PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Santa Marta, mayo 2020

Señor
YAIR ENRIQUE TACHE NIEBLES
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1447819
Coordinador Académico
Centro Acuicola y Agroindustrial de Gaira
Santa Marta

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual periodo mayo del año 2020

Referencia: No CO1.PCCNTR.1447819 DE 2020

RUBY ESTHER HERRERA NAVARRO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 32.749212 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro Acuicola y Agroindustrial de Gaira del Magdalena, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el periodo de mayo.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el presente contrato la suma de VEINTICUATRO MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($24.635.975). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de Marzo de 2020 por valor de UN MILLON SETECIENTOS SESENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS M/CTE ($1.768.737) b) Seis pagos iguales por los meses de Abirl a Septiembre de 2020, por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS NOVENTA MIL CIENTO CINCUENTA PESOS M/CTE ($3.790.150) cada uno c) Un último pago correspondiente al mes de Octubre de 2020 por valor de CIENTO VEINTISEIS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS M/CTE ($126.338).

Plazo: Será hasta el 01 de Octubre de 2020.

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal, como instructor para impartir formación profesional integral en el Programa de Formación ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DESPLAZAMIENTO del Centro Acuícola y Agroindustrial de Gaira del SENA Regional Magdalena, en la especialidad de GESTION ADMINISTRATIVA.

CLÁUSULA

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1.	Orientar la formación de aprendices en el área, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de los proyectos de formación programados,	Por desarrallorar	Sin evidencias para este periodo

	dentro de los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación.		
2.	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa (s) que se le asignen durante la ejecución de su contrato (Proyecto de formación, Planeación pedagógica y los recursos didácticos que incluyen guía de aprendizaje, material de apoyo a la formación e instrumentos de evaluación).	Elaboracion de la Matriz de Pertinencia y la Planeacion Pedagogica del programa de **Emprendimiento Innovador Cod: 11220053 Atencion y servicio al cliente Cod.: 62330008** Elaboracion y alistamiento Guia de Aprendizaje, material de apoyo, instrumentos de evaluación del programa **Emprendimiento Innovador Cod: 11220053 Atencion y servicio al cliente Cod.: 62330008**	Se adjunta como evidencia la matriz de pertinencia, el material se encuentra en desarrollo. Material del programa de formación Servicio al Cliente Cod.: 62330008
3.	Identificar los aprendizajes previos, estilos y ritmos de aprendizaje del aprendiz que ingresa al proceso formativo, de acuerdo con los lineamientos institucionales.	Por desarrollar	Sin evidencias para este periodo
4.	Participar en el proceso de inducción de los aprendices.	N/A	No aplica
5.	Realizar seguimiento a los aprendices en etapa productiva en su sitio de trabajo y seguimiento a la bitácora virtual del aprendiz cuando le sean asignados.	N/A	No aplica
6.	Llevar control de las inasistencias de los aprendices a la formación, registrar en el aplicativo institucional las inasistencias y reportar a la coordinación académica las novedades para aplicación del reglamento del aprendiz.	Por desarrollar	Sin evidencias para este periodo
7.	Asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo institucional una vez el aspirante esté en estado matriculado y verificar con el reporte que todos aparezcan en formación.	Por desarrollar	Sin evidencias para este periodo
8.	Emitir los juicios de evaluación con base en la valoración de las evidencias de aprendizaje y registrarlas en los aplicativos institucionales (administrativo y académico), máximo tres (3) días después de alcanzado el resultado de aprendizaje.	Por desarrollar	Sin evidencias para este periodo
9.	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo académico y administrativo relacionado con su rol, actualizando y registrando de manera veraz y oportuna cada una de las acciones que integran el proceso formativo.	**Utilizacion de la Plataforma Sena Territorium**	https://sena.territorio.la/perfil.php?id=2792303

10.	Participar en la formulación de proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica y desarrollo tecnológico, de interés institucional SENNOVA.	N/A	No Aplica
11.	Participar en los equipos, grupos, comités, proyectos y demás instancias institucionales que lo requieran.	Curso **Planeacion Pedagogica de la Formacion Profesional** Ficha # 2117632 Fecha: 08 al 30 de Mayo de 2020 **Horas: 60**	Registro y evidencias de las actividades en la Plataforma Sena Territorio Ficha # 2117632
12.	Desplazarse a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del contrato, en caso de que se requiera.	Por desarrollar	Sin evidencias para este periodo
13.	Presentar el reporte de eventos en SOFIA PLUS (Programación con visto bueno del coordinador académico o misional) en los días establecidos por el centro, al supervisor correspondiente y los demás soportes requeridos para la legalización del pago.	Registro de Actividades en la plataforma de Sofia Plus	Reporte de Tiempo gestionado en la Plataforma de Sofia Plus
14.	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del instructor según lo indica la guía para desarrollar procesos formativos.	Organizar el portafolio de Evidencia del Instructor	Guias de Aprendizajes, dinámicas grupales, Talleres, Material de Apoyo, Foros y Pruebas de Conocimiento Virtual.
15.	Responder por la custodia y buen uso de equipos, bienes e inventario asignado a su cargo o puestos bajo su cuidado, que el centro o lugar donde se desarrolle la formación le facilite para el desarrollo de su objeto contractual y hacer entrega formal de acuerdo con los lineamientos institucionales.	N/A	No Aplica
16.	Apoyar los procesos de Aseguramiento de la calidad cuando la entidad lo requiera.	Sin requerimiento para este Periodo.	Sin evidencias para este periodo.
17.	Apoyar la planeación y el alistamiento de los materiales de formación, propios de su área y apoyar los procesos de evaluación y/o parte técnica de la supervisión de la adquisición de bienes y/o servicios cuando la entidad lo requiera de acuerdo con la ley 1474 de 2011 y requerimiento de la institución.	Por desarrollar	Sin evidencias para este periodo
18.	Adoptar en la formación las diferentes estrategias pedagógicas que la entidad dispone como son: Worldskills, Senasoft, Bootcamp, cocina gourmet, entre otras.	N/A	No Aplica
19.	Participar en procesos de promoción y divulgación de la oferta educativa, servicios	Divulgacion de Ofertas empleo, y actividades, exhibidas desde la pagina SENA Magdalena, a	Comparto información en mis Redes (Facebook) para dar alcance a mas

	y actividades de divulgación tecnológica programada por el Centro.	modo que la información llegue a mas personas.	personas. Adjunto evidencia Fotografica
20.	Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la formación profesional integral, cuando ésta sea requerida.	N/A	No Aplica
21.	Rendir oportunamente los informes requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de formación profesional.	Por desarrollar	Sin evidencias para este periodo
22.	Solicitar oportunamente los elementos necesarios para desarrollar eficazmente su labor técnico-pedagógica.	Por desarrollar	Sin evidencias para este periodo
23.	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión a las estructuras curriculares por competencias laborales de las diferentes acciones de formación profesional.	Uso de Herramientas Tecnologicas: • Sofia Plus • Territorium • Teams • Zoom • Officce • WhatsApp • Correos electronicos	Ingresos a la plataforma de Sena Territorio https://sena.territorio.la/perfil.php?id=2792303 Sofia Plus Capacitaciones por Teams WhatsApp Correo Sena
24.	Asegurar la organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos que hay en su ambiente laboral.	Por desarrollar.	Sin evidencias para este periodo
25.	Presentar agendas e informes de legalización correspondientes a las órdenes de desplazamiento, cuando a esto se diere lugar, en un plazo máximo de 5 días, posteriores a la finalización de la comisión.	N/A	No Aplica
26.	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	Elaboración de informe de ejecución contractual, formato de pago de honorarios y/o prestación de servicios	Anexos: Planilla de pago SI Contratista e informe mensual de ejecución contractual y planilla pago de aportes
27.	Aplicar al proceso y aportar la certificación de la Norma de Competencia Laboral para la función de instructor, con plazo máximo a 30 de junio de 2020, o durante la ejecución del contrato si el inicio de ejecución se da posterior a esta fecha	Aporto Certificaciones por competencias en las siguientes Normas: → Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicios y normativos → Implementacion de Acciones de Formación Profesional	Anexo Certificados

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	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
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 enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y Planilla de pago No. **9405159562** expedida por Aportes en Línea, correspondiente al mes de Abril del año 2020 (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (41) folios

Cordialmente,

RUBY ESTHER HERRERA NAVARRO
Contratista
C.C. No. 32.749.212

Recibí a satisfacción:

YAIR ENRIQUE TACHE NIEBLES
Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.1447819 de 2020
Coordinador Académico

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **REGIONAL MAGDALENA** MATRIZ PARA ANALIZAR UN PROGRAMA DE FORMACIÓN	Versión de prueba Febrero de 2016

Equipo Ejecutor: **RUBY HERRERA – JOHANNA PADILLA – JOSE LLANES -FERNANDO GONZALEZ**	**Programa:** EMPRENDIMIENTO INNOVADOR COD.: 11220053 70 horas

Estimado Instructor en formación: A continuación, encontrará una matriz de análisis la cual le permitirá hacer un estudio del programa de formación:

COMPETENCIA: COORDINAR PROYECTOS DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	FASE PROYECTO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONOCIMIENTOS DE PROCESO	CONOCIMIENTOS DE CONCEPTO	HORAS
1. FORMULAR PROPUESTAS DE INNOVACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ACUERDO CON LAS OBSERVACIONES Y PROBLEMAS TECNOLÓGICOS SURGIDOS EN LOS SISTEMAS PRODUCTIVOS AGROPECUARIOS, PRESENTADAS EN INFORMES PERIÓDICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA		APLICA HERRAMIENTAS DE DIAGNÓSTICO PARA DETERMINAR LAS AMENAZAS Y OPORTUNIDADES ESTRATÉGICAS DE LA EMPRESA FRENTE A LAS POLÍTICAS Y EL ENTORNO, IDENTIFICANDO, DEFINIENDO Y ELABORANDO LA ETAPA DE PERFIL Y PRE FACTIBILIDAD DE UN PROYECTO AGROPECUARIO O AGROINDUSTRIAL. DEFINE SOBRE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN DE MERCADOS, ESTUDIO TÉCNICO DE MERCADO PROYECTO (AGRÍCOLA, PECUARIO O AGROINDUSTRIAL), ESTUDIO ORGANIZACIONAL Y LEGAL, ESTUDIO Y PROYECCIÓN FINANCIERA DE PROYECTOS, LÍNEAS DE CRÉDITO Y DE FOMENTO PARA PROYECTOS.	- RECOPILAR, ORGANIZAR Y ANALIZAR INFORMACIÓN TÉCNICA SOSTENIBLE REFERENTE AL PROYECTO DE ACUERDO CON PROCESOS, TECNOLOGÍAS A IMPLEMENTAR, LOCALIZACIÓN, TAMAÑO Y DISTRIBUCIÓN EN PLANTA. -EFECTUAR EL ESTUDIO ORGANIZACIONAL Y LEGAL DEL PROYECTO DE ACUERDO CON PARÁMETROS TÉCNICOS, TIPO DE EMPRESA Y ENTORNO. -ELABORAR EL ESTUDIO FINANCIERO, ESTABLECER COSTOS E INGRESOS DEL PROYECTO, PROYECTAR ESTADOS FINANCIEROS SEGÚN VIDA ÚTIL Y ESTUDIOS ANTERIORES REALIZADOS.	EL ENTORNO AGROPECUARIO O AGROINDUSTRIAL: RECONOCIMIENTO DEL ENTORNO, POLÍTICAS DE DESARROLLO AGROPECUARIO, CARACTERIZACIÓN ZONAL Y TIPOLOGÍA, ANÁLISIS GLOBAL DEL ENTORNO, PROYECTOS DESARROLLADOS EN LA REGIÓN. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO: ELABORACIÓN Y ANÁLISIS. IDENTIFICACIÓN DE PROYECTOS: ESTRATEGIAS O MÉTODOS PARA IDENTIFICAR PROYECTOS, SELECCIÓN DE LA IDEA, TOMA DE DECISIONES. PROPUESTAS DE INNOVACIÓN Y MEJORAMIENTO TECNOLÓGICO PARA LA EMPRESA. PROYECTOS: CONCEPTO, IMPORTANCIA, TIPOS O	Explicativo 4 hora Mostrar la herramienta utilizada para la generación de la idea productiva 30 min

		ANALIZA LA TENDENCIA DEL ENTORNO ECONÓMICO DE ACUERDO CON EL COMPORTAMIENTO DEL MERCADO Y EL PERFIL DEL CONSUMIDOR PARA DETERMINAR LA OFERTA Y LA DEMANDA DEL MERCADO DE BIENES Y SERVICIOS USANDO EL ANÁLISIS DE LOS DATOS HISTÓRICOS DE LOS PRODUCTOS Y ESTIMANDO LA OFERTA Y DEMANDA EN UNIDADES FÍSICAS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE DIFERENTES TÉCNICAS DE PROYECCIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONADAS CON EL COMPORTAMIENTO DEL MERCADO.		CLASIFICACIÓN, CONCEPTO DE VIDA ÚTIL. EL PERFIL DEL PROYECTO: PLANTEAMIENTO DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN, ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS, TOMA DE DECISIONES, CONCLUSIONES Y FORMULACIÓN.	Investigacion on line 20 minutos
2. FORMULAR PROPUESTAS DE INNOVACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ACUERDO CON LAS OBSERVACIONES Y PROBLEMAS TECNOLÓGICOS		ANALIZA LOS POSIBLES INGRESOS, EGRESOS Y COSTOS DE INVERSIÓN DEL PROYECTO APLICANDO MODELOS DE PROYECCIÓN DE INVENTARIOS, COSTOS Y DEMANDA PARA DETERMINAR LA PROYECCIÓN DE LOS	DILIGENCIAR LA FORMULACIÓN DEL PROYECTO EN LOS FORMATOS RESPECTIVOS SEGÚN NECESIDADES. IDENTIFICAR FUENTES DE FINANCIACIÓN DEL ENTORNO, SU ANÁLISIS Y CONVENIENCIA SEGÚN	ETAPA DE PREFACTIBILIDAD: PROFUNDIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y SU FORMULACIÓN. ETAPA DE FACTIBILIDAD DE PROYECTOS: 1.FORMULACIÓN DEL ESTUDIO DE MERCADO DEL BIEN O SERVICIO	

SURGIDOS EN LOS SISTEMAS PRODUCTIVOS AGROPECUARIOS, PRESENTADAS EN INFORMES PERIÓDICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA EMPRESARIAL.PARTICIPAR EN LAS ACTIVIDADES TECNOLÓGICAS Y OPERATIVAS EN LA EMPRESA AGROPECUARIA DE ACUERDO CON LAS LÍNEAS PRODUCTIVAS PROPIAS DE SU PERFIL, UTILIZANDO TÉCNICAS Y TECNOLOGÍAS VIGENTES, AUTOMATIZADAS Y SISTEMATIZADAS SEGÚN LA POLÍTICA		FLUJOS DE FONDOS A LA VIDA ÚTIL ESTIMADA. DILIGENCIA LA INFORMACIÓN EN LOS FORMATOS RESPECTIVOS. IDENTIFICA Y ESTABLECE LAS NECESIDADES DE USO DE FUENTES DE FINANCIAMIENTO PARA EL PROYECTO AGROPECUARIO DE ACUERDO CON EL ANÁLISIS FINANCIERO DEL MISMO. EFECTÚA EL ANÁLISIS Y LA EVALUACIÓN DEL PROYECTO, SENSIBILIZÁNDOLO SOBRE EL PRECIO Y LA CANTIDAD, PARA DETERMINAR MÍNIMOS DE PRODUCCIÓN Y VENTAS Y TOMAR DECISIONES EMPRESARIALES.	OPORTUNIDADES OFRECIDAS. - ANALIZAR Y EVALUAR EL PROYECTO TENIENDO EN CUENTA DATOS ARROJADOS EN EL ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DEL MISMO. SENSIBILIZAR EL FLUJO FINANCIERO DEL PROYECTO DE ACUERDO CON PARÁMETROS ESTABLECIDOS	AGROPECUARIO L (ESTADÍSTICA BÁSICA, INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN DE MERCADOS, DEMANDA, OFERTA, PRECIO, PROVEEDORES, COMERCIALIZACIÓN), REDACCIÓN DE TEXTOS. 2.FORMULACIÓN DEL ESTUDIO TÉCNICO: ASPECTOS TÉCNICOS AGRÍCOLAS O PECUARIOS O AGROINDUSTRIALES, CONCEPTO DE SOSTENIBILIDAD. (TAMAÑO, LOCALIZACIÓN, PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y TECNOLOGÍA A UTILIZAR, OBRAS CIVILES, RECURSOS FÍSICOS REQUERIDOS, DISTRIBUCIÓN EN PLANTA). REDACCIÓN DE TEXTOS. 3.FORMULACIÓN DEL ESTUDIO ORGANIZACIONAL Y LEGAL: TRÁMITES LEGALES Y CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS, MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS, ORGANIGRAMAS. REDACCIÓN DE TEXTOS. 4.FORMULACIÓN DEL ESTUDIO FINANCIERO	Explicativa 6 horas evidencia a presentar Consulta on line 30

				DEL PROYECTO: MATEMÁTICAS BÁSICAS, ELABORACIÓN Y PROYECCIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS, COSTOS Y PRESUPUESTOS, INGRESOS Y EGRESOS, FLUJO DE FONDOS. 5.CRÉDITO Y FOMENTO: LÍNEAS, INTERESES, PROYECCIÓN EN FLUJO DE FONDOS. 6.EVALUACIÓN DE PROYECTOS: MATEMÁTICAS FINANCIERAS, APLICACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS (V.P.N, T.I.R., R.B.C), ANÁLISIS Y DECISIONES. FORMATOS PREDISEÑADOS DE ENTIDADES: DILIGENCIAMIENTO. SENSIBILIDAD DEL PROYECTO: ANÁLISIS DE DATOS SEGÚN CANTIDAD Y PRECIO. ÉTICA: EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES	Explicativa 2 hora Dejar trabajo de evidencia Elaboración de la evidencia final 3 horas

PROPUESTA:
TOTAL 12 HORAS PARA TRABAJARLAS VIRTUALMENTE- 2 HORAS POR 6 DIAS
HAY TRABAJO AUTONOMO CON EVIDENCIAS DIRECTAS= INVESTIGACIONES QUE NO SON NECESARIAS PARA CERTIFICAR PERO QUE SERVIRÁN DE APOYO PARA REALIZAR LAS EVIDENCIAS ENTREGABLES, POR LO TANTO DEBERAN REALIZARLAS.
EVIDENCIAS DIRECTAS= NECESARIAS PARA CERTIFICAR EL CURSO: documento escrito que plasme la importancia del sector económico al cual pertenece las idea de negocio a formular y describa cual es la oportunidad identificada, elaboración de un mapa mental donde se relacione las diferentes etapas de factibilidad del proyecto y presentación de plan de negocio en el lienzo CANVAS.

CONTROL DEL DOCUMENTO:	
ELABORÓ: : Equipo de emprendimiento programa de victimas Centro Agropecuario	**FECHA:** mayo 18 de 2020
APROBO: : Equipo de emprendimiento programa de victimas Centro Agropecuario	**FECHA:**
CAMBIOS:	**FECHA:**
CAMBIO:	**FECHA:**

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR
FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

Fecha de Elaboración	07 DE MAYO DE 2020	
Denominación del Programa de Formación	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	
Modalidad de Ejecución	PRESENCIAL	
Código y versión del Programa	62330008 VERSION 1	
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDOCON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	210601010	
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica	**RUBY ESTHER HERRERA NAVARRO**	**CENTRO ACUICOLA Y AGROINDUSTRIAL GAIRA**
	Nombres y Apellidos	**Regional y Centro de formación**

FASE DE PROYECTO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
				1. COGNITIVA (SABER): Identificar conceptos, fundamentos, trazabilidad del servicio al cliente y mejora continua en los Procesos del servicio al cliente.	15	3	Cuestionarios, foros, talleres	LMS Sala Virtual, Plataforma Territoriun, Google Meet	Equipos de Computo, Videos, Bibliotecas Virtuales, Link YouTube	Luis Anaya B.	CLASIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES QUE VISITAN LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL DEL CLIENTE APLICA ACTITUDES, VALORES Y NORMAS DE CORTESÍA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES	**EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO** Responde cuestionario y foros de los diferentes protocolos y técnicas de atención a los diferente tipos clientes, según las politicas de la Organización.	

PLANEAR	ADMINISTRATIVA		VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	**2. MOTRIZ (PSICOMOTOR HACER- CAPACIDADES)** Utilizar alternativas creativas, lógicas y coherentes de cultura y actitud de servicio que posibiliten la resolución de problemas de carácter productivo y social, de acuerdo a estándares de calidad y políticas de la empresa.	25	5	Proyeccion de video, debate, Exposicion, Juego de Roles.	LMS Sala Virtual, Plataforma Territoriun, Google Meet	Equipos de Computo, Videos, Bibliotecas Virtuales, Link YouTube	Luis Anaya B.	PROYECTA ESTRICTA ELEGANCIA Y DISTINCIÓN, A TRAVÉS DE SU PULCRITUD EN EL VESTIR, COMBINACIÓN DE COLORES, ACCESORIOS, MAQUILLAJE Y PEINADO. APLICA EL PROTOCOLO, DE ACUERDO CON LA OCASIÓN, EL LUGAR Y LAS PERSONALIDADES QUE INTERVIENEN EN ELLA	**EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:** Realiza actividades, talleres, foros donde aplique los protocolos de atención a clientes, proyeccion de imagen y comunicación verbal apropiada, de acuerdo con las politicas organizacionales.	
				3. VIVENCIAL (SUBJETIVO - SER) Proponer acuerdos para la atención de quejas, peticiones y/o reclamos, libreta de calificaciones de los clientes mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de estándares de calidad y políticas de la empresa.	20	4	Exposiciones, simulacion de caso, videos	LMS Sala Virtual, Plataforma Territoriun, Google Meet	Marcadores, Tableros, Video Beam, Televisor, Videos, Cartulinas, Equipos de Computo	Luis Anaya B.	EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO PRESTADOS POR UNA ORGANIZACIÓN, A TRAVÉS DE LA LIBRETA DE CALIFICACIONES	**EVIDENCIA DE PRODUCTO:** Elabora libreta de calificaciones de clientes de una unidad administrativa de las mipyme.	
HACER			APLICAR SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.	**1. COGNITIVA (SABER)** Identificar responsablemente medios de comunicación para el servicio al cliente, de acuerdo a las normas y politicas de la organización	15	3	Foros temáticos, Talleres	LMS Sala Virtual, Plataforma Territoriun, Google Meet	Equipos de Computo, Videos, Bibliotecas Virtuales, Link YouTube	Luis Anaya B.	APLICA LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y DE SERVICIO, CARA A CARA Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	**EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO** Responde cuestionario y foros sobre la importancia de los medios de comunicación en el Servicio al Cliente de acuerdo a a las normas y politicas de la Organización.	
				2. MOTRIZ (PSICOMOTOR HACER- CAPACIDADES) Registrar y procesar la información objeto de consulta, para optimizar la prestación del servicio de acuerdo al protocolo y normatividad de la empresa	25	5	Proyeccion de video, debate, mapa conceptual, Exposicion, Juego de Roles, realizar portafolio de servicios	LMS Sala Virtual, Plataforma Territoriun, Google Meet	Equipos de Computo, Videos, Bibliotecas Virtuales, Link YouTube	Luis Anaya B.	DESCRIBE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR UNA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON EL PORTAFOLIO DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN	**EVIDENCIA DE DESEMPÑEO:** Realiza un Portafolio de Servicio para optimatizar el servicio según los protocolos y normativas de la empresa.	
				3. VIVENCIAL (SUBJETIVO - SER) Cumplir y manejar de manera responsable con las Normas técnicas de gestión de la calidad vigentes para el	20	4	Taller, Trabajo escrito, Exposiciones	LMS Sala Virtual, Plataforma Territoriun, Google Meet	Equipos de Computo, Videos, Bibliotecas Virtuales, Link YouTube	Luis Anaya B.	APLICA ACTITUDES, VALORES Y NORMAS DE CORTESÍA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES	**EVIDENCIA DE PRODUCTO:** Elabora un trabajo sobre las normas técnicas vigentes de gestion la calidad, Concepto, fundamentos, trazabilidad del servicio al cliente y mejora	

				servicio al cliente.				Google Meet	YouTube		ORGANIZACIONALES	continua en los procesos del servicio al cliente.	
VERIFICAR	GESTION AD		PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	**1. COGNITIVA (SABER)** Reconoce estrategias de atención a través de diferentes medios tecnológicos: teléfono, PBX, internet, intranet correo electrónico, fax, télex, citófono, celular, beeper, call center y aplicativos disponibles.	15	3	Foros, debates, mesa redonda, Infografias	LMS Sala Virtual, Plataforma Territoriun, Google Meet	Equipos de Computo, Videos, Bibliotecas Virtuales, Link YouTube	Luis Anaya B.	APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA Y DE ETIQUETA EN TODOS LOS EVENTOS DE COMUNICACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	**EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO:** Taller sobre temas refentes a las normas de cortesia y etiqueta en la atencion cara a cara y los diferentes medios tecnologicos de acuerdo a las políticas de la empresa	
				2. MOTRIZ (PSICOMOTOR HACER- CAPACIDADES): Prestar la atención al cliente a través de los medios tecnológicos disponibles en la Organización	25	5	Exposiciones,Conversatorio, talleres, preguntas - respuestas.	LMS Sala Virtual, Plataforma Territoriun, Google Meet	Equipos de Computo, Videos, Bibliotecas Virtuales, Link YouTube	Luis Anaya B.	APLICA LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y DE SERVICIO, CARA A CARA Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	**EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:** Realiza un juego de roles donde aplique los protocolos de atención a clientes internos y externos en los procedimientos administrativos.	
				3. VIVENCIAL (SUBJETIVO - SER): Cumple con las normas de cortesía telefónica. Elementos de apoyo: fono memo, agendas, directorios, manuales o electrónicos	20	4	Infografia	LMS Sala Virtual, Plataforma Territoriun, Google Meet	Equipos de Computo, Videos, Bibliotecas Virtuales, Link YouTube	Luis Anaya B.	APLICA ACTITUDES, VALORES Y NORMAS DE CORTESÍA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES	**EVIDENCIA DE PRODUCTO:** Realiza infografia sobre las herramientas ofimáticas usadas como instrumentos de apoyo para el manejo de la información y servicio al cliente según las politicas de la organización.	
AR			IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE	**1. COGNITIVA (SABER):** Resolver asuntos demandados por los clientes, generando alternativas de solución establecer el tiempo de atención a los clientes	15	3	Cuestionarios, foros, talleres	LMS Sala Virtual, Plataforma Territoriun, Google Meet	Equipos de Computo, Videos, Bibliotecas Virtuales, Link YouTube	Luis Anaya B.	APLICA EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO CON OBJETIVIDAD LOS MOMENTOS DE VERDAD DURANTE EL CICLO DEL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO.	**EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO:** Responde cuestionario de los diferentes protocolos y técnicas de atención a los diferentes clientes.	
				2. MOTRIZ (PSICOMOTOR HACER- CAPACIDADES):			Exposiciones,Conversatori	LMS Sala Virtual,	Equipos de Computo, Videos,		APLICA LAS CUALIDADES QUE DEBE	**EVIDENCIA DE DESEMPÑEO:** Realiza una breve presentacion en power point,	

ACTU			**ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS**	Empoderar los actores de la cadena de suministro para la toma de decisiones	25	5	o, talleres, preguntas - respuestas.	Plataforma Territoriun, Google Meet	Bibliotecas Virtuales, Link YouTube	Luis Anaya B.	POSEER EL FUNCIONARIO QUE ATIENDE PÚBLICO Y FACILITA EL SERVICIO	donde se analicen los comportamientos y actitudes de los actores involucrados en la Cadena de Suministro.	
				3. VIVENCIAL (SUBJETIVO - SER) Cumplir y operar de manera responsable con indicadores de eficiencia, calidad, directrices y políticas de la empresa; medios de comunicación telefónica y electrónica para servicio al cliente.	20	4	Dramatizado o Video	LMS Sala Virtual, Plataforma Territoriun, Google Meet	Equipos de Computo, Videos, Bibliotecas Virtuales, Link YouTube	Luis Anaya B.	EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO PRESTADOS POR UNA ORGANIZACIÓN, A TRAVÉS DE LA LIBRETA DE CALIFICACIONES EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO PRESTADOS POR UNA ORGANIZACIÓN, A TRAVÉS DE LA LIBRETA DE CALIFICACIONES.	**EVIDENCIA DE PRODUCTO:** Realizar un dramatizado o video donde se identifiquen los conceptos aprendido: Tipos de clientes, tecnicas de atencion a diferentes clientes, cultura de Servicio, Cadena de valores, PQRS, etc.	

}

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
GUÍA DE APRENDIZAJE # 01

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Atención y Servicio al Cliente
- **Código del Programa de Formación:** 62330008
- **Nombre del Proyecto:** N.A.
- **Fase del Proyecto:** Formación de Bienvenida
- **Actividades de Proyecto:** Contextualización dinámica organizacional, Identificar el contexto institucional de acuerdo con lineamientos establecidos, Desarrollar apropiación y sentido de pertenencia.
- **Competencia:** Facilitar el Servicio a Los Clientes Internos y Externos de acuerdo con las Políticas de la Organización.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
- **Duración de la Guía:** 15 horas

2. PRESENTACIÓN

¡Bienvenidos(as)!

Los aprendices cumplen una función importante en el SENA, ya que son personas líderes que emprenden un camino de conocimiento y con deseo de crecer como persona y como profesional, aprenden valores de pronto perdidos pero que vuelven a recuperar.

Es por eso que el proceso de inducción es fundamental para todos los aprendices, ya que les permite ubicarse y contextualizarse de acuerdo con su función, porque desde el momento en que empieza su formación es gestor de su proceso de formación es líder para construir su proyecto y así crear un ámbito social y económico hacia el mejoramiento del ámbito tanto social como laboral.

Se sugiere leer en su totalidad el documento para desarrollar cada una de las acciones propuestas a tiempo y cumplir con la evidencia calificable de manera exitosa.

¡¡¡¡¡El que no vive para servir, no sirve para vivir!!!!! **Teresa de Calcuta**

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- ✓ Saludo/ Presentación del curso
- ✓ Acuerdos de honor /pacto psicológico/ normas de convivencia/ reglas/ normas/Acuerdos de aula
- ✓ Reflexión de vida
- ✓ Socialización de la Guía de aprendizaje, criterios de evaluación

3.1. Actividades de reflexión inicial

3.1.1. Foro social

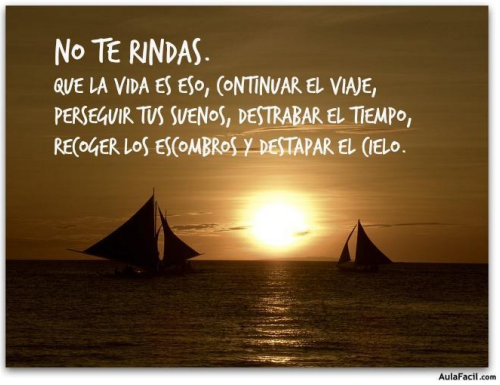
Este es un espacio creado para el encuentro entre aprendices e instructor, donde se pueden compartir expectativas e intereses. Aquí se busca crear lazos de compañerismo, esparcimiento y reflexión. Para iniciar, se debe realizar una presentación personal, con tu nombre, expectativa frente al curso: Atención y Servicio al Cliente y si así lo deseas comparte con tus compañeros(as) proyecto de vida y gustos entre otros.

3.1.2. Antes de realizar la lectura de los contenidos de esta actividad aprendizaje, reflexione sobre el siguiente video: Título: ¡Nunca te rindas, sigue tus sueños!

https://www.youtube.com/watch?v=HmI-Mqpzifg

Después de haber analizado el video respondemos los siguientes interrogantes:

a. ¿Cómo relacionan su proyecto de vida con el video?
b. A través de un dibujo describe las características físicas y/o actitudes propias que te definan.
c. ¿Qué piensas es lo que te diferencia de los demás?



Nota: Esta dinamica tiene como finalidad orientarle y motivarle en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable, pero es primordial realizarla.

Ambiente virtual de aprendizaje Territorio
Materiales: Equipo Computo, Internet, Video YouTube, plataforma Territorio, Correo.
Tiempo Aproximado: 3 Horas

3.2. ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE APRENDIZAJES NECESARIOS PARA EL CONOCIMIENTO (INICIO)

a) TOMA DE APRENDIZAJES PREVIOS: De manera individual, y con el propósito de tomar los aprendizajes previos, de respuesta de forma escrita a la siguiente actividad.

1. Qué es servicio al cliente?
2. ¿Qué es Atención al Cliente?
3. ¿Qué diferencia hay entre Servicio y Atención al cliente?
4. ¿Cuáles son los clientes actuales y cuáles los potenciales?
5. ¿Cuáles son las características y aspectos de personalidad en atención al cliente?

6. ¿Cuál es la importancia del protocolo y la etiqueta en el servicio al cliente?
7. Escriba cinco frases que describan un cliente. ¿Pregúntese Quien es un cliente?
8. ¿Cuáles son sus características como cliente?
9. ¿Con cuál de los clientes mencionados se identifica?
10. ¿Es importante para una empresa conocer a sus clientes, sus actitudes, motivaciones y hábitos? ¿Por qué?
11. Que haría usted si tuviera que interactuar con un cliente: Coqueteador, Callado, Terco, Charlatán.

Envíe en un documento de Word la actividad a la plataforma Territorio, además del texto utilice figuras, diagramas o imágenes.

Ambiente virtual de aprendizaje Territorio
Materiales: Equipo Computo, Internet, Video YouTube, plataforma Territorio, Correo.
Tiempo Aproximado: 3 Horas

3.3. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (DESARROLLO)

"Que sé y que necesito saber para llegar a ser"



📖 **Actividad # 1.**

Dando continuidad a la actividad **Observo el video Tipos de Compradores** https://www.youtube.com/watch?v=xBDSZ0rm0w8 e identifico el tipo de cliente que corresponda a cada caso asi:

1. Cliente que se desplaza de lineal en lineal, sin apenas pararse unos segundos en cada uno de ellos, que mira continuamente el reloj y hacia la salida _____
2. Cliente que entra en la oficina de farmacia, saluda cortésmente, se coloca tras los últimos clientes y consulta anotaciones que sujeta en su mano derecha _____
3. Cliente, que, durante la explicación por parte del farmacéutico del modo de empleo de un colirio, interrumpe continuamente dudando de si esa es la técnica de administración correcta _____
4. Cliente que entra en la oficina de farmacia preguntando a los clientes quién es el último en llegar, acercándose mientras al mostrador mirando hacia atrás y comentando que su hijo saldrá del colegio en diez minutos _____
5. Cliente que, durante las indicaciones del técnico sobre el funcionamiento de un tensiómetro, mueve continuamente la cabeza en sentido negativo y explica que en casa ha leído información en Internet que indicaba diferentes pasos a seguir _____
6. Cliente que revisa varios productos que el farmacéutico puso a su disposición en el mostrador, levantando y apoyando continuamente cada uno de ellos y mirando alternativamente sus precios _____.

📖 **Actividad # 2.**

Desarrollo los temas referentes a la Atención y Servicio al Cliente, de manera individual, con el propósito de apropiar conocimientos de aprendizajes, dando respuesta de forma escrita a la siguiente actividad:

- Clasificación de los Clientes
- Tipos de cliente y cómo manejarlos.
- Trazabilidad del Servicio al Cliente y mejora continua en los procesos de Servicio
- Protocolo y técnicas de atención a clientes
- Normas de cortesía
- Apariencia y Actitud personal frente a los clientes, autocontrol y prudencia
- Atención PQRSF, manejo de Emociones, Tratamiento del Problema, Despedida, Aprender de la experiencia, Libreta de Calificaciones.

📖 **Actividad # 3.**

Resuelvo la sopa de letras donde encontrare los diferentes tipos de Clientes y una frase oculta sobre ***Servicio al Cliente***

Ambiente virtual de aprendizaje Territorio
Materiales: Material de Formación, Equipo Computo, Internet, Video YouTube, plataforma Territorio, Correo.
Tiempo Aproximado: 4 Horas

4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIAS DEL CONOCIMIENTO *"Hora de aplicar lo que se"*

Actividades de transferencia del conocimiento. Una vez leído el material propuesto, observado los videos y realizadas cada una de las actividades presentadas se propone una actividad donde el Aprendiz pueda poner en práctica lo aprendido. En la plataforma Territorio enviaran un documento en el cual Elabora libreta de calificaciones de clientes de una unidad administrativa de las mipyme.

Instrumento de Evaluación: Lista de chequeo.

Ambiente virtual de aprendizaje Territorio
Materiales: Equipo Computo, Internet, plataforma Territorio, Correo., Creatividad del Aprendiz.
Tiempo Aproximado: 2 Horas

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular

Revisar evidencias en plataforma: re alimentar para validar y emitir juicio de evaluación.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Responde cuestionario y foros de los diferentes protocolos y técnicas de atención a los diferentes tipos clientes, según las políticas de la Organización**.**	-Clasifica los tipos de clientes que visitan la organización, teniendo en cuenta el perfil del Cliente. -Aplica actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales, de Acuerdo con las políticas organizacionales.	Técnica: Observación Técnica: Formulación de preguntas Instrumento: Cuestionario de conocimientos Instrumento: Lista de Cotejo
Evidencias de Desempeño: Realiza actividades, talleres, foros donde aplique los protocolos de atención a clientes, proyección de imagen y comunicación verbal apropiada, de acuerdo con las políticas organizacionales.	-Proyecta estricta elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado. -Aplica el protocolo, de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella	Técnica: Observación Instrumento: Cuestionario de Conocimientos, Talleres, Foros
Evidencias de Producto: Proponer acuerdos para la atención de quejas, peticiones y/o reclamos, libreta de calificaciones de los clientes mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de estándares de calidad y políticas de la empresa.	Evalúa la atención y el servicio prestados por una organización, a través de la libreta de calificaciones	Técnica: Valoración del producto terminado Instrumento: lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TERMINOS:

SERVICIO: Es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

CLIENTE: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

CLIENTES EXTERNOS

Personas que compran los productos o servicios de una empresa.

CLIENTES INTERNOS

Personas dentro de una organización que dependen unas de otras respecto a la información y los recursos que necesitan para desempeñar su trabajo.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le para rece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.

CULTURA ORGANIZACIONAL: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

DISPOSICIÓN: es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.

ESTÁNDARÉS: permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades.

ENCUESTA: son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre un tema específico para investigación, cuando es de forma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de cuestionario.

ÉTICA: ser correcto y actuar bajo unas normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando en el ambiente interno y externo de la organización.

INSATISFACION: Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.

MISIÓN: compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevará a cabo la función o deber moral que una persona o colectividad consideran necesario para cumplir con su compromiso con la sociedad.

MOMENTO DE VERDAD: es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes.

MOMENTO ESTELAR: esto se lleva a cabo cuando el cliente ya tiene lo que estaba buscando, llevándose una buena imagen de la empresa y del servicio que se prestó.

MOMENTO CRÍTICO: se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que está acudiendo llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.

ORGANIZACIÓN: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinad para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.

QUEJAS: es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo. También lo toman como modo de protesta.

VALOR AGREGADO: son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

https://www.youtube.com/watch?v=HmI-Mqpzifg

https://www.youtube.com/watch?v=xBDSZ0rm0w8

Peralta, S. W. M. (2009). Estrategia de servicio al cliente. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from:http://site.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=10317349&p00=servicio+cliente

Orozco, L. J. D. D. (2016). Protocolo para la organización de actos oficiales y empresariales. Málaga, ESPAÑA: IC Editorial. Retrieved from: http://site.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=11322619&p00=protocolo+etiqueta

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**RUBY E. HERRERA N.**	**Instructora**	**Grupo de Formacion CAAG**	**15/04/2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

ANEXO A LA GUIA DE APRENIZAJE # 01

📖 **Actividad # 3.**

Resuelvo la sopa de letras donde encontrare los diferentes tipos de Clientes y una frase oculta sobre ***Servicio al Cliente***

1. DESCONFIADO
2. RESERVADO
3. SABELOTODO
4. IMPACIENTE
5. OBSERVADOR
6. IMPULSIVO
7. CHARLATAN
8. INDECISO
9. DOMINANTE
10. TIMIDO
11. DISCUTIDOR
12. EXIGENTE
13. COQUETEADOR
14. EQUIVOCADO
15. ABUSIVO
16. INTERNO
17. EXTERNO
18 POLEMICO

D	Z	X	V	B	D	O	M	I	N	A	N	T	E	C	O	E	K
I	W	Q	S	R	E	X	I	G	E	N	T	E	K	O	B	Q	C
S	W	E	R	Y	S	V	N	M	T	V	Y	P	Ñ	Q	S	U	H
C	I	M	P	A	C	I	E	N	T	E	B	V	N	U	E	I	A
U	N	I	W	X	O	B	Y	T	I	X	H	E	W	E	R	V	R
T	D	N	K	U	N	K	S	V	M	T	J	D	D	T	V	O	L
I	E	T	L	F	F	H	G	E	I	E	B	S	A	E	A	C	A
D	C	E	M	G	I	M	H	R	D	R	N	Q	Z	A	D	A	T
O	I	R	N	B	A	N	J	G	O	N	M	Y	X	D	O	D	A
R	S	N	M	N	D	B	P	J	P	O	V	T	Y	O	R	O	N
Q	O	O	V	M	O	V	K	L	Y	P	B	W	T	R	W	G	T
E	L	C	L	I	E	N	T	E	E	S	P	R	I	M	E	R	O
W	T	I	B	U	T	P	Y	M	K	K	X	Y	B	D	S	Y	H
S	A	B	E	L	O	T	O	D	O	L	V	P	V	O	V	T	B
X	Y	J	Q	P	L	M	L	Q	Q	M	Q	Q	H	R	B	A	V
C	U	K	T	H	I	M	P	U	L	S	I	V	O	P	U	S	C
V	A	B	U	S	I	V	O	Y	S	T	Z	N	B	H	Y	G	S
R	E	S	E	R	V	A	D	O	G	P	O	L	E	M	I	C	O

Frase Oculta: _____

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
GUÍA DE APRENDIZAJE # 02

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Atención y Servicio al Cliente
- **Código del Programa de Formación:** 62330008
- **Nombre del Proyecto:** N.A.
- **Fase del Proyecto:** Formación de Bienvenida
- **Actividades de Proyecto:** Contextualización dinámica organizacional, Identificar el contexto institucional de acuerdo con lineamientos establecidos, Desarrollar apropiación y sentido de pertenencia.
- **Competencia:** Facilitar el Servicio a Los Clientes Internos y Externos de acuerdo con las Políticas de la Organización.
- **Resultado de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Aplicar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización
- **Duración de la Guía:** 15 horas

2. PRESENTACIÓN

¡Bienvenidos(as)!

En la presente guía se muestra la comunicación como una función innata al ser humano, permitiendo desarrollar los aspectos más importantes del ser humano, analizando, reflexionando y gestando la importancia de la comunicación en todos sus ámbitos y aspectos. A través de las diferentes actividades creara un crecimiento intelectual y una base en las acciones de la comunicación creando un mejoramiento en el léxico y en el desarrollo de trabajos escritos, permitiendo un desarrollo de expresiones y acciones concretas a la hora de desenvolverse en el entorno social y laboral. Hay muchas acciones que determinan la comunicación, esas acciones concretas llevan a una adaptación e incluso a una interpretación de las conductas humanas emanadas del desarrollo de la comunidad y que en cierto sentido permiten comprender las acciones del contesto y del actuar humano, lo que se considera como el condicionamiento. De acuerdo con ello, se determina la importancia cultural de la sociedad en cuanto a su desarrollo en cualquier ámbito, y los modos de comunicarse.

"Nuestro peor problema de comunicación es que NO escuchamos para entender. Escuchamos para contestar" Anónimo

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- ✓ Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas

- ✓ Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendíz
- ✓ Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado
- ✓ Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos
- ✓ Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo

3.1. ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE APRENDIZAJES NECESARIOS PARA EL CONOCIMIENTO (INICIO)

🕮 Actividad # 1

De forma individual observa los videos y diapositivas dispuestas para esta actividad en la plataforma Territorio y presenta un escrito donde respondas y argumentes las siguientes preguntas:

1. ¿Qué es y qué importancia tiene la comunicación asertiva?
2. ¿Qué habilidades y actitudes positivas cree tener como hablante y escucha asertivo?
3. Mencione algunas técnicas útiles para mejorar el asertividad en nuestra vida diaria y en situaciones concretas.
4. Haga un listado con fallas y actitudes negativas como hablante o escucha; en frente escriba una forma de solucionar dichas fallas y de cambiar sus actitudes.
5. ¿Qué es la escucha activa?
6. Nombre dos técnicas de comunicación.
7. ¿Con cuáles de los 7 canales del lenguaje corporal, crees que te identificas más?
8. Reflexiona y escribe si los siguientes juicios son falsos (F) o verdaderos (V).
   - Bostezar es un gesto de adaptación. (F) _____ (V) _____
   - Ponerse la mano en la barbilla es un gesto con valor comunicativo (F) ____ (V) ____
   - ´´Pica el ojo´´ es un gesto ilustrativo (F) _____ (V)_____
9. Ejemplos de comunicación kinésica y proxémica.
   a. Manotear
   b. Sonreír — Kinésica
   c. Picar el ojo — Proxémica
   d. Darla espalda

10. Observa las expresiones de estas personas (escoge una o dos) y describe que comunica cada uno (argumentar).



Ambiente virtual de aprendizaje Territorio
Materiales: Equipo Computo, Internet, Video YouTube, plataforma Territorio, Correo.
Tiempo Aproximado: 3 Horas

3.2. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (DESARROLLO)

"Que sé y que necesito saber para llegar a ser"



📖 Actividad # 1.

Toda tu experiencia será un aporte valioso en la construcción colectiva del conocimiento; te invito a una activa participación, para que de manera individual mediante escrito investigues y respondas:

- Cuáles son las Normas técnicas de gestión de la calidad vigentes para el servicio al cliente
- Cuáles son las estrategias de atención a través de diferentes medios tecnológicos
- Estrategias de atención personalizada: cara a cara.
- Estrategias de atención a través de diferentes medios tecnológicos: teléfono, pbx, internet, intranet correo electrónico, fax, télex, citófono, celular, beeper, call center y aplicativos disponibles.
- Comunicaciones telefónicas. - normas de cortesía telefónica. Elementos de apoyo: fono memo, agendas, directorios, manuales o electrónicos.

📖 Actividad # 2.

Investiga que es un Portafolio de Servicio y el contenido que debe tener, una vez tengas claro los conceptos, presenta un portafolio de servicio que se ajusten a las necesidades del cliente.
Esta actividad debe enviarla en un documento de Word o PowerPoint por el link de Actividad

📖 Actividad # 3.

Elabora un trabajo sobre las normas técnicas vigentes de gestión la calidad, Concepto, fundamentos, trazabilidad del servicio al cliente y mejora contínua en los procesos del servicio al cliente, envíe en un documento de Word la actividad a la plataforma Territorio, además del texto utilice figuras, diagramas o imágenes.

Ambiente virtual de aprendizaje Territorio

Materiales: Material de Formación, Equipo Computo, Internet, Video YouTube, plataforma Territorio, Correo.
Tiempo Aproximado: 4 Horas

4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIAS DEL CONOCIMIENTO *"Hora de aplicar lo que se"*

Actividades de transferencia del conocimiento. Una vez leído el material propuesto, observado los videos y realizadas cada una de las actividades presentadas se propone una actividad donde el Aprendiz pueda poner en práctica lo aprendido. En la plataforma Territorio enviaran un trabajo sobre las normas técnicas vigentes de gestión la calidad, Concepto, fundamentos, trazabilidad del servicio al cliente y mejora continua en los procesos del servicio al cliente, este documento lo puede presentar en Word o power point, en la plataforma Territorio, además del texto utilice figuras, diagramas o imágenes.

Instrumento de Evaluación: Lista de chequeo.

Ambiente virtual de aprendizaje Territorio
Materiales: Equipo Computo, Internet, plataforma Territorio, Correo., Creatividad del Aprendiz.
Tiempo Aproximado: 2 Horas

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular

Revisar evidencias en plataforma: re alimentar para validar y emitir juicio de evaluación.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Responde cuestionario y foros sobre la importancia de los medios de comunicación en el Servicio al Cliente de acuerdo a las normas y políticas de la Organización.	Aplica las estrategias de atención y de servicio, cara a cara y a través de medios Tecnológicos, de acuerdo con los estándares de calidad y las políticas de la organización	Técnica: Observación Técnica: Formulación de preguntas Instrumento: Cuestionario de conocimientos Instrumento: Lista de Cotejo
Evidencias de Desempeño:		

Realiza un Portafolio de Servicio para optimatizar el servicio según los protocolos y normativas de la empresa.	Describe los servicios ofrecidos por una organización, de acuerdo con el portafolio de servicio de la organización	Técnica: Observación Instrumento: Cuestionario de Conocimientos, Talleres, Foros
Evidencias de Producto: Elabora un trabajo sobre las normas técnicas vigentes de Gestión la calidad, Concepto, fundamentos, trazabilidad del servicio al cliente y mejora continua en los procesos del servicio al cliente.	Aplica actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales, de Acuerdo con las políticas organizacionales	Técnica: Valoración del producto terminado Instrumento: lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TERMINOS:

Comunicación: proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.
Información: la información es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje. ...
Comunicación asertiva: expresa con claridad lo que piensa, siente o necesita, teniendo en cuenta los derechos, sentimientos y valores de sus interlocutores.
Comunicación afectiva: Es un proceso mediante el cual las personas intercambian mensajes, estos mensajes se elaboran con signos de distinta índole las palabras atizadas tanto habladas como escritas, los gestos las miradas movimientos corporales entre otros deben estar relacionados con el auditorio a quien se le habla, el tipo de cultura que se puede encontrar hablando siempre clara y sencilla no usar palabras muy técnicas y rebuscadas.
Habilidades sociales: son un conjunto de capacidades que permiten el desarrollo de un repertorio de acciones y conductas que hacen que las personas se desenvuelvan eficazmente en lo social
A través de las siguientes citas bibliográficas podrán consultar e investigar los temas tratados en esta Guía de Aprendizaje.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Imagén1 _ http://www.slideshare.net/yinaruizalmanza/trabajo-colaborativo-4433583
Desarrollo Humano Integral
http://www.banrepcultural.org/node/64425
Aprendizaje en el SENA
https://sites.google.com/a/misena.edu.co/aprendizaje-en-el-sena/estrategias-didacticas/aprendizaje-autonomo
Cómo hablar en público en solo seis pasos.
http://dominelaoratoria.com/blog/como-hablar-en-publico-en-solo-6-pasos.html#more-383
Habilidades para la vida.

http://habilidadesparalavida.net/habilidades.php
Expresión oral
http://www.definicionabc.com/comunicacion/expresion-oral.php
Cómo escribir una carta
http://www.modelo-carta.com/como-redactar-una-carta.html

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**RUBY E. HERRERA NAVARRO**	**Instructora**	**Grupo de Formación CAAG**	**15/04/2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
GUÍA DE APRENDIZAJE # 03

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Atención y Servicio al Cliente
- **Código del Programa de Formación:** 62330008
- **Nombre del Proyecto:** N.A.
- **Fase del Proyecto:** Formación de Bienvenida
- **Actividades de Proyecto:** Contextualización dinámica organizacional, Identificar el contexto institucional de acuerdo con lineamientos establecidos, Desarrollar apropiación y sentido de pertenencia.
- **Competencia:** Facilitar el Servicio a Los Clientes Internos y Externos de acuerdo con las Políticas de la Organización.
- **Resultado de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Proporcionar atención y servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización
- **Duración de la Guía:** 15 horas

2. PRESENTACIÓN

¡Bienvenidos(as)!

En esta guía de aprendizaje se abordarán elementos necesarios para alcanzar los conocimientos propuestos en el resultado de aprendizaje: "Proporcionar atención y servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización" así mismo utilizar eficazmente las técnicas de comunicación en el medio laboral, para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas y opiniones, con el fin de adquirir una comunicación asertiva en la atención de Clientes.

Hay que tener en cuenta que establecer una comunicación efectiva con los clientes es fundamental ya que si algún proceso está atrasado, si algún trabajo que se prometió realizar sufre una demora, no hay que esperar a que ellos llamen a quejarse; ¡hay que sorprenderlos, llamándolos! explicándoles y ofreciéndoles una la solución antes que se enojen.

Ofrecer respuestas rápidas ya sea por teléfono o personalmente, es un mecanismo que puede evitar perder al cliente; nunca hay que demorar en responder a una pregunta, contestar una duda o programar una cita. No hay que esperar que la competencia gane.

"Una regla simple y potente: siempre hay que ofrecer más de lo que el cliente espera" **Nelson Boswel**

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- ✓ Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas
- ✓ Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendíz
- ✓ Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado
- ✓ Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos
- ✓ Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo

3.1. ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE APRENDIZAJES NECESARIOS PARA EL CONOCIMIENTO (INICIO)

📖 **Actividad # 1**

Piense en algún lugar o situación donde le hayan prestado un servicio y realice un listado de actitudes, conductas, gestos, posturas, comunicación de un servicio inadecuado

📖 **Actividad # 2**

Redacte un documento en el que se vea reflejada la importancia que tiene para usted la comunicación en un entorno familiar, estudiantil y laboral.

Ambiente virtual de aprendizaje Territorio
Materiales: Equipo Computo, Internet, Video YouTube, plataforma Territorio, Correo.
Tiempo Aproximado: 4 Horas

3.2. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (DESARROLLO)

"Que sé y que necesito saber para llegar a ser"



📖 **Actividad # 1.**

Participe activamente analizando los vídeos sugeridos y elabore un resumen de cada uno de ellos a través de un mapa conceptual o cuadro sinóptico.

- https://www.youtube.com/watch?v=GXjaoUVT0RA - Momento de verdad Servicio al cliente
- https://www.youtube.com/watch?v=U6spZ2uiOaM – Atención al cliente.

- https://www.youtube.com/watch?v=gxYUBM3Chzk – Servicio al cliente en 3 pasos.

📖 **Actividad # 2.**

Con el objetivo de contextualizar los temas sobre Triangulo del Servicio, Momentos de Verdad en Servicio al Cliente, desarrollo la siguiente actividad:

a) ¿Define con tus palabras que es un Cliente Interno y Cliente Externo y que importancia tienen dentro de la Organización?
b) Cuáles son los elementos que intervienen en el Triángulo del servicio.
c) Mencione 4 factores que intervengan en el Servicio al Cliente
d) Mencione tres (3) características de un Servicio.
e) De acuerdo con los diferentes momentos de Verdad, elaboro un ciclo con todos los momentos de verdad con los que entra el cliente en contacto con una empresa y los clasifico en MOMENTOS DE VERDAD ESTELARES Y CRÍTICOS
f) Elaboro un listado de actitudes, conductas y servicios adecuados para atender un Cliente.

Esta actividad debe enviarla en un documento de Word por el link de Actividad

📖 **Actividad # 3**

Realizo una presentación en Power Point o el programa de su preferencia, sobre las normas de cortesía y etiqueta en la atención cara a cara y los diferentes medios tecnológicos de acuerdo a las políticas de la empresa.

📖 **Actividad # 4**

Realiza un juego de roles donde aplique los protocolos de atención a clientes internos y externos en los procedimientos administrativos. envíe en un documento de Word la actividad a la plataforma Territorio, además del texto utilice figuras, diagramas o imágenes.

Ambiente virtual de aprendizaje Territorio
Materiales: Material de Formación, Equipo Computo, Internet, Video YouTube, plataforma Territorio, Correo.
Tiempo Aproximado: 6 Horas

4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIAS DEL CONOCIMIENTO *"Hora de aplicar lo que se"*

Actividades de transferencia del conocimiento. Una vez leído el material propuesto, observado los videos y realizadas cada una de las actividades presentadas se propone una actividad donde el

Aprendiz pueda poner en práctica lo aprendido. En la plataforma Territorio enviara una Infografía sobre las herramientas ofimáticas usadas como instrumentos de apoyo para el manejo de la información y servicio al cliente según las políticas de la organización.

Instrumento de Evaluación: Lista de chequeo.

Ambiente virtual de aprendizaje Territorio
Materiales: Equipo Computo, Internet, plataforma Territorio, Correo., Creatividad del Aprendiz.
Tiempo Aproximado: 5 Horas

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular

Revisar evidencias en plataforma: re alimentar para validar y emitir juicio de evaluación.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Resolver asuntos demandados por los clientes, generando alternativas de solución establecer el tiempo de atención a los clientes	Taller sobre temas refentes a las normas de cortesía y etiqueta en la atención cara a cara y los diferentes medios tecnológicos de acuerdo a las políticas de la empresa	Técnica: Observación Técnica: Formulación de preguntas Instrumento: Cuestionario de conocimientos Instrumento: Lista de Cotejo
Evidencias de Desempeño: Prestar la atención al cliente a través de los medios tecnológicos disponibles en la Organización.	Realiza un juego de roles donde aplique los protocolos de atención a clientes internos y externos en los procedimientos administrativos.	Técnica: Observación Instrumento: Cuestionario de Conocimientos, Talleres, Foros
Evidencias de Producto: Realiza infografia sobre las herramientas ofimáticas usadas como instrumentos de apoyo para el manejo de la información y servicio al cliente según las políticas de la organización.	Aplica actitudes, valores y normas de cortesía en las relaciones interpersonales, de Acuerdo con las políticas organizacionales	Técnica: Valoración del producto terminado Instrumento: lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TERMINOS:

Emisor: persona que origina el mensaje.
Receptor: persona a la que el emisor dirige el mensaje.
Mensaje: se trata de la información que pasa del emisor al receptor.
Canal: medio que se utiliza par a transmitir un mensaje de un emisor a un receptor.
Codificación: proceso donde el emisor transforma en palabras sus ideas y/o sentimiento.
Decodificación: la persona receptora traduce las palabras enviadas del emisor en ideas y/o sentimientos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS / WEBGRAFIA

Imagén1 _ http://www.slideshare.net/yinaruizalmanza/trabajo-colaborativo-4433583
Desarrollo Humano Integral
http://www.banrepcultural.org/node/64425
Aprendizaje en el SENA
https://sites.google.com/a/misena.edu.co/aprendizaje-en-el-sena/estrategias-didacticas/aprendizaje-autonomo
Cómo hablar en público en solo seis pasos.
http://dominelaoratoria.com/blog/como-hablar-en-publico-en-solo-6-pasos.html#more-383
Habilidades para la vida.
http://habilidadesparalavida.net/habilidades.php
Expresión oral
http://www.definicionabc.com/comunicacion/expresion-oral.php
Cómo escribir una carta
http://www.modelo-carta.com/como-redactar-una-carta.html

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**RUBY E. HERRERA NAVARRO**	**Instructora**	**Grupo de Formación CAAG**	**15/04/2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE # 04

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Atención y Servicio al Cliente
- **Código del Programa de Formación:** 62330008
- **Nombre del Proyecto:** N.A.
- **Fase del Proyecto:** Formación de Bienvenida
- **Actividades de Proyecto:** Contextualización dinámica organizacional, Identificar el contexto institucional de acuerdo con lineamientos establecidos, Desarrollar apropiación y sentido de pertenencia.
- **Competencia:** Facilitar el Servicio a Los Clientes Internos y Externos de acuerdo con las Políticas de la Organización.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Identificar las necesidades de atención y servicio al cliente, cara a cara, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
- **Duración de la Guía:** 15 horas

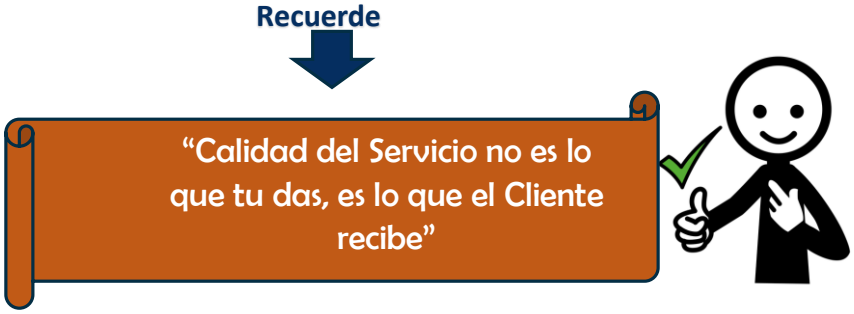
2. PRESENTACIÓN

En esta guía encontrará la orientación requerida para el proceso de aprendizaje y evaluación del módulo de formación, que tiene como objetivo conocer los aspectos y fórmulas relevantes para alcanzar y mantener el liderazgo en la calidad del servicio o producto que se ofrece.

Se recomienda que su participación se realice de manera responsable, comprometida y diligente en el desarrollo de la presente guía., así mismo es importante que el producto de cada una de su evidencia (actividades), se archive en el portafolio de evidencia de aprendizaje.

Se sugiere leer en su totalidad el documento para desarrollar cada una de las acciones propuestas a tiempo y cumplir con la evidencia calificable de manera exitosa, recuerde que contará con la colaboración del Instructor asignado.

.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

- ✓ Alistar recursos para la prestación del servicio de selección y vinculación de trabajadores, de acuerdo con protocolos y cultura organizacional.
- ✓ Proporcionar atención y servicio a clientes, en los procedimientos de recursos humanos, de acuerdo con normas y políticas de la organización.
- ✓ Revisar los resultados de la evaluación del servicio, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
- ✓ Aplicar correctivos y acciones de mejora en la atención y servicio a clientes, de acuerdo con requerimientos de calidad y políticas de la organización.

3.1. Actividades de Reflexion Inicial:

Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.

Un cliente externo no es sólo aquel que utiliza o disfruta de nuestros servicios, sino también son todos aquellos clientes con los cuales las empresas en el desarrollo de su gestión empresarial tienen oportunidad de tratar o contactar o establecer negocios. Un cliente interno es aquel al que sus preferencias, deseos, preocupaciones, necesidades, entre otros, se deberán tener en cuenta y ser conocidos y considerados a la hora de establecer la política y estrategia social. Es necesario apoyarse en técnicas similares a las utilizadas en la investigación de mercados como encuestas, paneles, reuniones de grupo, etc., con el fin de establecer acuerdos que involucren al trabajador con la gestión de la empresa. (Alvarado, 2008). Los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia, por lo tanto deben ser tratados de igual manera. Actividad: Con lo anterior; reflexiona:

- ➢ Estás de acuerdo con que los clientes externos y clientes internos tienen igual importancia y por lo tanto deben ser tratados de igual manera. Argumenta tu respuesta.

- ➢ Investigue con sus familiares, conocidos o personas que estén vinculadas laboralmente en una empresa por qué es importante mantener una buena comunicación empresarial; con esta información recolectada elabore un ensayo.

Ambiente virtual de aprendizaje Territorio
Materiales: Equipo Computo, Internet, Video YouTube, plataforma Territorio, Correo.
Tiempo Aproximado: 2 Horas

3.2. Actividades de Contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje*: "Que sé y que necesito saber para llegar a ser"*

📖 **Actividad 1**

Toda tu experiencia será un aporte valioso en la construcción colectiva del conocimiento; te invito a una activa participación, para que de manera indivual respoda:

- Como se ha sentido en el papel de cliente
- Que empresas recuerda por la buena atención al cliente
- Que empresas recuerda por la mala atención al cliente
- Considera que Usted tiene un buen servicio a sus clientes
- En que piensa que debería de mejorar.

📖 **Actividad 2**

A través de la consulta de los instrumentos biblioteca virtual, vamos a definir los siguientes enunciados:

- ¿Qué es Estrategias de atención personalizada: cara a cara?
- ¿Porque es importante implementar estrategias para el buen servicio al cliente?
- ¿Cuál es la importancia de la presentación personal en la comunicación organizacional?
- ¿Que es una Cadena de Suministro y como fucniona?
- ¿Cuáles son los comportamientos y actitudes de los actores involucrados en la Cadena de Suministro?

📖 **Actividad 5**

Inmediatamente se termina la actividad la Instructora propone mirar un video para poder contextualizar lo aprendido,

Video: https://www.youtube.com/watch?v=7uG24uNJafs

"**Como cambiar el mundo con pequeñas cosas.**"

Despues de analizar el video responda lo siguiente:
¿Que mensaje consigo que pueda ayudar en tu vida personal y/o laboral?

Ambiente virtual de aprendizaje Territorio
Materiales: Equipo Computo, Internet, Video YouTube, plataforma Territorio, Correo.
Tiempo Aproximado: 2 Horas

3.3. Actividades *Apropiación: "Aprender descubriendo"*

📖 **Actividad 1**

Realiza una breve presentacion utilizando ofimática work, power point, o software de su preferencia, donde se analice, Que es la Cadena de Suministro, donde se aplica la Cadena, los comportamientos y actitudes de los actores involucrados en la cadena de suministro.

📖 **Actividad 2**

Teniendo en cuenta los videos que encontraran en los link que se relacionan a continuación http://www.youtube.com/watch?v=NzBGOWOcEqM. Fundamentos de las Relaciones Publicas / https://www.youtube.com/watch?v=yWpLzHKJtPk Taller de Relaciones Públicas.

Responda:

- Como se definen las Relaciones Públicas
- Que proporcionan las relaciones Publicas
- Que es lo que se debe tener en cuenta para que las Relaciones Publicas sean efectivas.
- Cuáles son los aspectos propios de la sicología de la imagen que están directamente relacionados con las R.P
- Que es la auditoria de imagen y cuál es su objetivo
- Cuáles son los 4 aspectos que hay que tener en cuenta en la auditoria de imagen
- • Que es la persuasión en las relaciones públicas. Que es la identidad
- Que es la tipología de la imagen
- La Imagen se genera a partir de 3 componentes cuales son.
- La formación de una imagen esta clasifica en tres cuales son.

4. Actividad de *Transferencia: "Hora de aplicar lo que se"*

Actividades de transferencia del conocimiento. Una vez leído el material propuesto, observado los videos y realizadas cada una de las actividades presentadas se propone una actividad donde el Aprendiz pueda poner en práctica lo aprendido, para lo cual debe **Realizar un dramatizado o video (5 min) donde se identifiquen los conceptos aprendido: Tipos de clientes, tecnicas de atencion a diferentes clientes, cultura de Servicio, Cadena de valores, PQRS, etc.**

- Instrumento de Evaluación: Lista de chequeo.
- Descripción de la(s) Actividad(es)
- Ambiente: De formación Asignado

- Materiales: Creatividad de los aprendices

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Responde cuestionario de los diferentes protocolos y técnicas de atención a los diferentes clientes.	Aplica en la atención y servicio con objetividad los momentos de verdad durante el ciclo Del servicio al cliente interno y externo.	Técnica: Observación Técnica: Formulación de preguntas Instrumento: Cuestionario de conocimientos Instrumento: Lista de Cotejo
Evidencias de Desempeño: Realiza una breve presentacion en power point, donde se analicen los comportamientos y actitudes de los actores involucrados en la Cadena de Suministro.	Aplica las cualidades que debe poseer el funcionario que atiende público y facilita el Servicio	Técnica: Observación Instrumento: Cuestionario de Conocimientos, Talleres, Foros
Evidencias de Producto: Realizar un dramatizado o video donde se identifiquen los conceptos aprendido: Tipos de clientes, tecnicas de atencion a diferentes clientes, cultura de Servicio, Cadena de valores, PQRS, etc.	Evalúa la atención y el servicio prestados por una organización, a través de la libreta de calificaciones Evalúa la atención y el servicio prestados por una organización, a través de la libreta de Calificaciones.	Técnica: Valoración del producto terminado Instrumento: lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

✓ Desarrollar glosario de términos en los cuales aun tenga dudas.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS / WEBGRAFIA

Ingrese a las BASES DE DATOS SENA. Puede acceder a Colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA.

http://biblioteca.sena.edu.co/ hacer clic en Bases de datos y puede acceder a: e-brary. Gale. Galé Cengage Learning, Océano para Administración, Knovel, Océano universitas P&M, Proquest.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**RUBY E. HERRERA N.**	**Instructor**	**Grupo de Formacion CAAG**	**15/04/2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

SENA	FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	Mayo de 2020

TALLER PARA REFORZAR CONOCIMIENTOS SOBRE: PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

DATOS GENERALES

NOMBRE DEL APRENDIZ:	
No. FICHA DE CARACTERIZACION:	
NOMBRE DEL INSTRUCTOR:	**Ruby Herrera Navarro**
PROGRAMA DE FORMACIÓN:	**SERVICIO AL CLIENTE COD.: 62330008**
FECHA DE ENTREGA:	
DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA	**De Conocimiento**
TÉCNICA	**Formulación de Preguntas**
INSTRUMENTO	**Taller**

TALLER:
SERVICIO AL CLIENTE

El desarrollo de la siguiente actividad le permitirá apropiarse de elementos importantes para un buen servicio al cliente.

1. En un pequeño cuadro comparativo explique las diferencias entre servicio al cliente y atención al cliente.

2. Construya su concepto de servicio al cliente, qué importancia tiene y mencione ocho de sus principales características.

3. Mencione 5 Mandamientos de Servicio al Cliente.

4. Identifique 7 Pecados de servicio al cliente y explíquelos.

5. Mencione cinco (5) situaciones que no esperan los clientes, cuando solicitan un servicio e indique las expresiones se deben utilizar para cada caso.

6. Mencione 4 tipos de clientes y escriba al lado una frase que lo caracterice.

7. Como manejaría una situación, si tuviese que interactuar con un tipo de cliente:
   - Coqueteado
   - Charlatán
   - Polémico
   - Equivocado
   - Abusivo

8. A continuación, presentamos dos casos de Atención al cliente para su correspondiente análisis:

Caso #1:

La empresa "Industrias Arco Iris" estableció el día 20 de cada mes en curso, para realizar pagos a sus proveedores:

El señor Tranquilino Buenahora es proveedor de insumos de oficina y cuando se acercó a la Recepción, le informaron que su cheque no estaba, El empleado le sugirió dirigirse a Contabilidad, de allí pasó a Cartera, luego a Dirección financiera, después a Personal, luego a Cuentas de Cobro y por último regresó a Recepción. En ninguna de estas oficinas obtuvo información sobre su pago. Con base en este caso resuelva las siguientes preguntas:

a) ¿En qué estado de ánimo considera usted que quedó el señor Buenahora al final del recorrido?
b) ¿Cuáles son las reacciones típicas de ese estado de ánimo?
c) Si Usted fuese él o la Recepcionista, como realizaría una atención efectiva a este cliente. Describa en seis (6) pasos esa atención.

Caso #2:

Ángela, Cabeza de familia, madres de dos hijos necesita conseguir empleo. Acude diariamente a la oficina de personal de una empresa, en busca de un formulario de solicitud de empleo. Con una mentira logra ingresar a las instalaciones de la empresa y llegar a la oficina de personal, pero allí no es atendida. Insiste una y otra vez, pero no logra su objetivo.

Con base en este caso responda lo siguiente:

a) En qué Clasificación de clientes ubica usted a Ángela: ¿Por qué no es atendida cada vez que logra entrar la oficina de personal?
b) Atienda usted a Ángela y describa el proceso de atención en cuatro (4) pasos que usted debe deducir de los conocimientos adquiridos y su propia investigación.

9. ¿Cuál es la importancia de la comunicación organizacional?

10. Enumere los elementos de la comunicación y Defínalos.

11. Enuncie algunos ejemplos de Comunicación Verbal y No verbal.

12. De acuerdo a la siguiente gráfica, ¿a qué conclusión se puede llegar al ver los porcentajes?



13. Defina el concepto de Ciclo del Servicio y realice un ciclo del servicio al cliente del pago de una tarjeta de crédito en un Banco.

14. El triángulo de servicio debe considerar 4 elementos clave, así: el cliente, el personal que lo atenderá, la estrategia de servicio y los sistemas que faciliten dicha atención. En el centro de este triángulo están (1) los accionistas y (2) los proveedores. Responda:

    A. Si 1 es cierta y 2 es falsa
    B. Si 1 es falsa y 2 es cierta
    C. Si 1 y 2 son ciertas
    D. Si 1 y 2 son falsas

15. Ilustre el triángulo de servicio y defina cada uno de sus elementos.

16. Determine en que consiste un de momento de verdad y describa uno en un: Hotel, Restaurante y/o Clínica

17. ¿Qué es la trazabilidad del servicio al cliente y cuál es la importancia de la mejora continua en los procesos de Servicio al cliente?

18. Explique con sus propias palabras ¿Por qué es importante la imagen personal en la vida profesional?

19. Indique algunos consejos para mejorar su presentación personal en el ámbito laboral. Ej.: Elegancia masculina, cuidado de la piel (mascarillas), del cabello, rostro, salud, aspecto espiritual, encanto personal, vestuario u accesorios, maquillaje, perfume, etc.

20. Seleccione a un compañero (a) de trabajo e indique que aspecto físico, actitudinal o espiritual tiene como encanto personal y debería sacarle más provecho en la actividad de "Servicio al Cliente"

21. En cada uno de los siguientes elementos del Servicio, explique brevemente por que deben ser importantes para la Organización:
    a) **Contacto cara a cara**
    b) **Relación con el cliente**
    c) **Correspondencia**
    d) **Reclamos y Cumplidos**
    e) **Instalaciones**

22. ¿Qué son las PQRS en Servicio al Cliente y para qué Sirven?

23. ¿Porque es importante la libreta de calificaciones del cliente?

24. Explique 3 principios básicos que deben ser aplicados para atender de manera efectiva las quejas de los clientes.

25. Nombre 4 estrategias de fidelización en el servicio al cliente de un almacén de cadena.

26. ¿Qué es la trazabilidad del servicio al cliente y cuál es la importancia de la mejora continua en los procesos de Servicio al cliente?

27. ¿Qué es el Portafolio de servicios y cuál es su importancia? Defina 5 partes que usted considere no deben faltar u omitirse en un portafolio de servicios.

28. ¿Cuál sería su contribución como funcionario de la empresa donde labora, para la implementación y fortalecimiento de una cultura de servicio al cliente?

Libertad y orden
RÉPUBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En Cumplimiento del Decreto 933 de 2003
otorga
Certificado de Competencia Laboral a

RUBY ESTHER HERRERA NAVARRO

Con CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 32749212

Quien demostró su Competencia Laboral en la
Norma

NIVEL INTERMEDIO - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

Código: 210601020

En testimonio de lo anterior, se firma el presente en SANTA MARTA, A los trece (13) días del mes de Junio de dos mil diecinueve (2019)

Firmado Digitalmente por
EDUARDO JUNIOR ROBLES PANETTA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Autenticidad del Documento
Bogotá - Colombia

568973 - 13/06/2019
No Y FECHA REGISTRO

VIGENCIA
13 de Junio de 2022

EDUARDO JUNIOR ROBLES PANETTA
Subdirector CENTRO DE LOGÍSTICA Y PROMOCIÓN ECOTURÍSTICA DEL MAGDALENA
REGIONAL MAGDALENA

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número 9529002106010 20CC32749212C.

Libertad y orden
REPÚBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En cumplimiento de la Ley 119 de 1994

Hace constar que

RUBY ESTHER HERRERA NAVARRO

Con Cedula de Ciudadania No. 32749212

Cursó y aprobó la acción de Formación

IMPLEMENTACION DE ACCIONES DE FORMACION PROFESIONAL

con una duración de 60 horas

En testimonio de lo anterior, se firma el presente en Santa Marta, a los diecisiete (17) días del mes de julio de dos mil diecinueve (2019)

Firmado Digitalmente por
BICHARA JOSE ZABLEH HASBUN
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Autenticidad del Documento
Bogota, Colombia

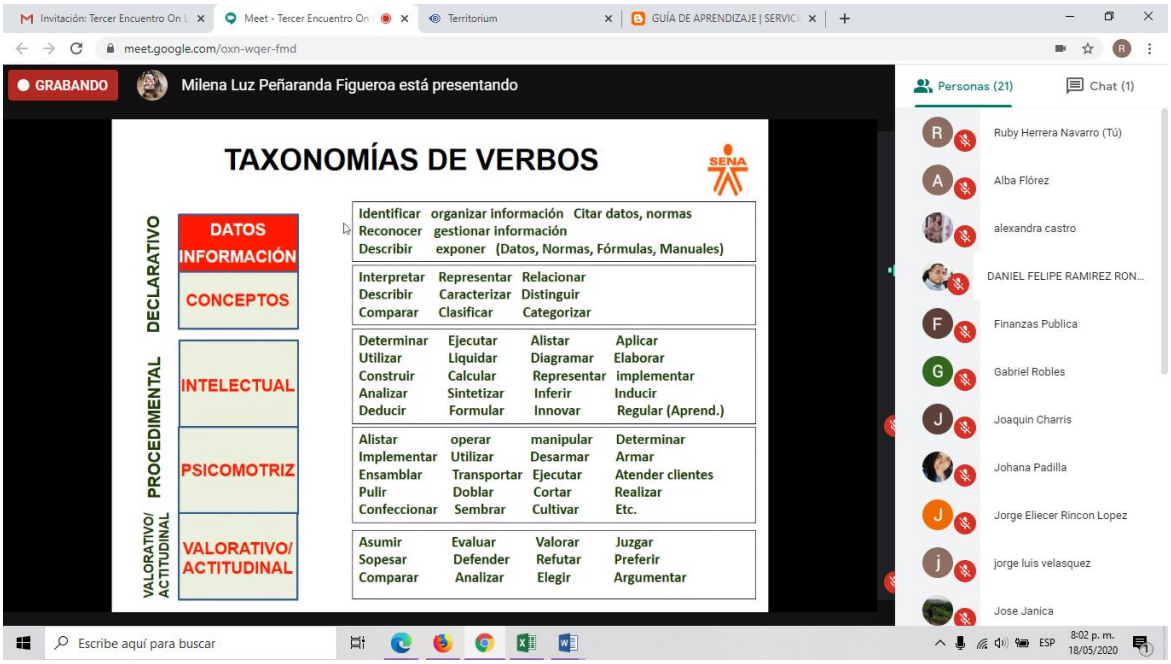
BICHARA JOSE ZABLEH HASBUM
Subdirector (E)
CENTRO ACUICOLA Y AGROINDUSTRIAL DE GAIRA
REGIONAL MAGDALENA

60913743 - 17/07/2019
FECHA REGISTRO

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número 9118001919257CC32749212C.

Ruby Esther Herrera Navarro
Instructora de Formación Profesional Integral en el Programa
Atención a Personas en Situación de Desplazamiento
Especialidad Gestión Administrativa

Curso de Planeación Pedagógica de la Formación Profesional 60 Horas
Ficha # 2117632
Fecha: 08 al 30 de Mayo de 2020 - 60 horas



Clausula # 19: Divulgación de Ofertas empleo, y actividades, realizadas desde la página SENA Magdalena, en mis redes Facebook

