondientes al pago del mes de septiembre	Formatos de gestión contractual GTH-F-062 V09FORMATOINFORMEMENSUALDEEJECUCIONCONTRACTUALv10 y GF
11	Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo máximo de tres (3) días hábiles anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	Hasta el momento no se ha comunicado con el supervisor del contrato	N/A
12	Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo no inferior a quince (15) días hábiles las anomalías, inconsistencias, novedades del Contrato (Cesión - Terminación).	Hasta el momento no se ha comunicado con el supervisor el contrato	N/A

13	Atender las solicitudes realizadas por el supervisor del contrato	Hasta el momento no se ha realizado solicitudes del supervisor	N/A
14	Gestionar la colocación de aprendices en alguna de las modalidades de etapa productiva y rendir informes periódicos de los resultados alcanzados, conforme a las instrucciones que les sean impartidas	Hasta el momento no se ha realizado la gestión de aprendices en alguna etapa productiva y rendir informes periódicos de los resultados alcanzados	N/A

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
2.	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 No. 7936937858 de la planilla, operador BANCOOMEVA mes de AGOSTO.

Periodo 2024-02 (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)
Evidencias en (8) folios.

Cordialmente,

Firma:



ALAN YAFETH ROJAS MUÑOZ
Contratista
C.C. No. 1102869022

Recibí a satisfacción:

Firma

JORGE DAVID GOMEZ BEDOYA
SUPERVISOR DEL CONTRATO No.CO1.PCCNTR.5894529
Centro de Comercio Industria y Turismo de Córdoba
Coordinación Académica
Montería

EVIDENCIAS

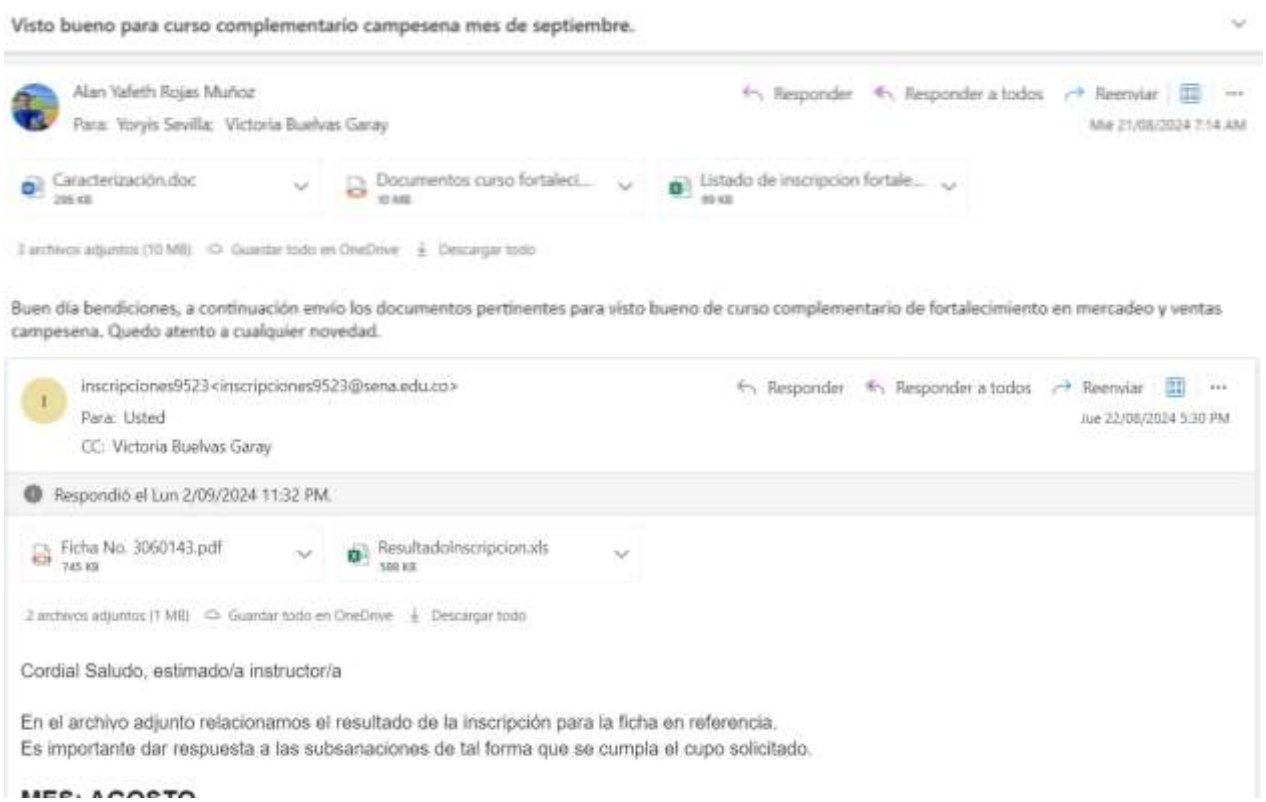
1.1 MATRICULA CURSOS MES DE SEPTIEMBRE

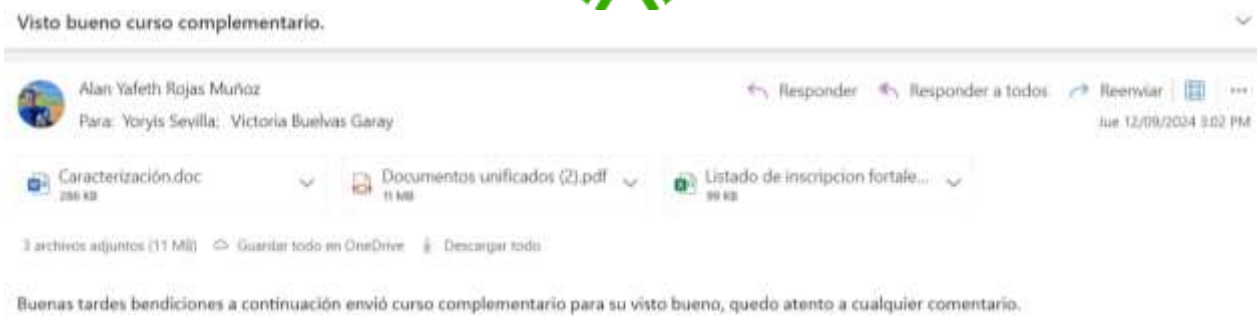


CARACTERIZACION DE LA FORMACION
F006-007-25 / Versión 01
Proceso: Administración educativa
Procedimiento: Matricula

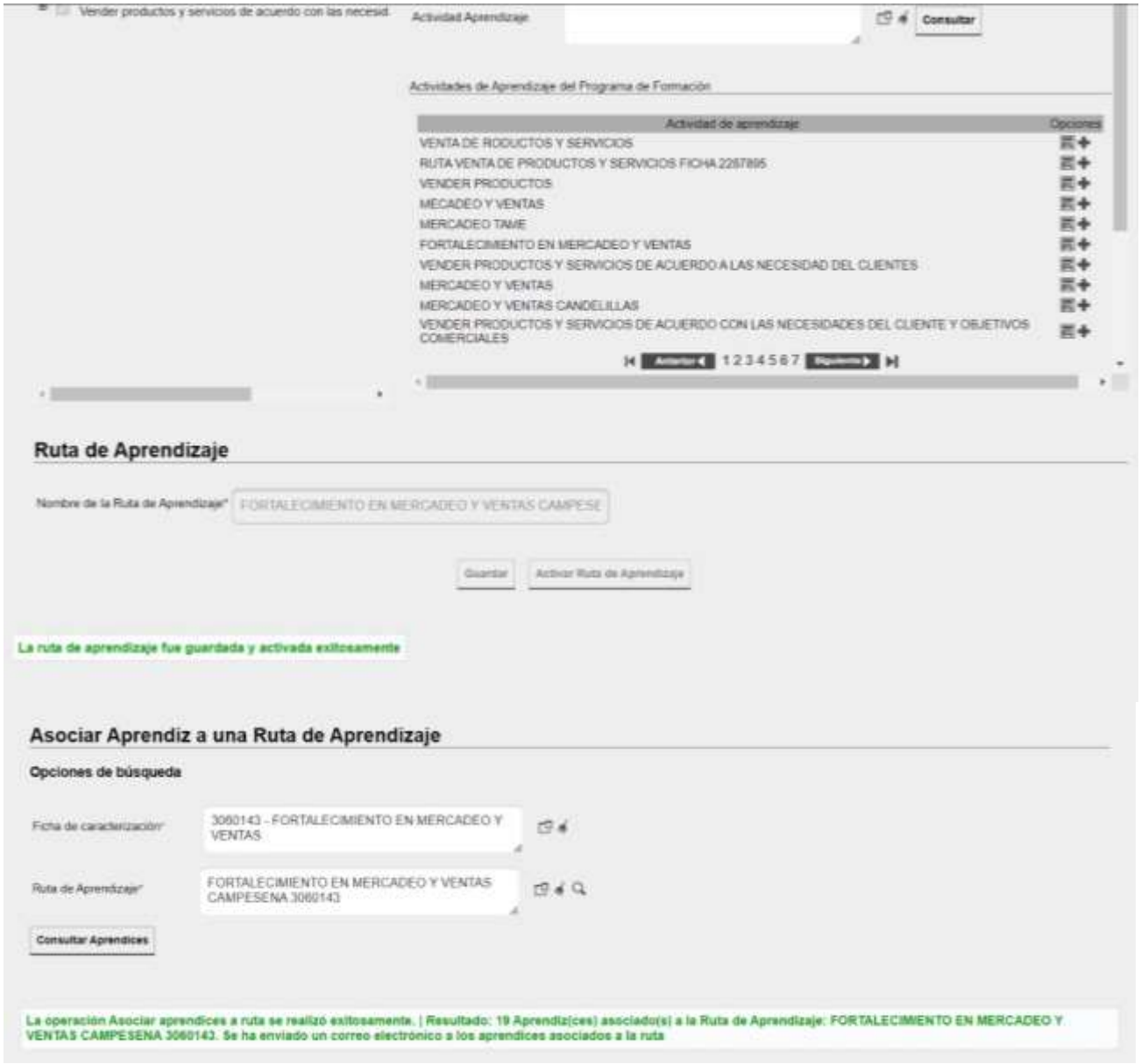
Nº FICHA DE CARACTERIZACION: 3060143 No. SOLICITUD: 2097864
NOMBRE DE LA FORMACIÓN: FORTALECIMIENTO EN MERCADEO Y VENTAS
TIPO DE FORMACION: TITULADA: COMPLEMENTARIA: X
CODIGO PROGRAMA: 62330031 VERSION: 2 SECTOR: SERVICIO
CONVENIO: PROGRAMA ESPECIAL: CAMPESENA
FECHA: 21/08/2024 INICIO:02/09/2024 TERMINACIÓN: 27/09/2024 TOTAL HORAS: 96
N.º APRENDICES 19 MUNICIPIO: Montería VEREDA: Sabanal DIRECCIÓN: Institución educativa besito volao

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	2,9,16,23	14:00	22:00
MARTES			
MIERCOLES	4,11,18,25	14:00	22:00
JUEVES			
VIERNES	6,13,20,27	14:00	22:00
SABADO			
DOMINGO			
FESTIVO *			





1.2 EVIDENCIA SOFIA PLUS



1.3 EVIDENCIA FORTALECIMIENTO EN MERCADEO Y VENTAS CAMPESENA









LISTA DE ASISTENCIA

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Fortalecimiento en Mercados y Ventas		
FICHA No.	3060143		
Municipio:	Montería	Lugar:	Corveg · Sabanal
Instructor:	Alan Rojas	Nº. Doc. Ident.	1102869022
FECHA:		HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	López Montes	Erotida Marina	50979487	Erótida López
02	Yanez Vertel	Beatriz Lucia	1068419226	Beatriz yanez.
03	GOMEZ ARIZAL	IRIS MARIA	1003589747	IRIS GOMEZ
04	Vergara Prado	Ana María	1068417619	Ana Vergara
05	ARIAS RIVEIRO	YESMIN ADRIANA	1003003858	YESMIN ARIAS
06	Sotelo Arias	Yeraldin	1007594299	yeraldin sotelo
07	Lopez Arquimedo	Diana Esther	50939327	Diana Lopez A
08	Sciolo Espino	Ines Paola	25773765	Ines Sciolo.
09	[illegible] NAMEZ. A.	LUZ NEVIS.	1.003007 977	luz ACAMEZ.
10	Guzman Sierra	Ana [illegible] Marcela	1067946759	[illegible]
11	Vargas Peinado	Maria Jose	1007594417	Maria Vargas
12	Galindo Vega	Maritza Isabel	50 910788	Maritza Galindo
13	Aleman Aleman	Yeimis	1003006644	Yeimis Aleman
14	[illegible]	Daniel Pita	1062536595	DANIEL P
15	Martinez Caballero	Yesica Andrea	1067906248	YESICA MARTINES
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Fortalecimiento en mercadeo y Venta		
FICHA No.	3060193		
Municipio:	Montería	Lugar:	Correy Subaual
Instructor:	Alan Rojas	Nº. Doc. Ident.	1102864022
FECHA:		HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Vargas Peinado	Maria Jose	1007594414	Maria Vargas
02	Martinez caballero	Yesica Andrea	1067906248	YESICA MARTINEZ.
03	Aleman Aleman	Yeimis	1003006644	Yeimis Aleman
04	Secura ospino	Ines Paola	25773765	Ines Secura.
05	López Argumedo	Diana Esther	50939327	Diana López
06	AGAMEZ ADLES	LUZ NEYIS	1.003.007977	Luz AGAMEZ
07	SOTO Arias	Yeraldin	1007594199	yeraldin Soto
08	Mantza			
09	Galindo vega	Mantza Galindo	50910788	Mantza Galindo
10	GOMEZ ARIZAL	IRIS MARIA	1003589747	IRIS GOMEZ
11	Yanez Vertel	Beatriz Lucia	1068419226	Beatriz Yanez
12	ARIAS RIVERO	YESMIN ADRIANA	1003008858	YESMIN ARIAS
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR Alan Rojas

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso:	Fortalecimiento en mercadeo y Ventas			
FICHA No.	3060143			
Municipio:	Montería	Lugar:	Sabanal	
Instructor:	Alan Rojas	Nº. Doc. Ident.	1102864022	
FECHA:		HORARIO:		

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOC. IDENT.	FIRMAS
01	Galindo Vega	Hanifza Isabel	50910788	Hanifza Galindo
02	Segura espino	Ines Paola	25.773765	Ines Segura.
03	AGAMEZ AVILES	LUZ NEYIS	1.003.007.977	LUZ AGAMEZ.
04	Aleman Aleman	Yeimis	1003006644	Yeimis Aleman
05	GOMEZ ARIZA	IRIS MARIA	1003589747	IRIS GOMEZ
06	Yanez Vertel	Beatriz lucia	1068419226	Beatriz yanez
07	Sotelo Arias	Yeraldin	1007544299	Yeraldin Sotelo
08	Lopez Argumedo	Diana Esther	50939327	Diana lopez
09	Guzman Sierra	Ani Marcela	1067946759	Ani Guzman S.
10	Vargas Pernado	Maria Jose	1007544414	Maria José
11	Lopez Montes	Erotida Marina	50779487	Erotida lopez
12	ARIAS RIVERO	YESMIN ADRIANA	1003003858	YESMIN ARIAS
13	Vergara Prada	Ana Maria	1068477619	Ana Vergara
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

FIRMA DEL INSTRUCTOR Alan Rojas

Powered by CamScanner

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : **Evidencias de Desempeño:** **Evidencias de Producto:**	Consulta de los conocimientos previos, enfocándonos en actividades desarrolladas con la pedagogía constructivista, realizando juego de roles para evidenciar el desenvolvimiento del aprendiz al momento de enfrentarse a la realidad de la atención del cliente, la tipología del cliente, la historia del servicio al cliente, momento claves de su historia. Por medio de estudios de casos y estudios audiovisuales el aprendiz aprende a identificar las actitudes y posiciones que debe tener como servidor de una entidad, el manejo de un protocolo previo y el estudio de la etiqueta empresarial. Para finalizar el aprendiz aprenderá a desarrollar encuestas sobre la satisfacción del cliente final y se les evaluara en una prueba final donde se medirán las capacidades sociales e interelacionales al momento de atender un cliente real.	Taller de consulta Juego de roles y clínica de venta Debate Estudios de caso Estudio de vivencia visuales Examen final Clinica de venta

1.1 GUIA DE APRENDIZAJE

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Servicio al cliente.
- **Código del Programa de Formación:** 13530025 Versión 2
- **Nombre del Proyecto:** NA
- **Fase del Proyecto:** NA
- **Actividad del Proyecto:** NA
- **Competencia:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- **Resultados de Aprendizaje a alcanzar:**
- Validar la satisfacción del cliente según protocolos de la organización.
- Prestar el servicio al cliente teniendo en cuenta las políticas de la organización.
- **Duración de la Guía:** 48 Horas

2. PRESENTACIÓN

¡Bienvenidos al curso de atención al cliente! Durante este programa, exploraremos las habilidades fundamentales para ofrecer un servicio excepcional. Aprenderemos a comprender las necesidades del cliente, a comunicarnos eficazmente y a resolver problemas de manera proactiva. Descubriremos como convertir las quejas en oportunidades y cómo mantener la calma en situaciones desafiantes. Este curso no solo fortalecerá nuestras habilidades interpersonales, sino que también nos ayudara a construir relaciones solidas y duraderas con nuestros clientes. Estoy emocionado de embarcarnos en este viaje juntos hacia la excelencia en el servicio. ¡Comencemos a aprender y a crecer juntos!

3. Formulación de las actividades de aprendizaje

3.1. Actividad de reflexión inicial

3.1.1. Analice la siguiente imágen y de acuerdo a ella reflexione y de un punto de vista, adicional responda esta pregunta para socializar en clase ¿Para ti que es un cliente?



Fuente: https://erickalejandrogarcia.com/2020/06/16/72-frases-sobre-servicio-y-experiencia-del-cliente/

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

3.2.1 Guía de protocolo

A continuación le compartimos un una interesante guía de protocolo a tener en cuenta para el manejo adecuado en la atención al cliente.

1. **Saludo Inicial:** Inicie cada interacción con un saludo amable y profesional para establecer una conexión positiva desde el principio.
2. **Escucha Activa:** Preste atención a las necesidades y preocupaciones del cliente. Escuche con empatía para comprender completamente su situación.
3. **Clarificación de Consultas:** Asegúrese de comprender la consulta o problema del cliente antes de proceder. Haga preguntas claras para obtener detalles adicionales si es necesario.

4. **Ofrecimiento de Soluciones:** Presente soluciones viables y adecuadas para resolver el problema del cliente. Ofrezca opciones alternativas si es posible.
5. **Resolución Eficiente:** Procure resolver el problema del cliente de manera rápida y efectiva. Si la solución requiere tiempo adicional, mantenga al cliente informado sobre el progreso.
6. **Seguimiento Posterior:** Después de resolver el problema, asegúrese de que el cliente esté satisfecho y no tenga más preguntas o inquietudes. Ofrezca ayuda adicional si es necesario.
7. **Despedida Cordial**: Finalice la interacción con un agradecimiento y un deseo de que el cliente tenga un buen día. Deje abierta la posibilidad de que el cliente se ponga en contacto nuevamente si surge algún problema.
8. **Registro de la Interacción:** Registre todos los detalles relevantes de la interacción en el sistema de gestión de clientes para futuras referencias y seguimiento.

3.2.2 Extra!



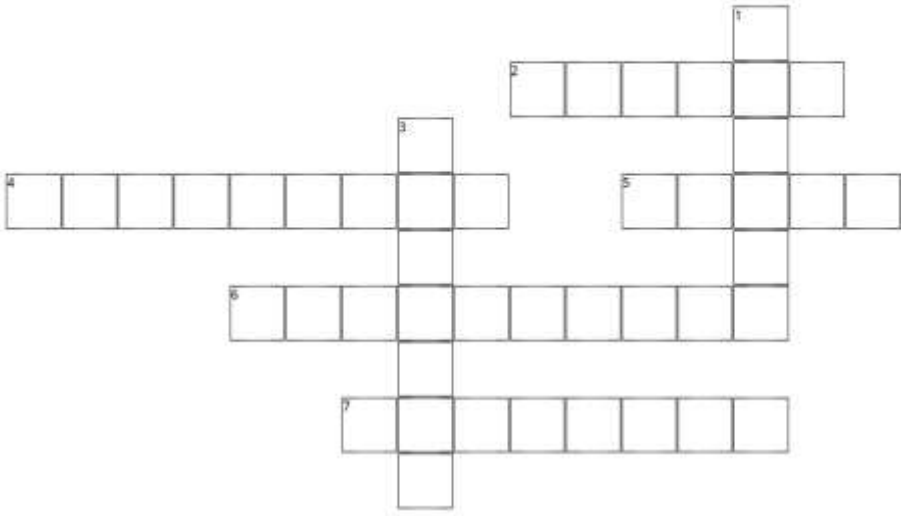
3.2.3 Dramatización

Realizar grupos de 5 personas y realizar una sala de ventas enfocada en los tipos de cliente y el ciclo del servicio. Durante este ejercicio evaluaremos los conocimientos previos y el como desenvolverse ante situaciones que ameriten el conocer al cliente a profundidad respecto a su necesidad y tipología.

3.2.3 Resuelve el siguiente crucigrama con los saberes aprendidos.

Valoración de conocimientos

Crucigrama



Horizontales

2. Cúmulo de creencias y actitudes que tienen los consumidores y el público en general sobre una marca o corporativo
4. Conjunto de normas que explican la conducta y los procedimientos correctos en el trato con los clientes, la comunicación, el registro y otras formas de interacción.
5. Define los puntos de contacto por los cuales pasa el consumidor, desde la primera interacción hasta convertirse en un cliente leal para tu negocio
6. Busca referencias con anterioridad y pregunta mucho.
7. Conjunto de normas sociales que establecen las conductas aceptadas y esperadas dentro de una clase social, un evento especial o un lugar en particular.

Verticales

1. Negativo y siempre exterioriza su malestar con sus gestos y acciones.
3. Persona que disfruta habitualmente de un servicio o del empleo de un producto.

3.3 Actividades de apropiación

3.3.1 Estudio de caso

En grupos de 3 a 5 personas analicen el siguiente caso y respondan las preguntas planteadas al final.

Caso #1

En una clínica dental, un paciente agenda una cita para un chequeo de rutina, este proceso lo realizó por medio de la pagina web debido a que le brinda la confianza de hacerlo en un corto tiempo. Al llegar el día de la cita se acerca al centro de atención y es recibido por la recepcionista con una sonrisa y un saludo cordial, en el proceso de espera mientras es atendido la recepcionista le explica y ofrece los diferentes planes que puede adquirir para su salud dental. Durante la consulta el dentista realiza un examen exhautivo y explica claramente los hallazgos al paciente, brindando confianza y tranquilidad. Después del tratamiento, el paciente recibe instrucciones detalladas sobre el cuidado postoperatorio y se le ofrece material informativo para llevar a casa. Al salir, el paciente nota la limpieza y el orden en la clínica, lo que contrinuye a una experiencia satisfactoria. Posteriormente el paciente comparte su experiencia positiva con amigos y familiares, generando un voz a voz favorable.

¿Cuáles son los momentos de verdad dentro del anterior caso? Identifiquelos

¿Qué es el triangulo de servicio y como lo vemos reflejado en el anterior caso de estudio?

¿Qué tipo de comunicación fue utilizada?

¿Qué es para ti la comunicación asertiva?



3.3.2

Atender al cliente interno y externo a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles teniendo en cuenta los protocolos y necesidad del mismo.

Taller:

A través de la siguiente dinámica de grupo identifico el liderazgo, comunicación, creatividad, colaboración y solidaridad del equipo de trabajo dispuesto a atender al cliente.

En los siguientes videos identifiquemos:

1.



https://www.youtube.com/watch?v=5Lkg0ghUZmY

Analice este video y con sus propias palabras destaque las ensenanzas aprendidas.

2.



https://www.youtube.com/watch?v=y7dLdy6rKbk

¿Qué tipo de protocolo de servicio se utiliza?

¿Qué tipo de atención al cliente fue afrecido?

¿Fueron cortés con el cliente?

¿Lograrón dar respuesta a los requerimientos del cliente?

3.3.3 Durante el desarrollo de las siguientes actividades estaremos evaluando el manejo de las contingencias y sus tipos. Sin dejar atrás una de las principales tematicas a tratar dentro del curso que es la satisfacción al cliente y sus instrumentos de evaluación.

A continuacion armaremos grupos de 5 personas, a cada grupo se le asignara aleatoriamente un tipo de contingencia, en base a cada contingencia deben crear una historia y dramatizarla y La idea es que al momento de dramatizarla el publico en general deba adivinarla. Para desarrollar esta actividad tienen 30 minutos.

3.3.4 ¿Que es para ti la satisfacción al cliente?

Los grupos que vienen manejando normalmente se tienen que redistribuir, al momento de crearlo deben elegir una historia que hayan vivido sea positiva o negativa con alguna entidad a la cual le hayan prestado un servicio.

Describir los componentes de la satisfaccion al cliente presentados en cada momento de la historia y a que tipo de satisfacción pertenece. Para realizar esta actividad cuentan con 20 minutos.

3.4 ACTIVIDADES DE TRASNFERENCIA:

Estas prácticas posibilitan la fusión del conocimiento en diversos entornos y en los entramados laborales, acercándonos a escenarios verídicos (mediante prácticas y la simulación de situaciones o casos, resolución de dilemas. Implementación de destrezas en actividades productivas.

1) Realice una encuesta de satisfacción al cliente que permita evaluar de manera objetiva e integral la atención al cliente.





4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : **Evidencias de Desempeño:** **Evidencias de Producto:**		