



RECURSOS HUMANOS

FICHA 2961351



INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	Recursos Humanos	ID	2961351
Proyecto formativo:	Plan de fortalecimiento de la gestión del talento humano en el contexto empresarial académico y administrativo de las instituciones educativas articuladas con CIAS puerto Boyacá		
Fase proyecto:	Análisis		
Resultado de aprendizaje:	Identificar Reglamentos y Normativa de Selección y Vinculación de Trabajadores Según procedimientos y políticas Establecidas por la Organización.		
Actividad de aprendizaje:	Identificar reglamentos, normas, procesos, procedimientos, políticas y lineamientos de la organización, reconocer el proceso y procedimientos del área de recursos humanos. determinar listas de chequeo, formatos, instructivos y modelos documentales requeridos en selección y vinculación de trabajadores.		
Evidencia de Conocimiento	Cuestionario, sobre los reglamentos y políticas de una empresa y todo lo referente a las políticas del proceso de reclutamiento y selección de personal.		

Criterios de evaluación: aplica reglamentos, normas, políticas y lineamientos de la organización para selección y vinculación de trabajadores.

2. CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

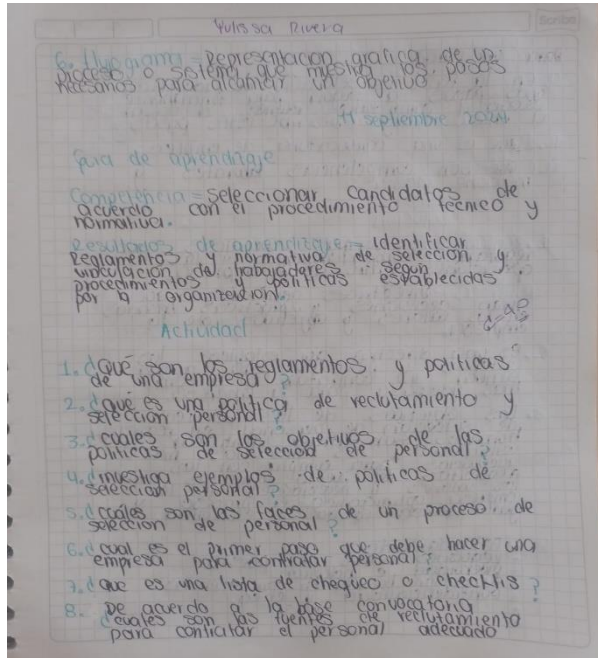
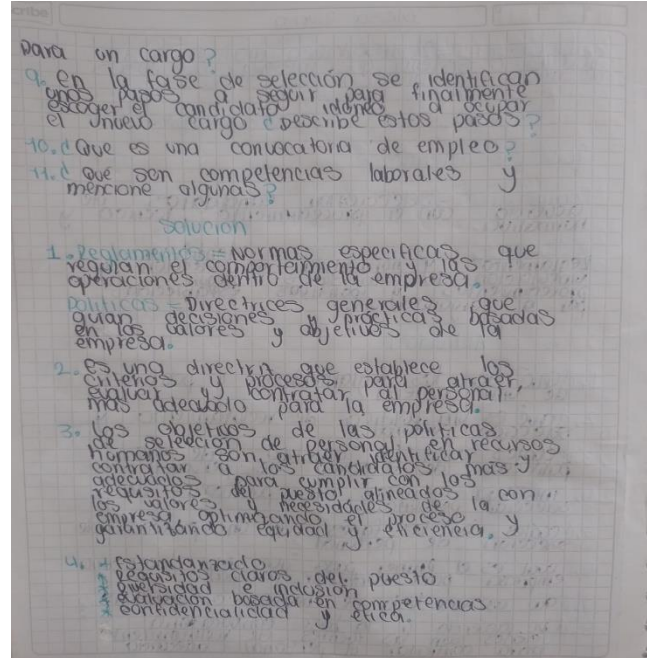
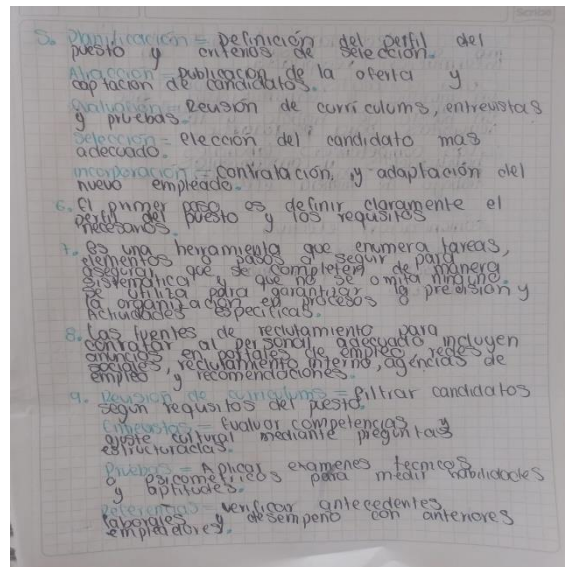
TALLER DE PREGUNTAS

Descripción de actividad: Aprendices les invito a desarrollar el siguiente taller:

1. ¿Qué son los reglamentos y políticas de una empresa?
2. ¿Qué es una política de reclutamiento y selección de personal?
3. ¿Cuáles son los objetivos de las políticas de selección de personal?
4. ¿Investiga ejemplos de políticas de selección de personal?
5. ¿Cuáles son las fases de un proceso de selección de personal?
6. ¿Cuál es el primer paso que debe hacer una empresa para contratar personal?
7. ¿Qué es una lista de chequeo o checklis?
8. De acuerdo a la fase convocatoria ¿Cuáles son las fuentes de reclutamiento para contratar el personal adecuado para un cargo?
9. En la fase de selección se identifican unos pasos a seguir para finalmente escoger el candidato idóneo a ocupar el nuevo cargo ¿Describe estos pasos?
10. ¿Qué es una convocatoria de empleo?
11. ¿Qué son competencias laborales y mencione algunas?



INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN



3. EVALUACION

Observaciones: _____

Juicio de valor: A

Yulissa Rivera

Yulissa rivera
Nombre y firma
Aprendiz

Yary luz Navarro Diaz
Nombre y firma
Instructora

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA										Versión: 02						
PLAN DE TRABAJO CONCERTADO CON EL APRENDIZ PARA EL DESARROLLO DE LA RUTA DE APRENDIZAJE												Julio de 2019					
Programa de Formación:		Tecnico en Recursos Humanos			Centro:		CENTRO DE LA INNOVACIÓN AGROINDUSTRIAL Y DE SERVICIOS			I.D		2961351		Nombre Instructor:		Yary Luz Navarro Díaz	
Proyecto (s):		Plan de fortalecimiento de la gestion del talento humano en el contexto empresarial, academico y administrativo de las instituciones educativas articuladas con el CIAS Puerto Boyaca.										Código		3040323			
Resultado (S) de Aprendizaje																	
R1.		Identificar Reglamentos y Normativa de Selección y Vinculación de Trabajadores Según procedimientos y políticas Establecidas por la Organización						R2.									
R3.								R4.									
RAP		EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE			FECHA CONCERTACIÓN	TIPO DE EVIDENCIA	FORMA DE ENTREGA	RAP		EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE			FECHA CONCERTACIÓN	TIPO DE EVIDENCIA	FORMA DE ENTREGA
R1.		E1	Actividad de reflexion inicial : importacia del proceso de vinculacion laboral			11/9/2024	C:Conocimiento	Físico	R2.		E1						
		E2	Actividad de contextualizacion del conocimiento : Taller sobre reglamentos y políticas de reclutamiento y selección			11/9/2024	C:Conocimiento	Físico			E2						
		E3									E3						
		E4									E4						
NOMBRE DEL APRENDIZ		FECHA DE ENTREGA REAL						JUICIO DE EVALUACION						OBSERVACION			
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E1	E2	E3	E4	E5	E6					
DAGOBERTO GARZON CHIMBACO		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
DANIELA MUÑOZ PEREZ		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
DUGLEISIS PEDROSO PEÑA		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
EMILI THALIANA CASTAÑO OSORIO		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
EVELIN DANIELA VARGAS BONIL		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
HELEN ALEJANDRA ZAPATA CARDENAS		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
JHOAN ESTEBAN FIGUEROA CABALLERO		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
JOHAN SEBASTIAN JARAMILLO GARCIA		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
KAREN YULIED MARTINEZ ESCUDERO		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
KAROL GISEL RIVERA ARIAS		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
KEINER ANDRES OSPINA VALENCIA		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
KEVILIN HASBLEIDI ORTIZ CIFUENTE		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
LAURA NATALIA VALENCIA MILLARES		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
MARCOS JOHANNY QUICENO MARIN		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
MARIA JOSE SANCHEZ GALVIZ		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
MARIA YULISSA RIVERA OVIEDO		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
NIKOL DAYANNA BABATIVA VARELA		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
NIKOL DAYANNA RIPE		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
NIKOL ESTEFANNY LUNA SALDAÑA		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
NIKOL YULIETH MORENO MEJIA		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
SARY NIKOL MONTOYA BUSTOS		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
YEIDY SARAY URIBE VELILLA		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
YULY ANDREA MOSQUERA		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
YULITZA FERNANDA ARDILA ESTRADA		11/9/2024	17/9/2024					A	A								
Juicio de Evaluación		A : Aprobado D: Desaprobado		Evidencia			C:Conocimiento			Forma de Entrega: F: Física - D: Digital							



INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

NOTA IMPORTANTE

No se reportan juicios evaluativos, debido a que no se ha terminado de impartir el resultado referenciado, en consecuencia no se ha evaluado en Sofia Plus, así las cosas este resultado queda pendiente para ser evaluado en el próximo informe.



ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

FICHA 2961348



INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	Asistencia Administrativa	ID	2961348
Proyecto formativo:	Apoyo a los procedimientos administrativos en las microempresas del área de influencia del CIAS.		
Fase proyecto:	Análisis		
Resultado de aprendizaje:	Proporcionar atención y servicio al cliente, cara cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.		
Actividad de aprendizaje:	Desarrollar actitudes que favorezcan las relaciones interpersonales y empresariales. - Brindar atención que favorezca las relaciones empresariales con el cliente. -Proporcionar momentos de verdad estelares en la atención y servicio al cliente		
Evidencia de Conocimiento	Taller de preguntas sobre generalidades de la comunicación en el servicio al cliente.		

Criterios de evaluación: Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes aplicando el conducto regular y la comunicación empresarial. - atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, teniendo en cuenta el protocolo y las políticas de la organización

2. CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

TALLER DE PREGUNTAS

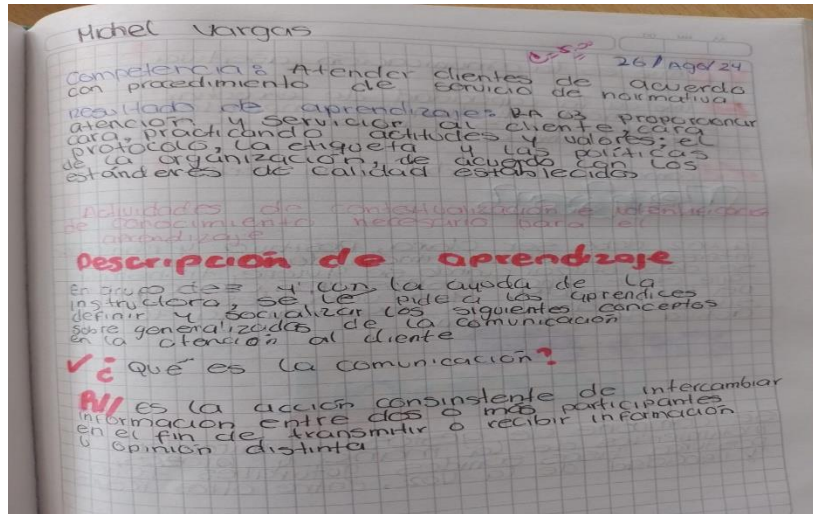
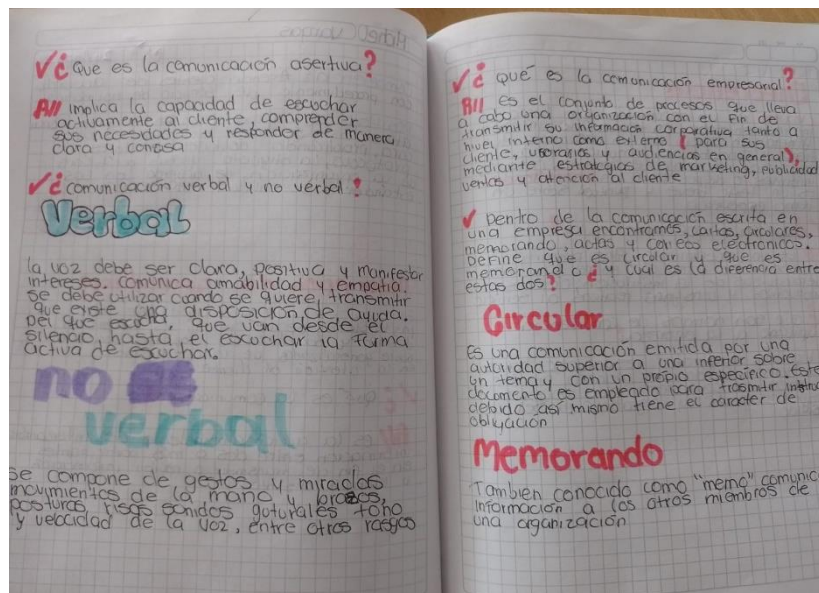
Descripción de la actividad: En grupos de tres y con la ayuda de la instructora, Se les pide a los Aprendices definir y socializar los siguientes conceptos sobre generalidades de la comunicación En la atención al cliente:

1. ¿Qué es comunicación?
2. ¿Que es la comunicación asertiva desde el punto de vista del servicio al cliente?
3. ¿Defina la comunicación verbal y no verbal en la atención al cliente?
4. ¿Qué es la comunicación empresarial?
5. Dentro de la comunicación escrita de una empresa encontramos : Cartas, circulares, memorando, actas y correos electrónicos. Define que es circular y que es memorando ¿Y cual es la diferencia entre estas dos?
6. ¿Define que es un conducto regular?
7. ¿Que son normas de convivencia aplicado a la empresa?



INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Evidencia



3. EVALUACION

Observaciones: _____

Juicio de valor: A

Michel Vargas

Nombre y firma
Aprendiz

Yary Luz Navarro diaz

Yary Luz Navarro diaz
Instructora



INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	Asistencia Administrativa	ID	2961348
Proyecto formativo:	Apoyo a los procedimientos administrativos en las microempresas del área de influencia del CIAS.		
Fase proyecto:	Análisis		
Resultado de aprendizaje:	Proporcionar atención y servicio al cliente, cara cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.		
Actividad de aprendizaje:	Desarrollar actitudes que favorezcan las relaciones interpersonales y empresariales. - Brindar atención que favorezca las relaciones empresariales con el cliente. -Proporcionar momentos de verdad estelares en la atención y servicio al cliente		
Evidencia de desempeño	Elaboración de documentos de comunicación en las empresas.		

Criterios de evaluación: - Elabora documentos relacionados con la atención y el servicio a los clientes, aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización.

2. LISTA DE VERIFICACIÓN

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE		Observaciones
		SÍ	NO	
1.	El aprendiz identifica las diferencias entre un memorando y una circular externa.	X		
2.	El aprendiz redacta comunicados internos y externos de acuerdo a la norma vigente.	X		
3.	El aprendiz comunica respetuosa y claramente la información a sus receptores.	X		
4.	El aprendiz demuestra interés en la actividad y hace entrega de la misma dentro del tiempo establecido, no obstante cambia el objeto de los comunicados, sin embargo aplica conceptos claros en la redacción de estos.	X		



INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Actividad

Descripción de la actividad : Aprendiz utilizando su creatividad e ingenio, imagine que trabaja en una empresa y su jefe le pide que elabore una circular para todos los clientes informando cambio de sede para una nueva dirección y un memorando para los ejecutivos del departamento de ventas Informando bonificaciones y premios por cumplimientos de metas. Estos documentos deben ser en Word y /o PDF y enviados al correo de la instructora. ynavarrod@sena.edu.co.

Tienda de RM
Nit 560.098.098
Circular Externa N°009

De: Daniela Rodríguez
Para: María Rojas
Fecha: 12/09/2024

Asunto: Descuento fines de semana

Apreciados Clientes:

Un cordial saludo antes ustedes venimos haciéndole la invitación de que los productos de nuestra empresa están ofreciendo descuento a un 30% de mejor calidad la invitación para ustedes es que aprovechen este descuento lo hacemos de corazón que disfruten de nuestros productos de tienda y esperar una buena información.

Solo con tus datos podrás. Y si es menor de edad que vengan acompañados de un adulto.

Gracias por su atención.

Firma 

María Rojas

Tienda RM
Nit 560.098.098
Memorandum

De: Daniela Rodríguez
Para: Luz Londoño
Fecha: 11/09/2024
Asunto: llamado de atención
Respetado Colaborador

Un cordial saludo antes ustedes, como hemos visto, ustedes tienen un cumplimiento de horario de trabajo para que sean responsables de sus propios actos. Llamado atención para ustedes deben de cumplir con llegar temprano a las horas de su trabajo en forma en que me dirijo a ustedes como encargo si, no cumplen con esto debo de tomar cartas en el asunto y hacer un reporte por incumplimiento de trabajo.

Me despido ante ustedes. Que tengan un lindo día. Gracias por su atención.

Atte 

Luz Londoño

3. EVALUACION

Observaciones: _____

Juicio de valor: **A**

Asly Daniela Rodríguez
Nombre y firma
Aprendiz

Yary Luz Navarro Díaz
Nombre y firma
Instructora

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte: 18/09/2024
Ficha de 2961348
Código: 134101
Versión: 2
Denominación: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .
Estado de la Ficha de EN EJECUCION
Fecha Inicio: 01/04/2024
Fecha Fin: 12/12/2025
Modalidad de PRESENCIAL
Regional: 15 - REGIONAL BOYACÁ
Centro de 9551 - CENTRO DE LA INNOVACIÓN AGROINDUSTRIAL Y DE SERVICIOS

Tipo	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de	Fecha y Hora del	Funcionario
TI	1054548888	SARA YULIPZA	NIÑO RICO	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595126 - 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	APROBADO	18/09/2024 14.51 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1056771733	KEVIN JOSE	AIZALES MURILLO	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595126 - 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	APROBADO	05/09/2024 16.03 a	CC 46664684 - MYRIAM YANETH COMEZ
TI	1056772783	JOSE ALFONSO	MONTES ACUÑA	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595126 - 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	APROBADO	18/09/2024 14.47 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1056774083	ANDRES SANTIAGO	PIZARRO LOPEZ	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595126 - 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	APROBADO	18/09/2024 14.53 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1056774969	ANTONIO ESTIBEN	PEREA CAMPOS	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595126 - 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	APROBADO	18/09/2024 14.52 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1056774990	LIZ ADRIANA	GONZALEZ BARRETO	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595126 - 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	APROBADO	18/09/2024 14.41 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1056775488	KEILY MICHELL	CASTRO CONDE	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595126 - 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	APROBADO	18/09/2024 14.37 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1056775792	NIKOL TATIANA	MOLINA VARGAS	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595126 - 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	APROBADO	18/09/2024 14.44 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1056775793	MICHEL NATALIA	MOLINA VARGAS	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595126 - 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	APROBADO	18/09/2024 14.45 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1056775993	DULCE MARIA	ROJAS ROJAS	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595126 - 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	APROBADO	18/09/2024 14.55 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ

TI	1056776125	LINA BRIYITH	MUÑOZ MAHECHA	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595126 - 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	18/09/2024 14.50 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIA7
TI	1056777359	OSCAR IVAN	TELLEZ LOZADA	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595126 - 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	18/09/2024 14.57 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIA7
TI	1057095603	SEBASTIAN	MORENO VELEZ	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595126 - 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	POR EVALUAR		-
TI	1057096036	JULIAN FELIPE	TRILLOS GUZMAN	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595126 - 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	18/09/2024 14.59 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIA7
TI	1057096074	SARA NICOL	SANCHEZ VASQUEZ	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595126 - 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	18/09/2024 14.56 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIA7
TI	1057096136	ASLY DANIELA	RODRIGUEZ TABORDA	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595126 - 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	18/09/2024 14.54 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIA7
TI	1057096138	EMILY VALENTINA	MORENO QUICENO	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595126 - 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	18/09/2024 14.48 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIA7
TI	1078460460	YOEL ANDRES	ZULUAGA MOSQUERA	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595126 - 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	18/09/2024 15.00 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIA7
TI	1107045584	JUAN CAMILO	MESA GARCIA	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595126 - 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	18/09/2024 14.42 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIA7
TI	1115728907	DANIEL ALEJANDRO	GOMEZ CARRERO	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595126 - 03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	18/09/2024 14.39 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIA7



ASESORIA COMERCIAL

FICHA 2961400



INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	Asesoría Comercial	ID	2961400
Proyecto formativo:	Desarrollo de estrategias de comercialización para posicionar productos y servicios en mipymes y/o unidades productivas de áreas de influencia del centro de la innovación agroindustrial y de servicios		
Fase proyecto:	Análisis		
Resultado de aprendizaje:	Ra1 Seleccionar los criterios para la caracterización de clientes potenciales de acuerdo con segmento de mercado		
Actividad de aprendizaje:	Segmentar mercado		
Evidencia de Desempeño	Lanzamiento de producto al mercado, establecer características del mismo y segmentar el tipo de mercado al cual va dirigido.		

Criterios de evaluación: Elabora segmentación de clientes de acuerdo con producto o servicio ofertado.

2. LISTA DE VERIFICACIÓN

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE		Observaciones
		SÍ	NO	
1.	El aprendiz escoge una bebida láctea como producto para lanzar al mercado y establece claramente sus atributos.	X		
2.	El aprendiz establece el mix del marketing para el lanzamiento del nuevo producto.	X		
3.	El aprendiz identifica claramente el tipo de mercado para el cual va dirigido el nuevo producto.	X		
4.	El aprendiz socializa de forma clara y coherente su actividad, frente a sus compañeros e instructora.	X		
5.	El aprendiz responde con congruencia a las preguntas sobre el producto, realizadas por parte del instructor y compañeros.	X		

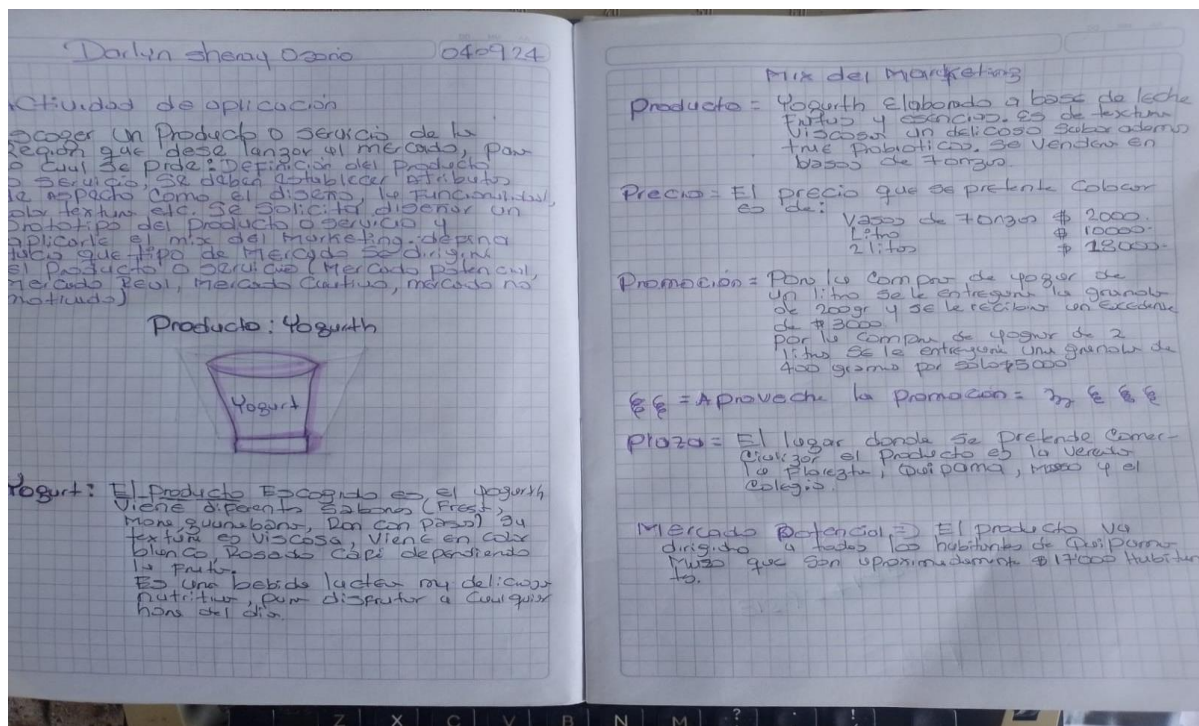


INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Actividad

Descripción de actividad: Escoger un producto o servicio de la región que desee lanzar al mercado, para lo cual se pide: Definición del producto o servicio. Se deben establecer atributos de aspectos como el diseño, la funcionalidad, color, textura, etc. Se solicita diseñar un prototipo del producto o servicio y aplicar el Mix Del Marketing, defina hacia que tipo de mercado se dirigirá el producto o servicio (Mercado potencial, mercado real, mercado cautivo, mercado no motivado)

Se pide elaborar un documento y preparar una exposición de máximo 10 minutos utilizando diferentes tipos de ayudas audiovisuales.



3. EVALUACION

Observaciones: _____

Juicio de valor: **A**

Darlyn Sherry Osorio

Nombre y firma
Aprendiz

Nombre y firma
Instructora



INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	Asesoría Comercial	ID	2961400
Proyecto formativo:	Desarrollo de estrategias de comercialización para posicionar productos y servicios en mipymes y/o unidades productivas de áreas de influencia del centro de la innovación agroindustrial y de servicios		
Fase proyecto:	Análisis		
Resultado de aprendizaje:	Seleccionar los criterios para la caracterización de clientes potenciales de acuerdo con segmento de mercado.		
Actividad de aprendizaje:	Segmentar mercado, identificar fuentes de información determinar métodos de recolección la información administrar bases de datos, analizar la base de datos.		
Evidencia de producto	Resumen sobre el proceso de investigación de mercados.		

Criterios de evaluación: Recopila información en bases de datos de acuerdo con el método seleccionado.

2. LISTA DE VERIFICACIÓN

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE		Observaciones
		SÍ	NO	
1.	El Informe define “La investigación de mercados como el proceso de recopilar, analizar e interpretar información de un mercado o un producto o servicio”.	X		
2.	El informe define los tipos de investigación que existen, relacionando la investigación primaria e investigación secundaria, proporcionando conceptos claros de estas.	X		
3.	De acuerdo al informe uno de los objetivos de la investigación de mercado, es comprender las necesidades y preferencias del cliente, para poder ofrecerle un producto que lo satisfaga.	X		
4.	El informe establece el paso a paso que se debe seguir en el proceso de investigación de mercados.	X		
5.	El informe proporciona los instrumentos y herramientas necesarias para la recolección de información en un estudio de mercado.	X		

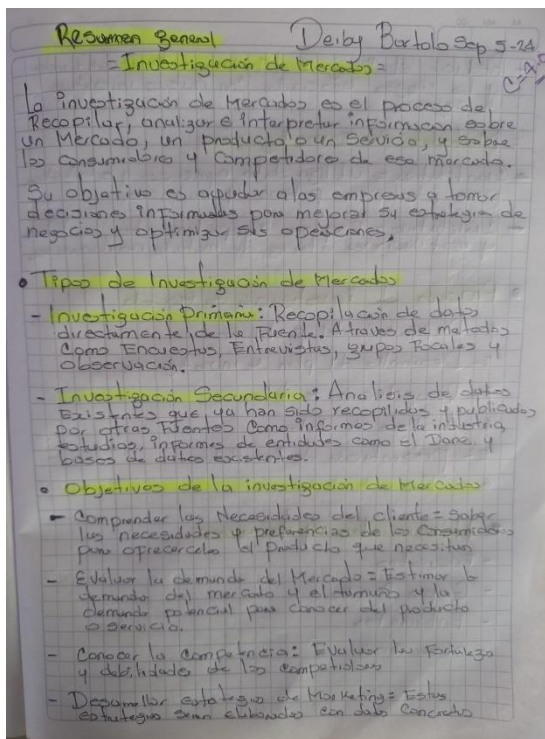
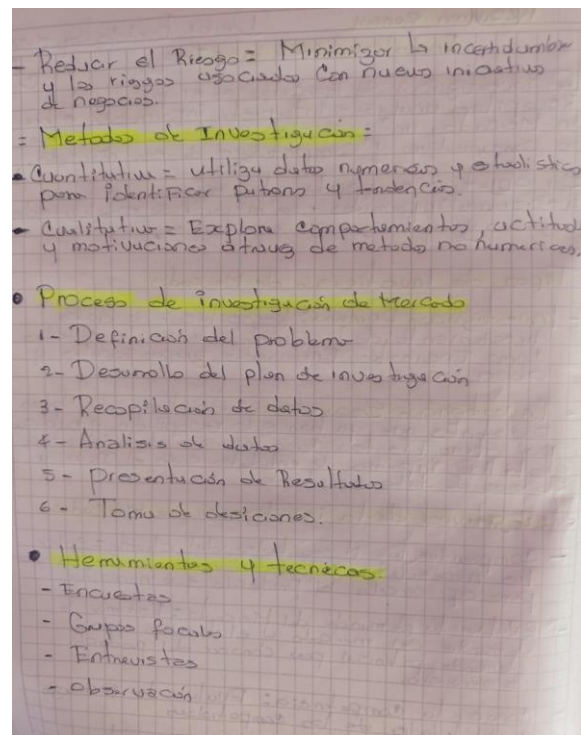


INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Actividad

Descripción de actividad: Elabore un resumen de conceptos generales de investigación de marketing, que incluya la definición, los instrumentos, los tipos de investigación, los objetivos, los métodos de investigación, las herramientas y técnicas.

Socialización del tema a través de una mesa redonda



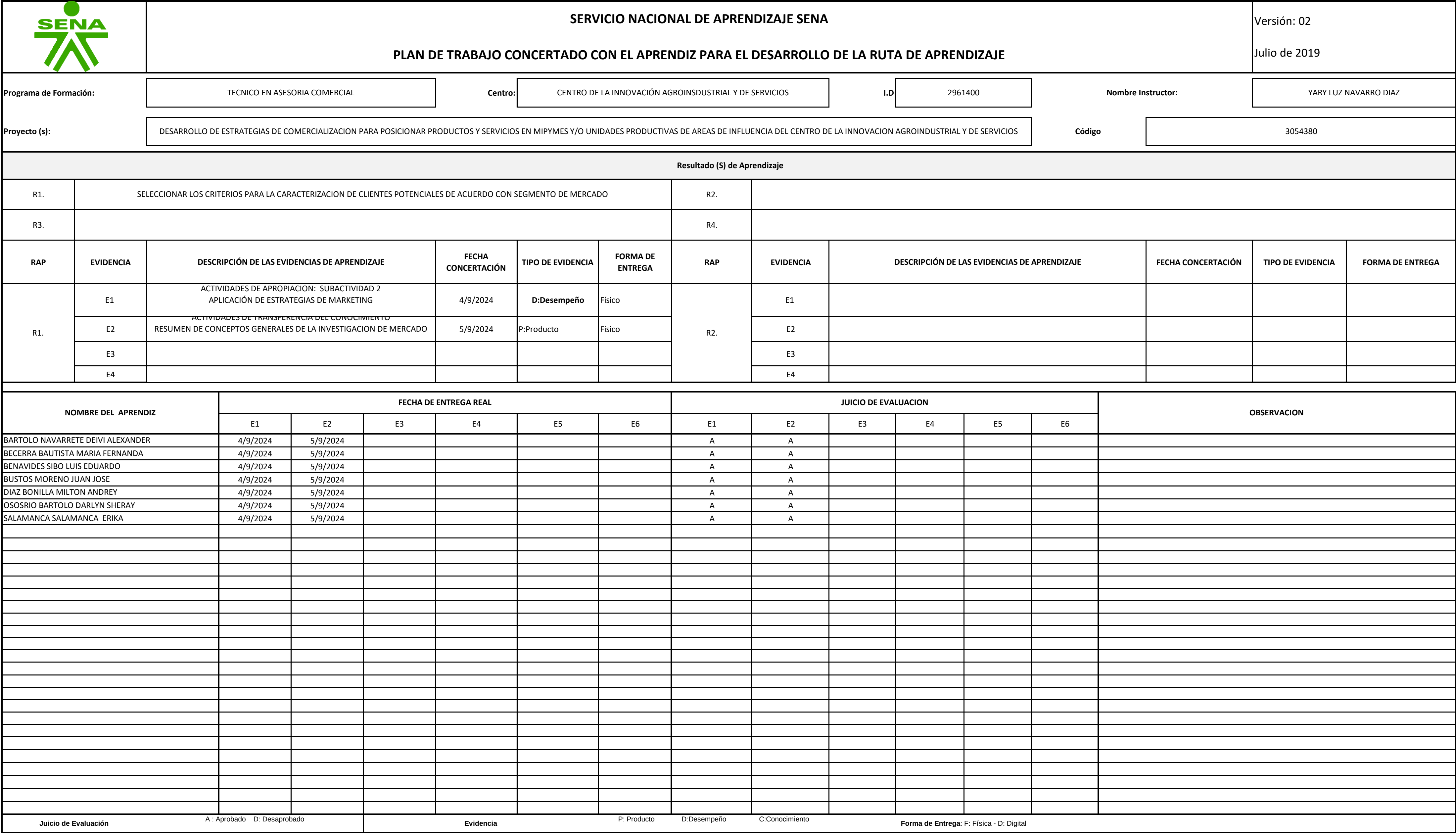
3. EVALUACION

Observaciones: _____

Juicio de valor: **A**

Derby Bartolo
Derby Bartolo
Aprendiz


Yary Navarro Diaz
Instructora



Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte: 12/08/2024
Ficha de 2961400
Código: 631101
Versión: 2
Denominación: ASESORIA COMERCIAL
Estado de la Ficha de EN EJECUCION
Fecha Inicio: 01/04/2024
Fecha Fin: 12/12/2025
Modalidad de PRESENCIAL
Regional: 15 - REGIONAL BOYACÁ
Centro de Formación: 9551 - CENTRO DE LA INNOVACIÓN AGROINDUSTRIAL Y DE SERVICIOS

Tipo	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de	Funcionario que
TI	1049615472	ERIKA	SALAMANCA SALAMANCA	EN FORMACION	39691 - Prospectar clientes de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas	648303 - RA1 SELECCIONAR LOS CRITERIOS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES POTENCIALES DE ACUERDO CON SEGMENTO DE MERCADO 1C/48H	APROBADO	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1052391254	MARIA FERNANDA	BECERRA BAUTISTA	EN FORMACION	39691 - Prospectar clientes de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas	648303 - RA1 SELECCIONAR LOS CRITERIOS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES POTENCIALES DE ACUERDO CON SEGMENTO DE MERCADO 1C/48H	APROBADO	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1073381816	JUAN JOSE	BUSTOS MORENO	EN FORMACION	39691 - Prospectar clientes de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas	648303 - RA1 SELECCIONAR LOS CRITERIOS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES POTENCIALES DE ACUERDO CON	APROBADO	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1128905497	DARLYN SHERAY	OSORIO BARTOLO	EN FORMACION	39691 - Prospectar clientes de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas	648303 - RA1 SELECCIONAR LOS CRITERIOS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES POTENCIALES DE ACUERDO CON	APROBADO	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ