

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 procesos y procedimientos de Recursos Humanos, teniendo en cuenta la política y normatividad vigente.		
Actividad de aprendizaje:	Recibir los documentos soporte de los procedimientos de selección y vinculación. mantener los documentos de los procedimientos de selección y vinculación. revisar el diligenciamiento de formatos, registros y listas de chequeo requeridas en procedimientos de selección y vinculación de trabajadores.		
Evidencia de Desempeño	Elaboración de un proceso completo de reclutamiento y selección.		

Criterios de evaluación: Utiliza formatos de control para la recepción de documentos.

2 . LISTA DE VERIFICACIÓN

No.	**VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO**	**CUMPLE**		**Observaciones**
		SÍ	**NO**	
1.	El aprendiz identifica plenamente la necesidad de personal que tiene la empresa y establece el perfil que requiere.	**X**		
2.	El aprendiz realiza la convocatoria teniendo en cuenta los requisitos para el cargo.	**X**		
3.	El aprendiz realiza lista de chequeo verificando los documentos que debe contener la hoja de vida.	**X**		
4.	El aprendiz realiza preselección de candidatos que mas se acercan al perfil del cargo que necesita la empresa.	**X**		
5.	El aprendiz reconoce la importancia de la verificación y validación de los documentos adjuntos a una hoja de vida.	**X**		
6.	El Aprendiz toma la decisión final teniendo en cuenta el cumplimiento de requisitos por parte de los aspirantes así como también, el desempeño en las pruebas psicotécnicas y la veracidad en las respuestas de la entrevista.	**X**		

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

ACTIVIDAD

Descripción de actividad: en grupos de dos diseñe un proceso completo de reclutamiento y selección para un puesto de trabajo especifico de una empresa ficticia. Cada grupo debe desarrollar un documento que incluya los siguientes componentes:

- **Descripción del perfil:** Titulo, responsabilidades, requisitos
- **Convocatoria:** Como y donde se publicará la vacante
- **Recepción y evaluación de hojas de vida:** Haga un checklis de los documentos que debe tener las hojas de vida y de los requisitos para ocupar el cargo.
- **Preselección:** Haga una preselección de tres candidatos que mas se acerquen al perfil solicitado
- **Verificación y validación de certificados y doc. Adjuntos:** Datos personales, referencias, estudios, antecedentes etc
- **Entrevista:** Explique el protocolo para las entrevistas y tipos de preguntas que va ha realizar
- **Aplicación de pruebas Psicotécnica:** Test, Juegos de habilidad, redacción de documentos.
- **Decisión y Notificación:** Proceso para tomar decisiones y notificación al candidato seleccionado.

Restaurante Coma Pues

Descripción del perfil:

Identificamos que para el restaurante se requiere un Mesero y un cocinero.

Convocatoria:

Importante restaurante del rector necesita un mesero y un cocinero con experiencia en el oficio que cumpla con los siguientes requisitos:

- Experiencia en el oficio
- Disponibilidad de tiempo
- Responsabilidad

Evaluación de la hoja de vida:

Checklis.

Items	Cumple	No cumple
Referencias personales	✓	
Referencias laborales	✓	
Certificado de estudios	✓	
Antecedentes disciplinarios	✓	
Antecedentes de la policía	✓	
En caso de ser extranjero PPT	n/a	

Preselección:

De 7 candidatos solo 4 se acercaron al perfiles solicitados 2 cocineros y 2 meseros.

Verificación y validación de los doc. Adjuntos:

La información que dieron es válida.

Entrevista:

La entrevista constará de 12 preguntas.

Preguntas para el cocinero:

- ¿Por qué Motivo quieres este puesto?
- ¿Si obtiene el trabajo, cuáles serían sus compromisos?
- ¿Dónde ha trabajado?
- ¿ Dónde y con quién vives?
- ¿ Cuál fue tu anterior trabajo?
- ¿Qué papel desempeñabas?

Preguntas para el mesero:

- ¿Cómo reaccionarías ante un cliente grosero?
- ¿Por qué crees que eres el adecuado para obtener el puesto?
- ¿Dónde y con quiénes vives?
- ¿Cómo eres con tus clientes?
- ¿has tenido algún problema judicial o algo por el estilo?
- ¿si un cliente no queda satisfecho , qué harías ante esta situación?

Aplicación de pruebas psicotécnicas:

Se pondrán a prueba a los dos cocineros preparando algún tipo de alimento.

Se pondrán a prueba los dos meseros con qué rapidez pueden servir y con qué respeto tratan a los clientes.

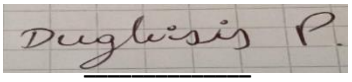
Decisión y notificación:

Los candidatos seleccionados fueron la cocinera llamada Laura y el mesero llamado Steven Fueron ellos los únicos que cumplieron en si con todos los requisitos que imponía el restaurante para dichos puestos y quedamos satisfechos con las respuestas de las preguntas que se les hizo.

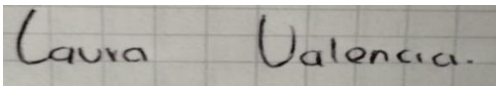
Elaborado por : Dugleisis Pedrozo y Laura Valencia

observaciones: _____

Juicio de valor: A



Dugleisis Pedrozo
Aprendiz



Laura Valencia
Aprendiz



Yary Navarro D.
Instructora

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 procesos y procedimientos de Recursos Humanos, teniendo en cuenta la política y normatividad vigente.		
Actividad de aprendizaje:	Recibir los documentos soporte de los procedimientos de selección y vinculación. mantener los documentos de los procedimientos de selección y vinculación. revisar el diligenciamiento de formatos, registros y listas de chequeo requeridas en procedimientos de selección y vinculación de trabajadores.		
Evidencia de Producto	Elabora Reglamento de políticas y normas para selección y vinculación de trabajadores.		

Criterios de evaluación: elabora los documentos de gestión humana, aplicando las normas y técnicas de redacción. redacta los documentos de gestión humana aplicando las normas, reglas, principios y convenciones de semántica recomendadas por la real academia de la lengua española.

2 . LISTA DE VERIFICACIÓN

No.	**VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO**	**CUMPLE**		**Observaciones**
		SÍ	**NO**	
1.	El reglamento establece las políticas y normas que la empresa debe considerar en el proceso de selección y vinculación de trabajadores.	**X**		
2.	El reglamento plantea que el objetivo de las normas y políticas de la empresa es garantizar que haya un proceso, justo transparente y alineado con las normativas laborales vigentes en Colombia.	**X**		
3.	El reglamento menciona los principios que tiene en cuenta la empresa para el proceso de selección y vinculación de trabajadores.	**X**		
4.	El reglamento establece el paso a paso del proceso de selección al igual que los criterios que se tendrán en cuenta para seleccionar al candidato idóneo para el cargo.	**X**		
5.	Mediante las normas de vinculación, el reglamento establece la documentación requerida que debe tener el candidato seleccionado.	**X**		

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Descripción de la actividad : Aprendiz suponga que trabaja en el departamento de Recursos Humanos de una Empresa y su jefe le pide que elabore un reglamento de políticas y normas para selección y vinculación de trabajadores. Colóquele un nombre ficticio a la empresa, nit, y el titulo **" REGLAMENTO O POLITICAS Y NORMAS PARA SELECCIÓN Y VINCULACION DE TRABAJADORES"** Elabore la actividad y envíela al correo de la instructora: **ynavarrod@sena.edu.co o yaryluzn@hotmail.com**

- INTITUCION EDUCATIVA ANTONIA SANTOS
- AREA: RECURSOS HUMANOS
- ASESORA: Yary Luz Navarro
- ASISTENTES: Keiner Ospina Valencia, Dagoberto Garzón
- Fecha: 25 de septiembre 2024

INNOVACION EMPRESARIAL S.A.S

NIT: 800987654-2

REGLAMENTO O POLÍTICAS Y NORMAS PARA SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES

I. Objetivo

El presente reglamento tiene como finalidad establecer las políticas y procedimientos para la selección y vinculación de trabajadores en Innovación Empresarial S.A.S, garantizando un proceso justo, transparente y alineado con las normativas laborales vigentes en Colombia.

II. Alcance

Este reglamento es aplicable a todos los procesos de reclutamiento, selección y vinculación de empleados dentro de la empresa, asegurando que todos los cargos sean cubiertos por personal idóneo y capacitado.

III. Principios

1. Meritocracia: La selección de los candidatos estará basada en el mérito y las competencias necesarias para el cargo.

2. Transparencia: Se mantendrá claridad en todas las etapas del proceso de selección, desde la convocatoria hasta la contratación.

3. Confidencialidad: La información personal de los postulantes será tratada de manera confidencial y será utilizada exclusivamente para el proceso de selección.

IV. Políticas de Selección

1. Reclutamiento:

Se podrán utilizar medios internos y externos para la difusión de las vacantes, tales como portales de empleo, redes sociales y la página web de la empresa.

2. Proceso de Selección:

La selección de personal se realizará en base a entrevistas, pruebas psicotécnicas, técnicas y verificación de antecedentes laborales.

El proceso incluirá varias fases: preselección, entrevistas y evaluación final, garantizando un análisis integral del perfil del candidato.

3. Criterios de Selección:

Los candidatos serán seleccionados con base en su formación académica, experiencia profesional y habilidades pertinentes para el puesto solicitado.

4. Decisión Final:

La decisión de contratación será tomada por el comité de selección, basado en los resultados obtenidos durante el proceso de evaluación de los candidatos.

V. Normas de Vinculación

1. Documentación Requerida:

El candidato seleccionado deberá presentar la documentación legal exigida por la ley colombiana, como la cédula de ciudadanía, certificado de antecedentes judiciales y diplomas académicos.

2. Período de Prueba:

Los nuevos trabajadores estarán sujetos a un período de prueba de acuerdo con lo estipulado en el Código Sustantivo del Trabajo de Colombia, durante el cual se evaluará su desempeño.

3. Formalización de la Contratación:

La vinculación formal se realizará mediante la firma del contrato de trabajo, en el cual se detallarán las condiciones laborales y responsabilidades del empleado.

4. Inducción y Capacitación:

Al inicio de la vinculación, los empleados recibirán una inducción acerca de la empresa, sus políticas internas, normas de seguridad y salud en el trabajo, y las funciones inherentes a su cargo.

VI. Disposiciones Finales

1. Modificaciones del Reglamento:

Las políticas y normas establecidas en este reglamento podrán ser revisadas y modificadas según lo determine la Dirección de Recursos Humanos, previa aprobación de la Gerencia General.

2. Entrada en Vigencia:

Este reglamento entrará en vigor desde su fecha de publicación y será de cumplimiento obligatorio para todos los procesos de selección y vinculación de personal.

Aprobado por: Keiner Andres Ospina Valencia y Dagoberto Garzón

Gerentes General

INNOVACION EMPRESARIAL

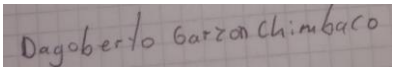
3. EVALUACIÓN

Observaciones: _____

Juicio de valor: **A**

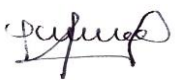


Aprendiz



_____

Dagoberto Garzón
Aprendiz



_____

Yary luz Navarro D
Instructora

SENA	**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA** **PLAN DE TRABAJO CONCERTADO CON EL APRENDIZ PARA EL DESARROLLO DE LA RUTA DE APRENDIZAJE**	Versión: 02 Julio de 2019

Programa de Formación:	Tecnico en Recursos Humanos	**Centro:**	CENTRO DE LA INNOVACIÓN AGROINSDUSTRIAL Y DE SERVICIOS	**I.D**	2961351	**Nombre Instructor:**	Yary Luz Navarro Diaz
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			C:Conocimiento	Físico	R2.	E1				
	E2			C:Conocimiento	Físico		E2				
	E3	Actividades de apropiacion Elaboracion de proceso completo de reclutamiento y selección	18/9/2024	D:Desempeño	Físico		E3				
	E4	Actividada de transferencia del conocimiento: Elaboracion de Reglamento de politicas y normas para selección de personal	24/9/2024	P:Producto	Digital		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			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
DANIELA MUÑOZ PEREZ			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
DUGLEISIS PEDROSO PEÑA			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
EMILI THALIANA CASTAÑO OSORIO			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
EVELIN DANIELA VARGAS BONIL			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
HELEN ALEJANDRA ZAPATA CARDENAS			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
JHOAN ESTEBAN FIGUEROA CABALLERO			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
JOHAN SEBASTIAN JARAMILLO GARCIA			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
KAREN YULIED MARTINEZ ESCUDERO			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
KAROL GISEL RIVERA ARIAS			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
KEINER ANDRES OSPINA VALENCIA			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
KEVILIN HASBLEIDI ORTIZ CIFUENTE			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
LAURA NATALIA VALENCIA MILLARES			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
MARCOS JOHANNY QUICENO MARIN			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
MARIA JOSE SANCHEZ GALVIZ			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
MARIA YULISSA RIVERA OVIEDO			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
NIKOL DAYANNA BABATIVA VARELA			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
NIKOL DAYANNA RIPE			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
NIKOL ESTEFANNY LUNA SALDAÑA			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
NIKOL YULIETH MORENO MEJIA			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
SARY NIKOL MONTOYA BUSTOS			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
YEIDY SARAY URIBE VELILLA			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
YULY ANDREA MOSQUERA			24/9/2024	25/9/2024					A	A			
YULITZA FERNANDA ARDILA ESTRADA			24/9/2024	25/9/2024					A	A			

Juicio de Evaluación A : Aprobado D: Desaprobado

Evidencia C:Conocimiento

Forma de Entrega: F: Física - D: Digital

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte: 12/10/2024
Ficha de Caracterización: 2961351
Código: 134200
Versión: 2
Denominación: RECURSOS HUMANOS .
Estado de la Ficha de Caracterización: EN EJECUCION
Fecha Inicio: 01/04/2024
Fecha Fin: 12/12/2025
Modalidad de Formación: 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 Evaluación	Fecha y Hora del Juicio Evaluado	Funcionario que
TI	1036222315	KEVILIN HASBLEIDY	ORTIZ CIFUENTES	EN FORMACION	38413 - SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA	590332 - 01 IDENTIFICAR REGLAMENTOS Y NORMATIVA DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	12/10/2024 17.35 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1036223575	MARCOS JHOANNY	QUICENO MARIN	EN FORMACION	38413 - SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA	590332 - 01 IDENTIFICAR REGLAMENTOS Y NORMATIVA DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	12/10/2024 17.37 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1053336327	KAROL GISELL	RIVERA ARIAS	EN FORMACION	38413 - SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA	590332 - 01 IDENTIFICAR REGLAMENTOS Y NORMATIVA DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	12/10/2024 17.46 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1056772428	NIKOL ESTEFANY	LUNA SALDAÑA	EN FORMACION	38413 - SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA	590332 - 01 IDENTIFICAR REGLAMENTOS Y NORMATIVA DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	12/10/2024 17.39 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1056772465	JOHAN SEBASTIAN	JARAMILLO GARCIA	EN FORMACION	38413 - SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA	590332 - 01 IDENTIFICAR REGLAMENTOS Y NORMATIVA DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	12/10/2024 17.41 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1056773176	JHOAN ESTEBAN	FIGUEROA CABALLERO	EN FORMACION	38413 - SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA	590331 - 04 VERIFICAR ACCIONES DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, TENIENDO EN CUENTA PROCEDIMIENTO, NORMATIVA Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.	POR EVALUAR		-
TI	1056773176	JHOAN ESTEBAN	FIGUEROA CABALLERO	EN FORMACION	38413 - SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA	590332 - 01 IDENTIFICAR REGLAMENTOS Y NORMATIVA DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	12/10/2024 17.42 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1056773673	DAGOBERTO	GARZON CHIMBACO	EN FORMACION	38413 - SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA	590332 - 01 IDENTIFICAR REGLAMENTOS Y NORMATIVA DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	12/10/2024 17.43 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ

TI	1056774342	KEINER ANDRES	OSPINA VALENCIA	EN FORMACION	38413 - SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA	590332 - 01 IDENTIFICAR REGLAMENTOS Y NORMATIVA DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	12/10/2024 17.44 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1056775092	MARIA YULISSA	RIVERA OVIEDO	EN FORMACION	38413 - SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA	590332 - 01 IDENTIFICAR REGLAMENTOS Y NORMATIVA DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	12/10/2024 17.38 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1056775259	NIKOL DAYANA	RIPE GAÑAN	EN FORMACION	38413 - SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA	590332 - 01 IDENTIFICAR REGLAMENTOS Y NORMATIVA DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	12/10/2024 17.48 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1056775405	KAREN YULIED	MARTINEZ ESCUDERO	EN FORMACION	38413 - SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA	590332 - 01 IDENTIFICAR REGLAMENTOS Y NORMATIVA DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	12/10/2024 17.49 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1056775761	DANIELA	MUÑOZ PEREZ	EN FORMACION	38413 - SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA	590332 - 01 IDENTIFICAR REGLAMENTOS Y NORMATIVA DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	12/10/2024 17.50 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1056775781	YEIDY SARAY	URIBE VELILLA	EN FORMACION	38413 - SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA	590332 - 01 IDENTIFICAR REGLAMENTOS Y NORMATIVA DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	12/10/2024 17.51 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1056775829	LAURA NATALIA	VALENCIA MILLARES	EN FORMACION	38413 - SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA	590332 - 01 IDENTIFICAR REGLAMENTOS Y NORMATIVA DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	12/10/2024 17.52 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1056775969	MARIA JOSE	SANCHEZ GALVIS	EN FORMACION	38413 - SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA	590332 - 01 IDENTIFICAR REGLAMENTOS Y NORMATIVA DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	12/10/2024 17.53 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1057096025	EMILI TATIANA	CASTAÑO OSORIO	EN FORMACION	38413 - SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA	590332 - 01 IDENTIFICAR REGLAMENTOS Y NORMATIVA DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	12/10/2024 17.54 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1057096130	EVELYN DANIELA	VARGAS BONIL	EN FORMACION	38413 - SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA	590332 - 01 IDENTIFICAR REGLAMENTOS Y NORMATIVA DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	12/10/2024 17.55 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1099546455	YULITZA FERNANDA	ARDILA ESTRADA	EN FORMACION	38413 - SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA	590332 - 01 IDENTIFICAR REGLAMENTOS Y NORMATIVA DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	12/10/2024 17.56 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ
TI	1128625703	HELEN ALEJANDRA	ZAPATA CADENA	EN FORMACION	38413 - SELECCIONAR CANDIDATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA	590332 - 01 IDENTIFICAR REGLAMENTOS Y NORMATIVA DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.	APROBADO	12/10/2024 18.00 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO DIAZ



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:	Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas, organizacionales, normativa y recursos disponibles.		
Actividad de aprendizaje:	prestar servicio al cliente a través de medios tecnológicos establecidos por la organización. Operar software y el hardware para la atención y servicio al cliente teniendo en cuenta la tecnología disponible y los protocolos de la organización.		
Evidencia de Conocimiento	Taller de preguntas sobre la importancia de la tecnología en el servicio al cliente.		

Criterios de evaluación: - opera software y el hardware para la atención y servicio al cliente teniendo en cuenta la tecnología disponible y los protocolos de la organización. Aplica diligentemente las normas y estrategias de atención y cortesía telefónica, a través de los medios tecnológicos, teniendo en cuenta protocolos y políticas organizacionales.

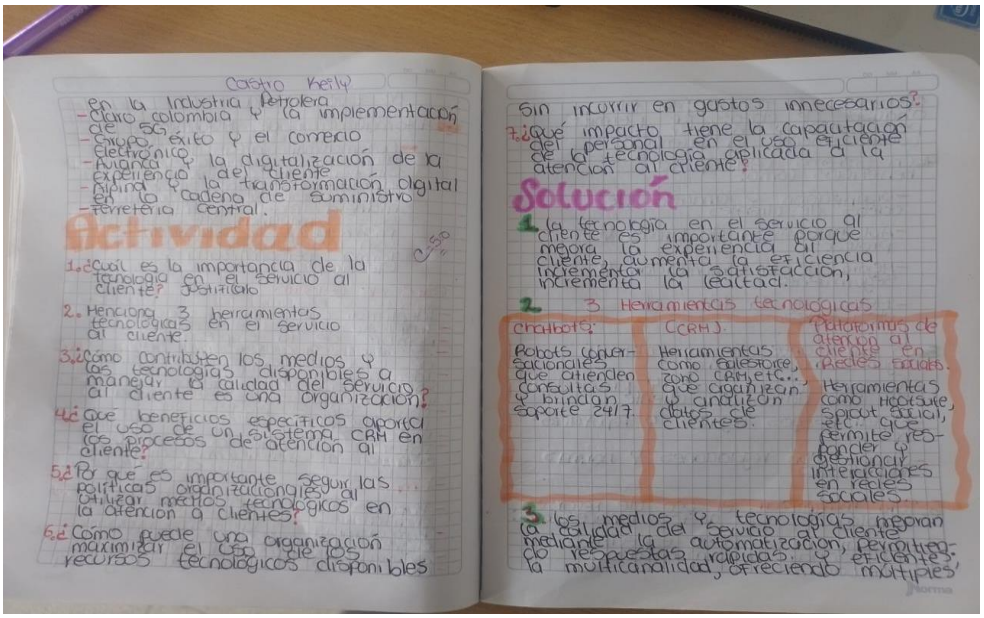
2. CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

TALLER DE PREGUNTAS

Descripción de la actividad: Después de la exposición de la instructora , sobre herramientas tecnológicas utilizadas en la atención al servicio al cliente desarrolle el siguiente cuestionario en su cuaderno:

1 - **¿Cual es la importancia de la tecnología en el servicio al cliente? Justifíquelo**
2 - menciona tres herramientas tecnológicas en el servicio al cliente.
3 - ¿Cómo contribuyen los medios y las tecnologías disponibles a mejorar la calidad del servicio al cliente en una organización?
4 - ¿Qué beneficios específicos aporta el uso de un sistema CRM en los procesos de atención al cliente?
5 - ¿Por qué es importante seguir las políticas organizacionales al utilizar medios tecnológicos en la atención a clientes?
6 - ¿Cómo puede una organización maximizar el uso de los recursos tecnológicos disponibles sin incurrir en gastos innecesarios?
7 - ¿Qué impacto tiene la capacitación del personal en el uso eficiente de la tecnología aplicada a la atención al cliente?

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN


Castro Kelly

- en la industria Petrolera
- Claro colombia y la implementación de 5G
- Grupo éxito y el comercio electrónico
- Avianca y la digitalización de la experiencia del cliente
- Alpina y la transformación digital en la cadena de suministro
- Ferretería central.

Actividad

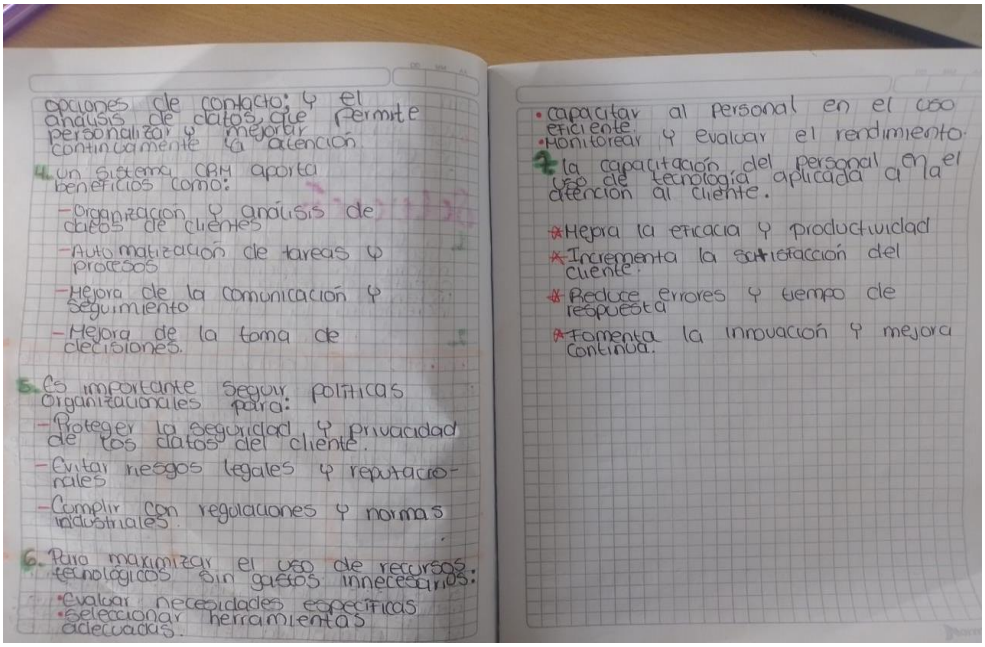
1. ¿Cuál es la importancia de la tecnología en el servicio al cliente? Justifícalo
2. Mencona 3 herramientas tecnológicas en el servicio al cliente.
3. ¿Cómo contribuyen los medios y las tecnologías disponibles a manejar la calidad del servicio al cliente es una organización?
4. ¿Qué beneficios específicos aporta el uso de un sistema CRM en los procesos de atención al cliente?
5. ¿Por qué es importante seguir las políticas organizacionales al utilizar medios tecnológicos en la atención a clientes?
6. ¿Cómo puede una organización maximizar el uso de los recursos tecnológicos disponibles sin incurrir en gastos innecesarios?
7. ¿Qué impacto tiene la capacitación del personal en el uso eficiente de la tecnología aplicada a la atención al cliente?

Solución

1. la tecnología en el servicio al cliente es importante porque mejora la experiencia al cliente, aumenta la eficiencia incrementa la satisfacción, incrementa la lealtad.
2. 3 Herramientas tecnológicas

Chatbots	CRM	Plataformas de atención al cliente en redes sociales
Robots conversacionales que atienden consultas y brindan soporte 24/7.	Herramientas como Salesforce, zoho CRM, etc., que organizan y analizan datos de clientes.	Herramientas como Hootsuite, Sprout Social, etc. que permite responder y gestionar interacciones en redes sociales

3. los medios y tecnologías mejoran la calidad del servicio al cliente mediante la automatización, permitiendo respuestas rápidas y eficientes; la multicanalidad, ofreciendo múltiples

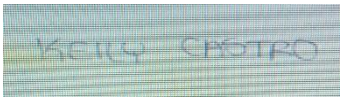

opciones de contacto; y el análisis de datos, que permite personalizar y mejorar continuamente la atención.

4. un sistema CRM aporta beneficios como:
   - Organización y análisis de datos de clientes
   - Automatización de tareas y procesos
   - Mejora de la comunicación y seguimiento
   - Mejora de la toma de decisiones.
5. Es importante seguir políticas organizacionales para:
   - Proteger la seguridad y privacidad de los datos del cliente.
   - Evitar riesgos legales y reputacionales
   - Cumplir con regulaciones y normas industriales
6. Para maximizar el uso de recursos tecnológicos sin gastos innecesarios:
   - Evaluar necesidades específicas
   - Seleccionar herramientas adecuadas.
   - capacitar al personal en el uso eficiente
   - Monitorear y evaluar el rendimiento.
7. la capacitación del personal en el uso de tecnología aplicada a la atención al cliente.
   - Mejora la eficacia y productividad
   - Incrementa la satisfacción del cliente.
   - Reduce errores y tiempo de respuesta
   - Fomenta la innovación y mejora continua.

3. EVALUACION

Observaciones: _____

Juicio de valor: **A**



Nombre y firma
Aprendiz

Nombre y firma
Instructora

SENA	**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA** **PLAN DE TRABAJO CONCERTADO CON EL APRENDIZ PARA EL DESARROLLO DE LA RUTA DE APRENDIZAJE**	Versión: 02 Julio de 2019

Programa de Formación:	TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	**Centro:**	CENTRO DE LA INNOVACIÓN AGROINSDUSTRIAL Y DE SERVICIOS	**I.D**	2961348	**Nombre Instructor:**	YARY LUZ NAVARRO DIAZ
Proyecto (s):	APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICROEMPRESAS DEL AREA DE INFLUENCIA DEL CIAS			**Código**	134101		

Resultado (S) de Aprendizaje

R1.						R2.				
R3.						R4.	Utilizar medios y tecnologia disponibles en los protocolos de atencion al clientes y usuarios de acuerdo con politicas organizacionales y recursos disponibles			
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			**C:Conocimiento**	Físico	R4.	E1	Actividad de contextualizacion: Cuestionario sobre herramientas y tecnologias utlizadas en atencion al cliente	23/9/2024	**C:Conocimiento**	Físico
	E2			D:Desempeño	Físico		E2				
	E3			D:Desempeño	Digital		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	
AIZALES MURILLO KEVIN JOSÉ	23/9/2024						A						
CASTRO KEILY MICHELL	23/92024						A						
GOMEZ CARRERO DANIEL ALEJANDRO	23/9/2024						A						
GONZALES BARRETO LIZ ADRIANA	23/9/2024						A						
MESA GARCIA JUAN CAMILO	23/9/2024						A						
MOLINA VARGAS NIKOL TATIANA	23/92024						A						
MOLINA VARGAS MICHEL NATALIA	23/9/2024						A						
MONTES ACUÑA JOSE ALFONSO	23/92024						A						
MORENO QUICENO EVELY VALENTINA	23/9/2024						A						
MUÑOZ MAHECHA LINA BRIYITH	23/92024						A						
NIÑO RICO SARA YULIPZA	23/9/2024						A						
PEREA CAMPOS ANTONIO ESTIBEN	23/92024						A						
PIZARRO LOPEZ ANDRES SANTIAGO	23/9/2024						A						
RODRIGUEZ TABORDA ASLY DANIELA	23/92024						A						
ROJAS ROJAS DULCE MARIA	23/9/2024						A						
SANCHEZ VASQUEZ SARA NICOL	23/92024						A						
TELLEZ LOZADA OSCAR IVAN	23/9/2024						A						
TRILLOS GUZMAN JULIAN FELIPE	23/9/2024						A						
ZULUAGA AMADOR JUAN CAMILO	23/9/2024						A						
ZULUAGA MOSQUERA YOEL ANDRES	23/9/2024						A						

Juicio de Evaluación A : Aprobado D: Desaprobado

Evidencia P: Producto D:Desempeño C:Conocimiento

Forma de Entrega: F: Física - D: Digital

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte: 12/10/2024
Ficha de Caracterización: 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 Formación: PRESENCIAL
Regional: 15 - REGIONAL BOYACÁ
Centro de Formación: 9551 - CENTRO DE LA INNOVACIÓN AGROINDUSTRIAL Y DE SERVICIOS

Tip	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación	Fecha y Hora del Juicio Evaluativo	Funcionario
TI	1054548888	SARA YULIPZA	NIÑO RICO	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595125 - 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A	APROBADO	12/10/2024 18.50 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO
TI	1056771733	KEVIN JOSE	AIZALES MURILLO	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595125 - 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A	APROBADO	12/10/2024 18.36 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO
TI	1056772783	JOSE ALFONSO	MONTES ACUÑA	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595125 - 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A	APROBADO	12/10/2024 18.44 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO
TI	1056774083	ANDRES SANTIAGO	PIZARRO LOPEZ	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595125 - 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A	APROBADO	12/10/2024 18.52 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO
TI	1056774969	ANTONIO ESTIBEN	PEREA CAMPOS	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595125 - 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A	APROBADO	12/10/2024 18.51 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO
TI	1056774990	LIZ ADRIANA	GONZALEZ BARRETO	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595125 - 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A	APROBADO	12/10/2024 18.40 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO
TI	1056775488	KEILY MICHELL	CASTRO CONDE	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595125 - 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A	APROBADO	12/10/2024 18.38 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO
TI	1056775792	NIKOL TATIANA	MOLINA VARGAS	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595125 - 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A	APROBADO	12/10/2024 18.42 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO
TI	1056775793	MICHEL NATALIA	MOLINA VARGAS	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595125 - 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A	APROBADO	12/10/2024 18.43 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO
TI	1056775993	DULCE MARIA	ROJAS ROJAS	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595125 - 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A	APROBADO	12/10/2024 18.54 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO
TI	1056776125	LINA BRIYITH	MUÑOZ MAHECHA	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595125 - 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A	APROBADO	12/10/2024 18.49 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO
TI	1056777359	OSCAR IVAN	TELLEZ LOZADA	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595125 - 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A	APROBADO	12/10/2024 18.56 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO

TI	1057095603	SEBASTIAN	MORENO VELEZ	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595125 - 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A	POR EVALUAR		-
TI	1057096036	JULIAN FELIPE	TRILLOS GUZMAN	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595125 - 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A	APROBADO	12/10/2024 18.57 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO
TI	1057096074	SARA NICOL	SANCHEZ VASQUEZ	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595125 - 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A	APROBADO	12/10/2024 18.55 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO
TI	1057096136	ASLY DANIELA	RODRIGUEZ TABORDA	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595125 - 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A	APROBADO	12/10/2024 18.53 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO
TI	1057096138	EMILY VALENTINA	MORENO QUICENO	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595125 - 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A	APROBADO	12/10/2024 18.46 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO
TI	1078460460	YOEL ANDRES	ZULUAGA MOSQUERA	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595125 - 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A	APROBADO	12/10/2024 18.58 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO
TI	1107045584	JUAN CAMILO	MESA GARCIA	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595125 - 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A	APROBADO	12/10/2024 18.41 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO
TI	1115728907	DANIEL ALEJANDRO	GOMEZ CARRERO	EN FORMACION	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	595125 - 04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A	APROBADO	12/10/2024 18.39 a	CC 64578895 - YARY LUZ NAVARRO



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:	Prospectar clientes potenciales según el producto o servicio de la organización.		
Actividad de aprendizaje:	Calificar los clientes potenciales comparar los prospectos con el segmento		
Evidencia de Conocimiento	Taller de preguntas sobre concepto de clientes y sus generalidades.		

Criterios de evaluación: - Selecciona clientes de la organización teniendo en cuenta herramientas de análisis.

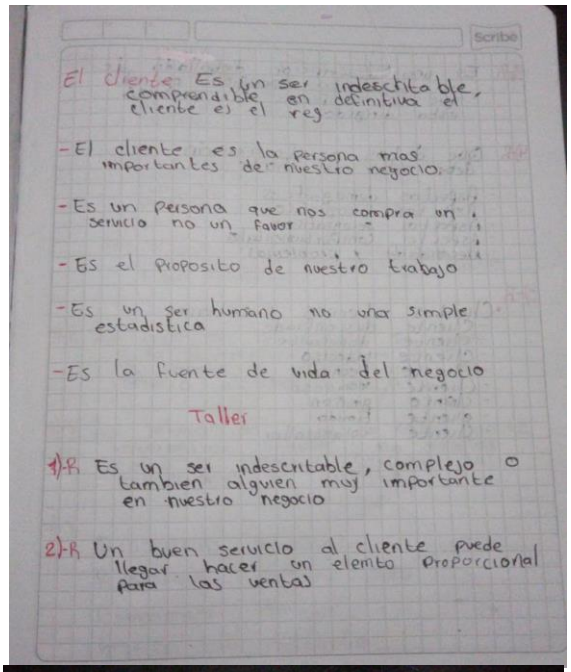
CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

TALLER DE PREGUNTAS

Descripción de la actividad: Después de la exposición de la instructora , sobre el concepto de clientes y sus generalidades le invitamos a desarrollar el siguiente taller.

1. Defina que es un cliente
2. ¿Diga con sus propias palabras porque es importante un buen servicio al cliente?
3. ¿Qué es el perfil del cliente?
4. ¿Qué datos o información se debe saber del cliente?
5. ¿Cuáles son los tipos de clientes que hay . Defínalos?
6. Mencione tres tipos de clientes externos y la técnica para atenderlos
7. ¿Que es el cara a cara con el cliente?
8. ¿En que consiste la comunicación No verbal con el cliente?
9. Mencione al menos tres ventajas del contacto cara a cara con el cliente
10. ¿Cómo debe ser la comunicación telefónica con el cliente?
11. ¿Como es la comunicación con el cliente de hoy?
12. ¿Qué proporcionan las redes sociales a sus clientes, que no proporcionan los canales convencionales? Explíque
su respuesta y apóyese en la presentación expuesta por su instructora.
13. ¿Cuáles son los mejores canales de comunicación con el cliente?
14. ¿En que consiste la fidelización de clientes?
15. Mencione las ventajas de la fidelización del cliente
16. Mencione tres estrategias de fidelización del cliente y explíquelas brevemente.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

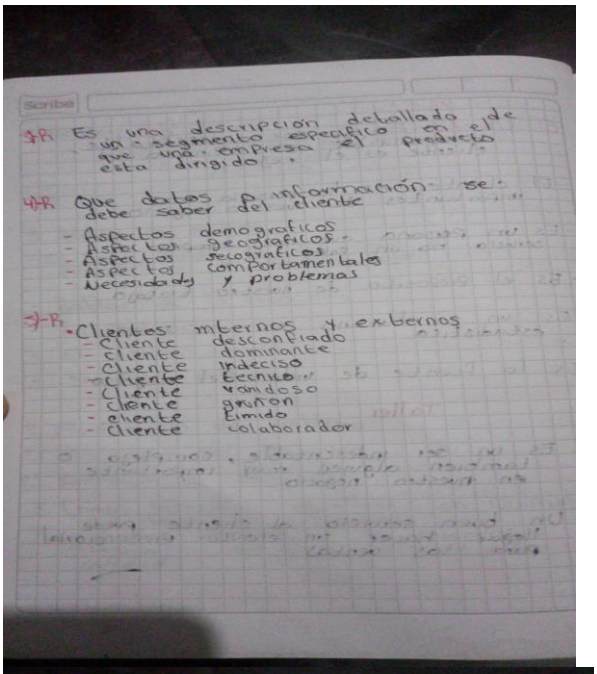

El cliente: Es un ser indescritable, comprendible en definitiva el cliente es el rey

- El cliente es la persona mas importantes de nuestro negocio.
- Es un persona que nos compra un servicio no un favor
- Es el proposito de nuestro trabajo
- Es un ser humano no una simple estadistica
- Es la fuente de vida del negocio

Taller

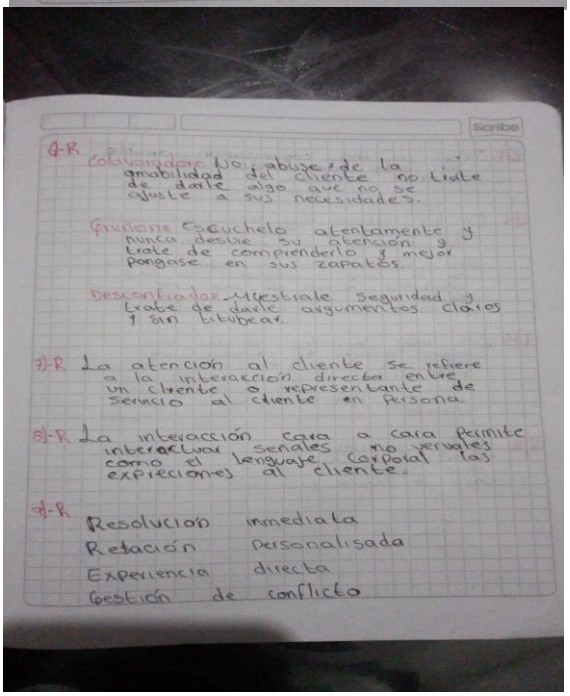
1)-R. Es un ser indescritable, complejo o tambien alguien muy importante en nuestro negocio

2)-R. Un buen servicio al cliente puede llegar hacer un elemto proporcional para las ventas


3)-R. Es una descripción detallado de un segmento especifico en el que una empresa el proyecto esta dirigido

4)-R. Que datos la información se debe saber del cliente
- Aspectos demograficos
- Aspectos geograficos
- Aspectos ecograficos
- Aspectos comportamentales
- Necesidades y problemas

5)-R.
- Clientes internos y externos
- Cliente desconfiado
- Cliente dominante
- Cliente indeciso
- Cliente tecnico
- Cliente ramdoso
- Cliente gruñon
- Cliente timido
- Cliente colaborador


6-R. Colaborador: No abuse de la amabilidad del cliente no trate de darle algo que no se ajuste a sus necesidades.

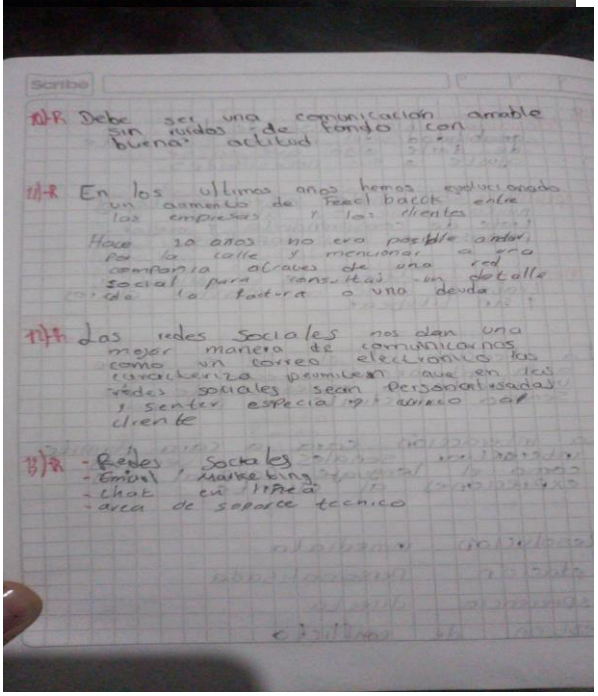
Gruñon: Escuchelo atentamente y nunca desvie su atención y trate de comprenderlo y mejor pongase en sus zapatos.

Desconfiador: Muestrale seguridad y trate de darle argumentos claros y sin titubear.

7)-R. La atención al cliente se refiere a la interacción directa entre un cliente o representante de servicio al cliente en persona.

8)-R. La interacción cara a cara permite interactuar señales no verbales como el lenguaje corporal las expresiones al cliente.

9)-R.
Resolución inmediata
Relación personalisada
Experiencia directa
Gestión de conflicto


10)-R. Debe ser una comunicación amable sin ruidos de fondo con buena actitud

11)-R. En los ultimos años hemos evolucionado un aumento de Feed back entre las empresas y los clientes

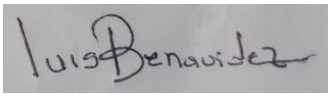
Hace 10 años no era posible andar por la calle y mencionar a una compañia atraves de una red social para consultar un detalle de la factura o una deuda

12)-R. Las redes sociales nos dan una mejor manera de comunicarnos como un correo electronico las caracteriza permiten que en las redes sociales sean personalizadas y sentir especial interes al cliente

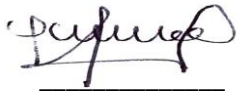
13)-R.
- Redes sociales
- Email marketing
- Chat en linea
- area de soporte tecnico

Observaciones: _____

Juicio de valor**: A**



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 areas de influencia del centro de la innovación agroindustrial y de servicios		
Fase proyecto:	Análisis		
Resultado de aprendizaje:	Prospectar clientes potenciales según el producto o servicio de la organización.		
Actividad de aprendizaje:	Calificar los clientes potenciales		
Evidencia de Desempeño	Caso de análisis de atención a clientes		

Criterios de evaluación: Selecciona clientes de la organización teniendo en cuenta herramientas de análisis

2. LISTA DE VERIFICACIÓN

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE		Observaciones
		SÍ	NO	
1.	El aprendiz demuestra seguridad y relaciona claros argumentos al atender a un cliente desconfiado.	**X**		
2.	El aprendiz ofrece pocas opciones del producto, a un cliente indeciso, esperando que este quede satisfecho con su elección.	**X**		
3.	El aprendiz mantiene la calma ante un cliente dominante, le da un trato amable, pero firme, le ofrece opciones y establece límites respetuosamente.	**X**		
4.	El aprendiz muestra interés en la conversación de un cliente demasiado locuaz, sin embargo, lo dirige amablemente al objetivo principal de la interacción.	**X**		

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

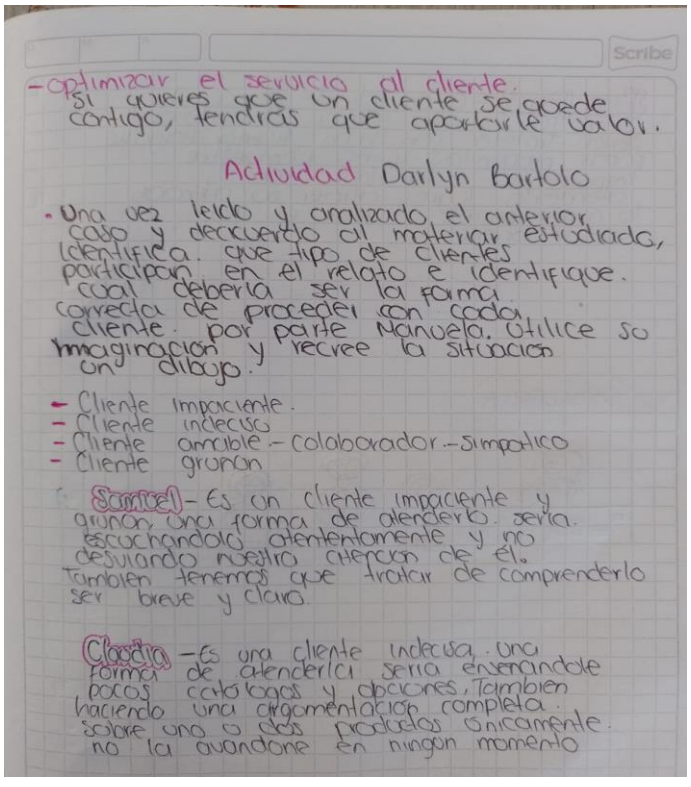
Actividad

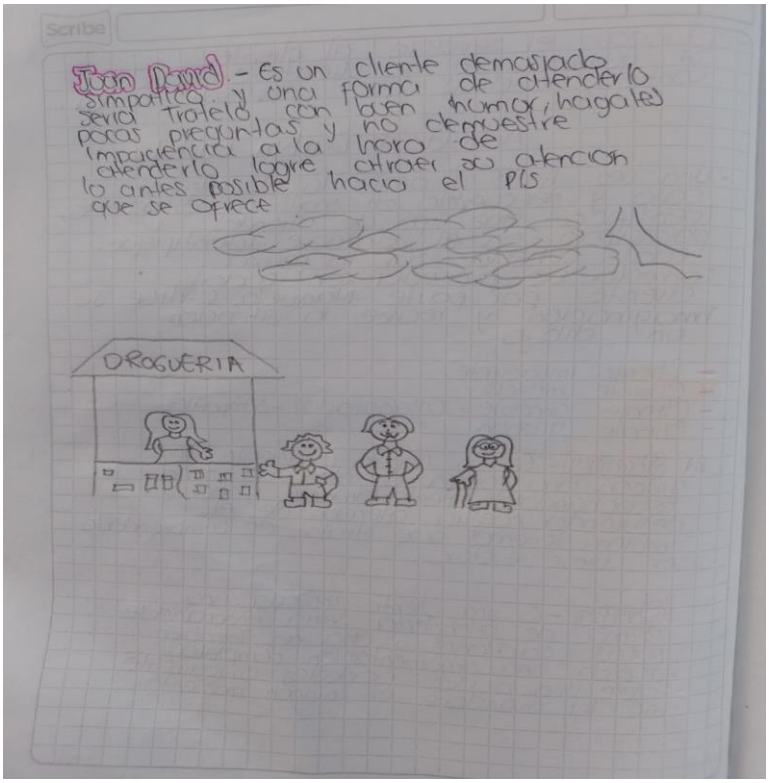
Descripción de actividad : Análisis de caso

Manuela trabaja en una cadena de droguerías como de vendedora, ésta es la única droguería que se encuentra en la región donde ella vive, tiene que atender en promedio a 100 clientes cada día. Entre estos clientes llega don Samuel que es un cliente impaciente, quiere que lo atiendan rápido, tiene mucho afán, pero faltan 10 clientes por atender mientras llega su turno. Don Samuel le grita constantemente a manuela: " Señorita usted es muy lenta, tengo mucho afán, necesito que me atienda rápido" . Mientras don Samuel sigue afanando a Manuela, ella se encuentra atendiendo a Doña Claudia, una cliente de 72 años que fue a reclamar el premio que se ganó con sus puntos acumulados, en la droguería, pero ésta señora no sabe cual producto escoger y se muestra muy indecisa, por lo tanto se está demorando mucho en tomar la decisión , en total hay 30 productos para escoger. Después pasaron 8 clientes que fueron atendidos rápidos y sin ninguna novedad, el noveno cliente que es el antepenúltimo, antes de pasar don Samuel, es Juan David, quien va a comprar un sobre de acetaminofén para el dolor de cabeza de su esposa. El es un cliente muy amable conversador, colaborador y se pone a contarle a Manuela algunos problemas que tiene con su esposa, lo cual demora la atención de manuela a los otros clientes OH, OH

• Una vez leído y analizado el anterior caso y de acuerdo al material estudiado, identifica que tipos de clientes participan
en el relato e indique cual debería ser la forma correcta de proceder con cada cliente por parte Manuela. Utilice su imaginación y recree la situación mediante un dibujo.

• Espero tu respuesta en mínimo 20 renglones de la hoja de tu cuaderno, pero además deberás socializarla en una mesa
redonda



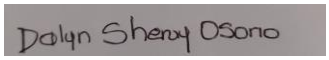


INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

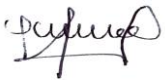
3. EVALUACION

Observaciones: _____

Juicio de valor: **A**



Darlyn Sheray Osorio
Aprendiz



Nombre y firma
Instructora

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO CON EL APRENDIZ PARA EL DESARROLLO DE LA RUTA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Julio de 2019

Programa de Formación:	TECNICO EN ASESORIA COMERCIAL	**Centro:**	CENTRO DE LA INNOVACIÓN AGROINSDUSTRIAL Y DE SERVICIOS	**I.D**	2961400
Nombre Instructor:	YARY LUZ NAVARRO DIAZ				
Proyecto (s):	DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACION PARA POSICIONAR PRODUCTOS Y SERVICIOS EN MIPYMES Y/O UNIDADES PRODUCTIVAS DE AREAS DE INFLUENCIA DEL CENTRO DE LA INNOVACION AGROINDUSTRIAL Y DE SERVICIOS	**Código**	3054380		

Resultado (S) de Aprendizaje

R1.		R2.	PROSPECTAR CLIENTES POTENCIALES SEGÚN EL PRODUCTO O SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN
R3.		R4.	

RAP	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHA CONCERTACIÓN	TIPO DE EVIDENCIA	FORMA DE ENTREGA
R1.	E1			**D:Desempeño**	Físico
	E2			P:Producto	Físico
	E3				
	E4				

RAP	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHA CONCERTACIÓN	TIPO DE EVIDENCIA	FORMA DE ENTREGA
R2.	E1	Actividades de contextualizacion e identificacion del conocimiento Acividad 1 : Tallersobre le concepto de cliente y sus generalidades	2/10/2024	C:Conocimiento	Físico
	E2	Actividades de contextualizacion e identificacion del conocimiento Acividad 2 : Analisis de caso de servicio al cliente	2/10/2024	D:Desempeño	Físico
	E3				
	E4				

NOMBRE DEL APRENDIZ	FECHA DE ENTREGA REAL						JUICIO DE EVALUACION						OBSERVACION
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E1	E2	E3	E4	E5	E6	
BARTOLO NAVARRETE DEIVI ALEXANDER	2/10/2024	2/10/2024					A	A					
BECERRA BAUTISTA MARIA FERNANDA	2/10/2024	2/10/2024					A	A					
BENAVIDES SIBO LUIS EDUARDO	2/10/2024	2/10/2024					A	A					
BUSTOS MORENO JUAN JOSE	2/10/2024	2/10/2024					A	A					
DIAZ BONILLA MILTON ANDREY	2/10/2024	2/10/2024					A	A					
OSOSRIO BARTOLO DARLYN SHERAY	2/10/2024	2/10/2024					A	A					
SALAMANCA SALAMANCA ERIKA	2/10/2024	2/10/2024					A	A					

Juicio de Evaluación A : Aprobado D: Desaprobado

Evidencia P: Producto D:Desempeño C:Conocimiento

Forma de Entrega: F: Física - D: Digital