**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Monteria, 23 de noviembre de 2024

Señor (a)
**JORGE DAVID GOMEZ BEDOYA**
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR. 5879377
Profesional G08
Centro de Comercio, Industria y Turismo
Ciudad

**Asunto:** Informe mensual de ejecución contractual Mes de noviembre año 2024.

**Referencia:** CO1.PCCNTR. 5879377 del año 2024.

**BELLA CLARETH LENGUA MIRANDA**,identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.064.982.409 de Cerete, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro de Comercio, Industria y Turismo, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

**Valor y forma de pago:**
El valor total del presente contrato será de CUARENTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS NOVENTA MIL QUINIENTOS VEINTISEIS PESOS M/CTE ($ 46.590.526) Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a)Diez (10) pagos iguales por los meses de febrero a noviembre de 2024 valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE (4.465.545) c) Un (1) ultimo pago por el mes de diciembre por valor de UN MILLON NOVECIENTOS TREINTA Y CINCO MIL SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($1.935.076)

**Plazo:** Será hasta el 13 de diciembre de 2024

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

**Obligaciones Especificas:**

| No | Obligaciones | Acciones realizadas | Evidencias |
|---|---|---|---|
| 1 | Planear y ejecutar la formación profesional en el área de su educación de acuerdo con el programa y la competencia asignada, para el logro de los resultados de aprendizaje definidos, cumpliendo las horas de formación de las competencias de los programas de formación equivalentes a la programación de la Formación Profesional Integral. | Se apoya la planeación de la formación técnica y complementaria de acuerdo al programa de formación asignado,<br><br>**Ficha 3065937** OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL<br><br>Competencia: Atender clientes deacuerdo con procecimientos de servicio y normativas.<br><br>Resultado de aprendizaje: Prestar el servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos de la organización.}<br><br>**Ficha 3066046** DIRECCIÓN DE VENTAS<br><br>Competencia: Administar las fuerzas de las ventas de acuerdo con los objetivos de las ventas y el plan de mercadeo.<br><br>Resultado de aprendizaje:<br><br>Capacitar la fuerza de ventas en las competencias requeridas durante su gestión, aplicando métodos y estrategias de capacitación, con el apoyo de los recursos y herramientas pedagógicas para el logro de los objetivos de ventas y estándares de desempeño establecidos por la organización.<br><br>**Curso complemetario**:<br><br>**Ficha 3110470** FORTALECIMIENTO EN GESTION ORGANIZACIONAL<br><br>Competencia: Consolidar la cultura organizacional según modelo de gestión.<br><br>Resultado de aprendizaje: realizar modelo de gestión teniendo en cuenta | Anexo evidencias fotográficas y listados de asistencia en el informe mes de noviembre. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | necesidades del entorno y características de la organización.<br><br>verificar proceso de implementación del modelo de gestión de acuerdo con parámetros definidos.<br><br>aplicar modelo de gestión organizacional cumpliendo parámetros del plan de mejora.<br><br>reconocer modelo de gestión de acuerdo a métodos técnicos y naturaleza de la empresa. | |
| 2 | Apoyar la elaboración de la planeación pedagógica, guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación, plan de trabajo, ayudas didácticas requeridos para el desarrollo de los procesos de formación asignados. | Se elaboro la guía de aprendizaje para el proceso de formación de las fichas.<br><br>**Ficha 3065937** OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL<br><br>**Ficha 3066046** DIRECCIÓN DE VENTAS<br><br>**Ficha 3110470** FORTALECIMIENTO EN GESTION ORGANIZACIONAL. | Anexo guía de aprendizaje en el informe mes de noviembre. |
| 3 | Registrar en el aplicativo SOFIA PLUS, todas las evidencias del proceso formativo: crear las rutas de aprendizaje, asociar aprendices, realizar registro de inasistencia de aprendices, planes de mejoramiento y registrar juicios evaluativos, acorde con los lineamientos institucionales. | Se evaluaron las fichas<br><br>**Ficha 3065937** OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL<br><br>**Ficha 3066046** DIRECCIÓN DE VENTAS<br><br>**Ficha 3110470** FORTALECIMIENTO EN GESTION ORGANIZACIONAL. | Plataforma sofia plus. |
| 4 | Participar en las reuniones de equipos de ejecución de la formación por grupo o áreas, según la determinación de la respectiva Coordinación Académica y de acuerdo con el procedimiento establecido por la institución, para garantizar integralidad en el diseño de actividades de aprendizaje. | Durante este mes no se ejecuto esta obligación contractual. | No aplica para este mes objeto de cobro |
| 5 | Presentar las actas finales de cierre de etapa lectiva de las fichas asignadas como | Durante este mes de noviembre no se a realizado acta finales de cierre ya que el técnico que tengo asignado no esta en etapa lectiva. | No aplica para este mes objeto de cobro. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | responsable, acorde con los lineamientos institucionales | | |
| 6 | Apoyar el trámite de las novedades de deserción de aprendices acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz. | Se realizo acta de deserción de la ficha 2877633 Asesoria comercial, llevando a cabo el proceso a cinco (5) aprendices, en meses anteriores | No aplica para este mes objeto de cobro. |
| 7 | Asistir a los aprendices en las novedades acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz | Se presento novedades de aprendices en el acta de deserción el mes anterior. | No aplica para este mes objeto de cobro. |
| 8 | Aportar todos los documentos soporte del proceso de formación profesional, publicados en la plataforma SIGA, así como los requeridos para aseguramiento de la calidad (Autoevaluación y Registro calificado). | Se aportan los documentos utilizados en el proceso de la formación como guias de aprendizaje, planes de trabajo y listados de asistencia. | Guias de aprendizaje y listados de asistencia. |
| 9 | Participar en proyectos de investigación aplicada, técnica y pedagógica en función de la formación profesional de los rogramas relacionados con el área temática. | Durante este mes objeto de cobro no se participo en proyectos de investigación. | No aplica para este mes objeto de cobro. |
| 10 | Subir los documentos soporte del pago en la plataforma del SECOP II en los plazos establecidos por la entidad y acorde con los requisitos legales exigidos. | Se realizo el cargue de los documentos en el aplicativo SECOP II: Gestión Financiera. Gestión Contractual. | Información registrada en el aplicativo SecopII<br><br>Planilla si contratistas.<br><br>Formato informe mensual de ejecución GTH-F-062 V10. |
| 11 | Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo máximo de tres (3) días hábiles anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información. | Hasta la fecha no se han presentado anomalías. | No aplica aun para este mes objeto de cobro. |
| 12 | Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo no inferior a quince (15) días hábiles las anomalías, inconsistencias, novedades del Contrato (Cesion - Terminacion). | Hasta la fecha no se han presentado anomalías, no aplica para este mes objeto de cobro. | No aplica aun para este mes objeto de cobro. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 13 | Atender las solicitudes realizadas por el supervisor del contrato. | Se atendieron todas las solicitudes realizadas por el supervisor de contrato.<br><br>Se presenta cuadro de evento mes noviembre. | Informe mes de noviembre subido en secop II.<br><br>Cuadro de evento adjuntado en el informe mes noviembre. |
| 14 | Gestionar la colocación de aprendices en alguna de las modalidades de etapa productiva y rendir informes periódicos de los resultados alcanzados, conforme a las instrucciones que les sean impartidas | Durante este periodo no se gestionó la colocación de aprendices en las modalidades de etapa productiva. | No aplica |

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

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

| ITEM | No DE LA ORDEN DE VIAJE | LUGAR DE DESPLAZAMIENTO | FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL | FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL |
|---|---|---|---|---|
| 1. | 103224 | Monteria- Chinu | 16/10/2024 | 16/10/2024 |
| 2. | 103224 | Monteria- Chinu | 17/10/2024 | 17/10/2024 |

**Nota 1:** Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. **4573059208** de la planilla, Expedido por Bancoomeva correspondiente al mes de octubre de 2024 (Decreto Ley 2106 de 2019 – " Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (x) folios

Cordialmente,

**Firma**

BELLA CLARETH LENGUA MIRANDA

**BELLA CLARETH LENGUA MIRANDA**

**Contratista**

**C.C. No. 1.064.982.409**

Recibí a satisfacción:

JORGE DAVID GOMEZ BEDOYA

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR. 5879377

Profesional G08

# REPORTE MENSUAL DEL INSTRUCTOR

**REGIONAL CORDOBA**

**CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **NOMBRE COMPLETO DEL INSTRUCTOR:** | **Bella Clareth Lengua Miranda** | **AÑO:** | **2024** |
| **CÉDULA:** | **1064982409** | **MES:** | **Noviembre** |

**PARTE HORAS DIRECTAS A FORMACIÓN - PROGRAMAS EN FORMACIÓN TITULADA Y/O COMPLEMENTARIA**

| | | | HORARIO | | FECHA | | DIAS | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Ficha** | **Programa de Formación** | **Tipo** | **Hora Inicial** | **Hora Final** | **Fecha Inicio** | **Fecha Fin** | **L** | **M** | **M** | **J** | **V** | **S** | **D** | **Dias** | **Si es programa complementario ¿INCLUIR FESTIVOS?** | **COMPETENCIA DESARROLLADA** | **RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | **Horas por sesión** | **Cantidad Sesiones** | **Festivos** | **Total Horas** |
| 3065937 | OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL | TECNICO | 6:00 | 14:00 | 2/11/2024 | 30/11/2024 | x | | | | | x | | Lunes; Sábado | NO | Gestiona ventas aplicando normas y procedimientos de servicio y normativos | Prestar un servicio al cliente teniendo en cuenta procesos de la organización | 8 | 9 | 2 | 56 |
| 3066046 | DIRECCIÓN DE VENTAS | TECNOLOGO | 12:00 | 20:00 | 5/11/2024 | 30/11/2024 | | x | | | x | | | Martes; Jueves | NO | Administrar los fuentes de los vendedores asignados con los objetivos de las ventas y el plan de ventas | Coordinar los fuentes de ventas en un mercado, aplicando | 8 | 8 | 0 | 64 |
| 3110470 | FORTALECIMIENTO EN GESTION ORGANIZACIONAL | COMPLEMENTARIO | 6:00 | 11:00 | 5/11/2024 | 29/11/2024 | | X | | | | | | Martes | NO | Competencia: cultura organizacional según modelo de gestión | Diferenciar la estructura organizacional según modelo de gestión | 5 | 4 | 0 | 20 |
| 3110470 | FORTALECIMIENTO EN GESTION ORGANIZACIONAL | COMPLEMENTARIO | 6:00 | 11:00 | 7/11/2024 | 28/11/2024 | | | | X | | | | Jueves | NO | Competencia: cultura organizacional según modelo de gestión | Diferenciar la estructura organizacional según modelo de gestión | 5 | 4 | 0 | 20 |
| 3110470 | FORTALECIMIENTO EN GESTION ORGANIZACIONAL | COMPLEMENTARIO | 6:00 | 13:00 | 29/11/2024 | 29/11/2024 | | | | | X | | | Viernes | NO | Competencia: cultura organizacional según modelo de gestión | Diferenciar la estructura organizacional según modelo de gestión | 7 | 0 | 0 | 0 |
| 3110470 | FORTALECIMIENTO EN GESTION ORGANIZACIONAL | COMPLEMENTARIO | 15:00 | 21:00 | 2/11/2024 | 9/11/2024 | | | | | | X | | Sábado | NO | Competencia: cultura organizacional según modelo de gestión | Diferenciar la estructura organizacional según modelo de gestión | 6 | 2 | 0 | 12 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | **TOTAL HORAS** | | | | | **172** |

**PARTE HORAS OTRAS ACTIVIDADES**

**PARTE APOYO PRESTADO ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS**

| | ACTIVIDAD | JUSTIFICACIÓN | FECHA | | HORARIO | | | HORAS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | DESDE | HASTA | DESDE | | HASTA | |
| 1 | | | | | | DESDE | | |
| 2 | | | | | | DESDE | | |
| 3 | | | | | | DESDE | | |
| 4 | | | | | | DESDE | | |
| 5 | | | | | | DESDE | | |
| | | | | | **TOTAL HORAS** | | | **0** |

**PARTE CAPACITACION INSTRUCTORES PLANTA**

| | NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN | | FECHA | | HORARIO | | | HORAS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | DESDE | HASTA | DESDE | | HASTA | |
| 1 | | | | | | DESDE | | |
| 2 | | | | | | DESDE | | |
| 3 | | | | | | DESDE | | |
| | | | | | **TOTAL HORAS** | | | **0** |

**PARTE OTRAS ACTIVIDADES INSTRUCTORES PLANTA**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Preparación de clases | | |
| 2 | Incapacidad | | |
| 3 | Líder WorldSkills | | |
| 4 | Permiso Sindical | | |
| 5 | Investigacion | | |
| 6 | Permiso por estudio | | |
| 7 | Act. Culturales (Evento deportivo Nacional) | | |

| FECHA | | HORARIO | | | HORAS |
|---|---|---|---|---|---|
| DESDE | HASTA | DESDE | | HASTA | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | **TOTAL HORAS** | | | **0** |

| | |
|---|---|
| **TOTAL HORAS REPORTADAS** | **172** |

**FIRMA DEL INSTRUCTOR:**

**PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE



https://png.pngtree.com/element_origin_min_pic/17/09/13/989a7fa56fdba5aa0b860e7f69780ef0.jpg

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Operaciones comerciales en Retail
- Código del Programa de Formación: 632223
- Nombre del Proyecto: Desarrollo de acciones operativas y comerciales en el sector Retail
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto: Realizar evento promocional teniendo en cuenta protocolo de atención al cliente y propuesta de buenas prácticas operativas y comerciales
- Competencia:
    - 210601020 Atención al cliente
    - 240201524 Comunicación
    - 240201526 Ética para la construcción de una cultura de Paz
    - 240202501 Bilingüismo
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

    21060102001 Prestar el servicio al cliente teniendo en cuenta protocolos de la organización

    21060102002 Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización

    ***Comunicación***

    24020152401 Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística

    24020152402 Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación

24020152403 Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad

24020152404 Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto

***Ética para la construcción de una cultura de Paz***

24020152601 Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz

24020152602 Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social

24020152603 Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente

24020152604 Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos

***Bilingüismo***

24020250103 Participar en intercambios conversacionales básicos en forma oral y escrita en inglés en diferentes situaciones sociales tanto en la cotidianidad como en experiencias pasadas

- Duración de la Guía: Técnico 144 h + Clave 96 h + Transversales 48 h

## 2. PRESENTACIÓN

Es el momento de atender clientes, es por esto que es indispensable conocerlos, tipificarlos, saber cómo reaccionan ante los productos que se están ofreciendo en el formato comercial Retail. Es por esto que se debe identificar las políticas de servicio para aplicar técnicas de comunicación en el manejo de clientes internos y externos acordes con los manuales y procedimientos establecidos por el formato comercial.

El cliente es indispensable en las organizaciones y aunque no siempre tiene la razón es importante escucharlo porque de él depende el incremento en las ventas y la rotación de la mercancía dentro del establecimiento comercial.

## 3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

***Actividades Aprendizaje - Área Desarrollo Cognitivo:***

- Identificar la tipología de clientes teniendo en cuenta el segmento de mercado del punto de venta
- Reconocer momentos de verdad a partir de protocolos de atención del formato comercial Retail

**Actividades de reflexión inicial**

1. ¿Cómo serán los supermercados del futuro? Al ritmo que avanza la tecnología, aunque de momento no sea cierto lo de los robots, es más que probable que en un futuro más o menos próximo los supermercados sean más o menos eso, una gran superficie en la que una serie de robots se encargarían de reponer la mercancía en las distintas secciones a la vez que irían controlando el stock, así podrían pedir más mercancía cuando estuviese a punto de agotarse y en todo momento estaría actualizado el inventario. Los invitamos a observar los siguientes videos. Amazon Go https://youtu.be/NrmMk1Myrxc y Atención al cliente https://youtu.be/1FRp9ZJYuIo

   Como se advirtió en el vídeo, en los supermercados del futuro no habrá que hacer cola para pasar por caja, no habrá necesidad de hablar con nadie, podremos ver la frescura de los productos a partir de sus empaques inteligentes, no necesitaremos canastillas ni carritos porque solo utilizaremos la bolsa de la compra en la que nos llevaremos a casa nuestros productos. Compraremos rodeados de otros clientes mientras conversaremos virtualmente con nuestros contactos en las redes sociales, dejaremos de intercambiar recetas con el carnicero para buscar recetas en internet mientras echamos en la bolsa la bandeja de carne que está en oferta ese día. Y sí, ahorraremos mucho tiempo, y sí, también es posible que hasta ahorremos dinero, pues al haber menos empleados podrán reducirse los costos, pero… ¿merecerá la pena? ¿Tú qué opinas? ¿Cómo visualizas el futuro de Retail?

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

2. El ser humano siempre está involucrado en procesos de comunicación, somos seres sociales y necesitamos estar relacionándonos con los demás, responda las siguientes preguntas:
   a. ¿Qué es la comunicación?

b. Explique comunicación verbal y no verbal
c. ¿Qué es Comunicación asertiva?
d. ¿Porque es importante comunicarnos con los clientes internos y externos?
e. Realice un dibujo donde se plasmen todos los elementos que intervienen en el proceso de comunicación

**Actividades de apropiación del conocimiento**

3. Realice una investigación sobre Marketing Mix y responda las siguientes preguntas
    a. Realice un gráfico creativamente en donde se muestren las 4'Ps
    b. ¿Qué es un producto?
    c. Dibuje 5 ejemplos de Productos tangibles con sus respectivas marcas y 5 ejemplos de productos intangibles o Servicios
    d. ¿Qué es un Servicio?
    e. ¿Qué es el precio de un producto? De ejemplos de 5 productos con marcas y precios
    f. ¿Qué significa plaza o distribución de productos? Dibuje el proceso de distribución de las gaseosas Postobón para la cafetería del Sena.
    g. Realice un gráfico creativo explicando cada uno de los canales de distribución y de un ejemplo de cada uno de ellos.
    h. La empresa Jeans necesita una campaña publicitara para la promoción de la línea de pantalones para mujer ya que tiene un stock de mercancía muy amplio. Realice un diseño de una estrategia publicitaria para promocionar los jeans
4. Realice un crucigrama con los términos del Glosario y a modo de quiz socialice con sus compañeros
5. El instructor dará una charla magistral sobre Servicio al Cliente realizar un mapa conceptual y responda las siguientes preguntas:
    a. ¿Quién es un cliente?
    b. ¿Cuáles son los perfiles más comunes de los clientes? Dibuje y explique los 6 que más le interesaron.
    c. Escriba (V) verdadero o (F) falso según corresponda.
        · ___ La característica del cliente polémico es que cree que lo sabe todo.

- ___ El tratamiento que se debe dar a un cliente con actitud de superioridad es adoptar una postura serena y atenta.
- ___ El rasgo principal de cliente minucioso es que utiliza pocas palabras.
- ___ Evitar seguir todas las bromas es un tratamiento que se le debe dar al cliente hablador.
- ___ Si se atiende con mucha preferencia nos hace perder más tiempo del necesario es situación del cliente minucioso.
- ___ El cliente que responde con evasivas, pide opiniones, es un cliente grosero.
- ___ Con el cliente indeciso Ud. debe inspirarle confianza y seguridad, aceptar sus puntos de vista.
- ___ El tratamiento a seguir con un cliente impulsivo es no ponerle cuidado y dejar que se vaya.
- ___ El cliente dominante, agresivo y ofensivo es un cliente grosero.
- ___ El usuario desconfiado es aquel que cree se le ha tratado de forma injusta y no se confía en él

6. En el espacio en blanco coloque el tipo de cliente que corresponda.
   - El que muestra debilidad y cree que se ha dado información injusta. _____.
   - Debemos actuar con rapidez y demostrar firmeza. _____.
   - Ante todo, se debe ser cortes, sin argumentar y sin hacer caso a sus provocaciones. _____.
   - Aquel cliente que tiene varias opciones para elegir lo que desea. _____.
   - Con este cliente se debe no seguir sus bromas y mantener la distancia. _____.
   - Se debe demostrar eficacia, seguridad y trato correcto en la comunicación _____.
   - Ante una situación difícil es mejor aclarar sus dudas. _____
   - Cuando hay diferentes puntos de vista es mejor adoptar una actitud serena y atenta. _____.

- Escuchar sus quejas con atención y sin interrupciones es muy importante en el _____.
- El charlatán, sonriente y amistoso es un _____.

7. Coloque al frente de cada concepto el número que corresponde

| | |
|---|---|
| **___ Persona que consume un producto y/o servicio.** | **1. Producto** |
| **___ Análisis de las personas cuando están adquiriendo un bien o servicio para satisfacer una necesidad.** | **2. Materia Prima** |
| **___Personalidad de una sociedad donde se suman creencias y costumbres.** | **3. Elementos de la cultura** |
| **___ Sinónimo de cliente es.** | **4. Comportamiento del consumidor** |
| **___ La comunicación, la iglesia, la escuela y la familia son.** | **5. Cultura** |
| **___ Un bien, un servicio, una idea, una persona o lugar pueden ser el resultado** | **6. Consumidor** |
| **___ Son los empleados y proveedores** | **7. Cliente Objetivo** |
| **___ Este cliente normalmente viene preparado a cerca de las características del producto y espera más del vendedor** | **8. Comprador, usuario, consumidor** |
| **___ El oro, arena, madera, agua hacen parte** | **9. Cliente externo** |
| **___ Personas que compran un producto y/o servicio para satisfacer una necesidad.** | **10. Cliente interno** |

8. Juego de roles: El instructor le asignara de forma individual un tipo de cliente para la caracterización, es necesario realizar un guion en donde especifique el tipo de producto y la situación que se presenta, otro aprendiz hará el papel de vendedor.

***Actividades Aprendizaje - Área Procedimental:***

- Elaborar el protocolo de atención al cliente teniendo en cuenta requerimientos del formato comercial Retail

- Realizar un evento promocional teniendo en técnicas de exhibición planteadas en el formato comercial Retail

***Actividades Aprendizaje - Área Valorativa:***

- Valorar los procesos de comunicación a partir de los protocolos de atención al cliente
- Apropiar los principios y valores éticos como parte de una cultura de paz teniendo en cuenta políticas empresariales
- Demostrar comunicación verbal en idiomas español e inglés a partir del contexto productivo

**Actividades de transferencia del conocimiento**

9. Realice el protocolo de atención al cliente que se debe tener en cuenta en el Punto de venta o establecimiento comercial.
    a. Protocolo de Impulso en degustación
    b. Protocolo de venta de productos
    c. Protocolo de entrega de material publicitario
    d. Protocolo de surtido y resurtido de productos
    e. Protocolo de ingreso y salida de clientes
    f. Protocolo de ingreso y salida de personal del almacén
10. Actualmente existen buenos sitios web que te permiten dar rienda suelta a tus ideas y transformarlos en cómic, entre los que están MakeBeliefsComix.com, MarvelKids.com, PixTon, Toon Doo, Strip Generator, Pikistrips, u otros. Por tanto, con la ayuda de una de estas herramientas crear de forma individual un protocolo de atención al cliente.
11. Realice un evento promocional o feria microempresarial en su centro de formación en donde se estructure un stand y se vendan productos o servicios.

- Ambiente Requerido

  Capacidad para 36 personas, mesas y 36 sillas ergonómicas. Ambientes propicios para el manejo de la comunicación asertiva. Ambientes simulados o reales para el entrenamiento del personal.

Elementos y condiciones relacionadas con la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente

- Materiales

  Computadores, Televisor, Impresora Láser, Tablero Acrílico

  Marcador Borrables, resma de papel tamaño carta, resma de papel tamaño oficio, borrador para tablero, gancho Clip, resaltadores, sacapunta, borrador, regla y lápiz

**4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

<table>
<tr><th>Evidencias de Aprendizaje</th><th>Criterios de Evaluación</th><th>Técnicas e Instrumentos de Evaluación</th></tr>
<tr><td>Evidencia de conocimiento: Respuesta a preguntas sobre: Clientes, servicio, triangulo, portafolio y encuesta del servicio</td><td rowspan="2">· Identifica clientes teniendo en cuenta su tipología<br>· Identifica las necesidades de servicio de acuerdo con los requerimientos del cliente<br>· Reconoce momentos de verdad de acuerdo con el ciclo de servicio<br>· Aplica protocolo de servicio de acuerdo con la tipología del cliente<br>· Realiza seguimiento a la satisfacción del cliente teniendo en cuenta los procedimientos de la organización<br>· Diligencia la respuesta del cliente de acuerdo con requerimientos de la organización</td><td>Técnica de Evaluación: Valoración de conocimiento<br>Instrumento de evaluación: Cuestionario</td></tr>
<tr><td>Evidencia de Producto: Protocolo de atención al cliente</td><td>Técnica de Evaluación: Valoración de producto<br>Instrumento de evaluación: Lista de Verificación</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Evidencia de desempeño: Evento promocional</td><td>· Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla.<br>· Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante-oyente para retroalimentar el proceso.</td><td rowspan="2">Técnica de Evaluación: Observación sistémica<br>Instrumento de evaluación: Lista de Chequeo</td></tr>
<tr><td></td></tr>
</table>

| | | |
|---|---|---|
| | · Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones.<br>· Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido.<br>· Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral.<br>· Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos.<br>· Utiliza íconos, símbolos, señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento.<br>· Gráfica la información con contenidos semánticos.<br>· Utiliza la información según el propósito establecido.<br>· Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente.<br>· Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido.<br>· Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral.<br>· Aplica las técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos.<br>· Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática.<br>· Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas.<br>· Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos según especificaciones.<br>· Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento.<br>· Emplea para la producción de textos normatividad vigente.<br>· Identifica los diferentes tipos de textos teniendo en cuenta su intencionalidad. | |
| **Evidencias de Producto:** Talleres de Ética cultura y paz | · Define su proyecto de vida de acuerdo a los criterios de Dignidad, de Respeto, Creencias, Ecología y Cultura.<br>· Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo a los principios de dignidad y construcción cultural y autonomía<br>· Define su proyecto de vida con base en criterios axiológicos y culturales y hábitos de convivencia<br>· Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en cuenta la pedagogía para la paz | **Técnica de Evaluación:** Valoración de producto<br>**Instrumento de Evaluación:** Guía para la realización de un taller |

| | | |
|---|---|---|
| | · Construye relaciones interpersonales a partir del enfoque diferencial y la promoción de una cultura de paz<br>· Cambia actitudes frente a su comportamiento con base en la dignidad, aportando a la cultura de paz<br>· Reconoce hitos históricos de violencia y paz como aporte a la construcción de una cultura de paz<br>· Modifica actitudes comportamentales a partir de la resolución pacífica de conflictos<br>· Aplica acciones de prevención de acciones violentas con base en estrategias de comunicación asertiva<br>· Evidencia respeto por el bien común, la alteridad y el diálogo con el otro con base en principios axiológicos | |
| **Evidencias de Desempeño:** Interpretación de diálogo en el idioma inglés | · Expresa el quehacer diario personal y laboral utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante.<br>· Comprende recomendaciones sobre conductas seguras en el lugar de trabajo, utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante.<br>· Expresa gustos, preferencias y actividades en el tiempo libre utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante.<br>· Comprende narraciones cortas orales y escritas acerca de situaciones que ocurren en el momento de la expresión, utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante.<br>· Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos que contienen descripción u opinión acerca de un sitio turístico de interés de su región utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante.<br>· Comprende conversaciones cortas acerca de experiencias pasadas utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante.<br>· Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos en pasado simple que contienen información personal de su historia de vida y de otros | **Técnica de evaluación:** Observación sistémica **Instrumento de evaluación:** Lista de Chequeo |

## 5. GLOSARIO DE TERMINOS

**ASERTIVIDAD:** Es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista

**BASE DE DATOS:** Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. Cualquier forma de registrar información y que puede ser almacenada y procesada. Se hace usualmente con un computador.

**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

**CALIDAD DEL SERVICIO:** Es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como aptitud de uso.

**CICLO DE SERVICIO:** Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente

**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:** "Los clientes externos son las personas que usted atiende, personalmente o por teléfono, cuando le compran productos o servicios. Son clientes en el sentido tradicional de la palabra. Sin ellos no habría ventas, negocios, salarios. Si su definición de cliente sólo llega hasta aquí, usted no está viendo sino la mitad del cuadro." (Keith, 2001, pág. 5)

**CLIENTES INTERNOS**: "Los clientes internos. La otra mitad del cuadro la constituyen las personas que trabajan dentro de su empresa y cuentan con usted para obtener servicios, productos y la e información que necesitan para realizar su trabajo. No son clientes en el sentido tradicional, pero requieren la misma cuidadosa atención que se les da a los clientes externos." (Keith, 2001, pág. 5)

**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

**HÁBITO DE COMPRA:** Modo acostumbrado de comportarse del comprador con respecto a los lugares de compra, desplazamientos, tipos de establecimientos visitados, frecuencia de compra, momento de la compra y clases de productos adquiridos, así como los criterios de elección que regularmente utiliza y las actitudes y opiniones que suele tener sobre los establecimientos comerciales.

**SERVICIO AL CLIENTE:** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

**INDICADORES DE SERVICIO:** La aplicación de métricas de desempeño debe estar orientada hacia aquellas variables que mayor impacto tienen en la experiencia del cliente y en las interacciones con mayor recurrencia.

**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.

**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.

**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.

**RESARCIMIENTO:** Se usa cuando al prestar un servicio se incumple con las obligaciones adquiridas ya, las cuales pueden ser penales o contractuales. Brindando seguridad que el compromiso se contraído.

**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 BILBIOGRAFICOS


Jo, Z. (2002). Marketing de Servicios. México: McGraw Hill Interamericana S.A. de C.V.

Vargas, M. (2007). Calidad en el servicio. Bogotá: ECOE.

Albrecht, K. (2007) La Excelencia del Servicio. 3R Editores.

Parada, O. & Aguilar, R. (2009). La evaluación del servicio logístico: una alternativa para la mejora de la eficiencia y la satisfacción del cliente. Cuba: El Cid.

Bill Price, D. (2009) El mejor Servicio es no prestar un servicio. Prentice Hall.

Leonard, B. (2009) Un buen Servicio no basta. Editorial Norma.

Vargas, M. (2011) Calidad y servicio: conceptos y herramientas. Ed. Colombia

López, G. (2011) Un paso adelante: cómo lograr la ventaja competitiva a través del servicio al cliente Bogotá. Editorial Norma

Franco. D. (2012) Pincelazos del servicio al cliente: un estilo de vida. Bogotá, Editorial Politécnico Grancolombiano.

Díaz, M. (2014). Atención básica al cliente: manual teórico. Madrid: Editorial CEP, S.L.

Gonzalo, E. (2014). Atención al cliente en el proceso comercial. UF0349. España: Tutor Formación.

Mondelo, H. (2017) Atención al cliente en el proceso comercial comunicación en operaciones de compraventa Bogotá: Editorial Limusa

## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | Claudia Juliana León Pinto | Instructora Técnica | Regional Santander/ Centro de Servicios empresariales y turísticos | 26 de noviembre de 2021 |
| | Samuel Leonardo Rojas | Instructor | Centro de Gestión Administrativa y fortalecimiento empresarial – Regional Boyacá | |
| | José Luis Castaño Muñoz | Formador de formadores | Centro de Comercio y servicios – Regional Caldas | |
| | Iván Vélez Villegas | Gestor Red Comercio y ventas | Centro de Comercio y turismo – Regional Quindío | |

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
|---|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | | | | | |

**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en DIRECCIÓN DE VENTAS
Código del Programa de Formación: 621111Versión 100.
Nombre del Proyecto : ELABORACIÓN DEL PLAN DE VENTAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE BARRANQUILLA".
Fase del Proyecto: EJECUCIÓN
Actividad de Proyecto: Dirigir a la fuerza de ventas de acuerdo con los objetivos de ventas y estándares de desempeño establecidos
Competencia 260101020: Administrar la fuerza de ventas de acuerdo con los objetivos de ventas y estándares establecidos por la organización.

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
Capacitar la fuerza de ventas en las competencias requeridas durante su gestión, aplicando métodos y estrategias de capacitación, con el apoyo de los recursos y herramientas pedagógicas para el logro de los objetivos de ventas y estándares de desempeño establecidos por la organización.

Duración de la Guía:

**2. PRESENTACION**

La capacitación en ventas se lleva a cabo con el propósito de brindar al equipo Comercial las herramientas para un desempeño más eficaz, motivando al mismo tiempo a los vendedores.

Este proceso de capacitación no siempre es sencillo y rápido como uno quisiera; menudo los vendedores se resisten al cuestionamiento de sus prácticas habituales que puede implicar la capacitación. A esto hay que agregar que por lo general los tiempos de los que disponemos son muy limitados.

A pesar de ello, la capacitación es un factor de mejora de la comunicación dentro del equipo de ventas, y entre el equipo de ventas y el resto de la empresa. La capacitación es un factor de cohesión que favorece el sentimiento de pertenencia a un equipo y fortalece el entusiasmo y la moral de hombres que, a menudo, trabajan aislados entre sí.

Esta guía se propone ayudar al Director de Ventas en el diseño y la puesta en práctica del proceso de capacitación del equipo de ventas.

**3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE**

**Actividad de aprendizaje:** Preparar Plan de Capacitación de acuerdo con los objetivos de Ventas establecidos por la Organización

**3.1 Actividades de Reflexión inicial.**

Señor aprendiz en equipos de trabajo realice una lectura analítica y reflexiva del artículo: **"LA IMPORTANCIA DE CAPACITAR A TUS VENDEDORES"**, ANEXO 0 el cual a través de un conversatorio socializaremos en clase, especialmente la importancia que reviste para la empresa la capacitación permanente de los vendedores.

**Ambiente Requerido:** Ambiente de formación/ Ambiente Virtual

**Materiales:** Fotocopias, lápices, hojas de block, marcadores, borrador,Tablero, Portátil, Video Beam
**Técnica didáctica activa: Conversatorio**

**Sub actividad 1.**
En equipos de trabajo realice una investigación sobre la siguiente temática:

a. Formas de capacitación: Teórica, práctica
b. Sitios para la formación de vendedores: Sobre el terreno, en el aula, en el hogar.
c. Tipos de aprendizaje: Aprendizaje por evitación( escape), Aprendizaje de imitación, observación y otros.
d. Tipos capacitación: Genérica, específica y de habilidades y actitudes.
e. Estrategias de formación: Magistral, Charla – Respuesta, Dinámicas de grupo, método del caso, simulaciones, Rol-Playing, en línea.
f. Medios de apoyo a la capacitación: Virtual, Videos interactivos, ordenadores EAO, programas de simulación, programas multimedia, películas acerca de la compañía, los productos y las ventas.

Con base en la consulta presentae un trabajo escrito, en la plataforma y socialice a través de un panel de expertos sobre la temática asignada cada grupo.

**Ambiente Requerido:** Ambiente de formación/ Ambiente Virtual
**Materiales:** Fotocopias, lápices, hojas de block, marcadores, borrador,Tablero, Portátil, Video Beam
**Técnica didáctica activa: Panel**

Enlaces de apoyo :
https://books.google.com.co/books?id=cB4icTcxJhEC&pg=PA298&lpg=PA298&dq=FORMACION+DE+VENDEDORA+EN+TERRENO&source=bl&ots=RX8QEMryWR&sig=B4SfyzyGD9W0sCtxdaf4moPkqmQ&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiL5ofyosXTAhVOfiYKHfc2BCMQ6AEIPDAF#v=onepage&q=FORMACION%20DE%20VENDEDORA%20EN%20TERRENO&f=false

**Sub actividad 2.**
Analice el documento en equipo de trabajo **(Anexo N°2)** "Como capacitar a los vendedores. Amplíe los conocimientos mediante consulta de otras fuentes bibliográficas de las bases de datos del SENA (www.bibliotecasena.edu.co) y socializar a través de exposición teniendo en cuenta las instrucciones del instructor.

**Ambiente Requerido:** Ambiente de formación/ Ambiente Virtual
**Materiales:** Fotocopias, lápices, hojas de block, marcadores, borrador, Tablero, Portátil, Video Beam
**Técnica didáctica activa: Exposición**.

**Sub actividad 3**
El instructor presentara sus referentes sobre el plan de capacitación a través de una exposición
**Ambiente Requerido:** Ambiente de formación tradicional/virtual
**Materiales:** Fotocopias, lápices, hojas de block, marcadores, borrador, Tablero, Portátil, Video Beam
**Técnica didáctica activa: exposición.**



**Sub actividad 4. Identificar los pasos del Proceso de Capacitación**

Realice individualmente lectura comprensiva de los materiales sobre el: **"El Proceso de capacitación" y** realice las siguientes actividades:

a. Un mapa conceptual del Proceso de Capacitación.
b. Un glosario de términos desconocidos
c. Prepárese para la socialización mediante una mesa redonda

**Ambiente Requerido:** Ambiente de formación tradicional/virtual
**Materiales:** Fotocopias, lápices, hojas de block, marcadores, borrador, Tablero, Portátil, Video Beam
**Técnica didáctica activa: mesa redonda.**
Enlace de apoyo:
*Los pasos del proceso de capacitación.*
https://www.emprendepyme.net/los-pasos-del-proceso-de-capacitacion.html

*Plan de capacitación de ventas: conoce los pasos para capacitar a tus vendedores.*
https://rockcontent.com/es/blog/plan-de-capacitacion-de-ventas/

**Sub actividad 5: Detectar necesidades de capacitación de la fuerza de ventas**

Una de las preguntas que aparecen de manera constante por parte de los empleadores que tienen la preocupación de hacer más productivo el trabajo de su organización es: ¿en qué debo capacitar a mis empleados o colaboradores? En algunos casos, no se cuenta con un plan claro que responda a las necesidades de la empresa o institución. En otros, dicho plan parte justamente de una identificación de necesidades, lo que le proporcionará un valor agregado al plan de capacitación.

Teniendo en cuenta las investigaciones realizada por los aprendices y los materiales suministrados por la instructora sobre el tema: **"LA DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACIÒN"** realice las siguientes actividades:

a. Lectura comprensiva e individual de los materiales.
b. Realice una infografía sobre el tema
c. Observe el video: Detección de Necesidades de Capacitación. https://www.youtube.com/watch?v=aH0GbVkjC80 ,realice individualmente un resumen del mismo.
d. Prepárese para la socialización.

**Ambiente Requerido:** Ambiente de formación virtual/tradicional
**Materiales:** Fotocopias, lápices, hojas de block, marcadores, borrador, Tablero, Portátil, Video Beam
**Técnica didáctica activa:** infografía, video.
**Enlaces de apoyo:**

**Técnicas e instrumentos para detectar las necesidades de capacitación**
https://www.emprendepyme.net/tecnicas-e-instrumentos-para-detectar-las-necesidades-de-capacitacion.html

**Diagnóstico de necesidades de capacitación**
http://www.mercadeo.com/blog/2010/05/diagnostico-de-necesidades-de-capacitacion/

**Detección de necesidades de capacitación a los colaboradores**
https://www.cofide.mx/blog/detecci%C3%B3n-de-necesidades-de-capacitaci%C3%B3n-a-los-colaboradores

**Actividad aplicada al proyecto :**

Con su equipo de proyecto y de acuerdo con los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de este resultado de aprendizaje ustedes deberán desarrollar las siguientes tareas:

- Determine las necesidades de capacitación de la fuerza de ventas de la empresa del Proyecto.
- Elaborar Plan de Capacitación de la fuerza de ventas de la Empresas del proyecto formativo.

## 4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

| Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|
| **Evidencias de Conocimiento :** Realizar la pruebas relacionada con el contenido temático de Estrategias y métodos de capacitación para la fuerza de ventas.<br><br>**Evidencias de Desempeño :** Elaborar Plan de Capacitación de la fuerza de ventas de la empresas asistida al proyecto.<br><br>**Evidencias de Producto:** Presentar Plan de Capacitación de la fuerza de ventas de la empresas asistida al proyecto. | Identifica las necesidades de capacitación de los vendedores mediante el uso de herramientas de diagnóstico y software especializado a partir de las políticas y objetivos de ventas de la organización.<br><br>Planea las actividades de capacitación aplicando técnicas y herramientas de planeación con el apoyo de software, a partir de las necesidades y expectativas de capacitación de los vendedores.<br><br>Orienta los procesos de capacitación mediante la aplicación de estrategias de enseñanza aprendizaje y evaluación, utilizando los medios, recursos y tecnologías establecidos en el plan de capacitación. | **Técnica de Evaluación:** Formulación de preguntas<br><br>**Instrumento de Evaluación:** Cuestionario<br><br>**Técnica de Evaluación:** Observación Estructurada<br><br>**Instrumento de Evaluación:** Lista de chequeo.<br><br>**Técnica de Evaluación:** Valoración de producto<br><br>**Instrumento de Evaluación:** Lista de chequeo |

## 5. GLOSARIO



**Capacitación Correctiva:** tiene como objetivo la solución de problemas manifiestos o la corrección de desviaciones en los estándares de rendimiento esperados

**Capacitación Preventiva**: es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal
**La capacitación :** se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.
**Administración**: actividades administrativas que incluyen planeación, organización, dotación de personal, dirección y control de las operaciones de una empresa.
**Administración de las relaciones con el cliente (CRM):** un esfuerzo de toda la empresa para satisfacer los clientes a lo largo de los diferentes puntos de contacto y que proporciona un trato personalizado de los clientes más valiosos, con el fin de incrementar la retención del cliente y su rentabilidad.
**Administración de ventas:** La función de la administración de ventas es llevar a cabo la planeación, ejecución y control de todas aquellas actividades relacionadas con las ventas.
**Capacitación basada en computadora:** Términos general que se utiliza para describir cualquier evento de aprendizaje o de capacitación que utiliza computadoras.
**Capacitación de actualización**: Forma de capacitación continúa que trata de mejorar las habilidades de la fuerza de venta.
**Capacitación descentralizada:** Programas de capacitación que utilizan uno o más tipos diferentes de capacitación.
**Capacitación de ventas:** Se hace cargo de los insumos humanos, es decir de los vendedores, y los desarrolla para convertirlos en miembros exitosos y productivos de un equipo de marketing.
**Capacitación gerencial:** Incluye todas las funciones de capacitación de administrar a los vendedores, tales como reclutamiento, planeación, elaboración de pronósticos de ventas.

## 6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

**Fuentes Bibliográficas:**


- Diez de castro Enrique Carlos, Navarro García Antonio, Dirección de la Fuerza de venta, Edition, illustrated. Publisher, ESIC Editorial, 2003.
- Serna Gomez Humberto, Gerencia Estrategica – Planeacion y gestion estratégica: teoría, metodologia, Septima Edicion, Edit, 3R Editores, 1997.
- Chiavenato Idalberto, Gestion Del Talento Humano, The McGraw-Hill, 2008.
- Robbins, Stephen P. Comportamiento Organizacional, Décima edición, Edit, Pearson
- Chiavenato Idalberto, Administración de Recursos Humanos, Novena Edición, The McGraw-Hill, 2011.
- Soto Gabriel Jaime, Ruiz Juan Fernando, Echeverría Juliana, Gerencia de Ventas, Segunda Edición, 2011.
- González Ariza Ángel León, Métodos de compensación basados en competencias, segunda edición, Ediciones ECOE Uninorte, 2013.
- Mark W. Johnston, Greg w Marshall, Administración de Ventas. . McGrawHill.2009

**Cibergrafía**

**http://biblioteca.sena.edu.co/paginas/bases.html**
www.gestiopolis.com
www.elprisma.com

- ➢ **http://biblioteca.sena.edu.co**
- ➢ https://books.google.com.co/books?id=ehrLtQCdwUEC&pg=PA283&lpg=PA283&dq=FORMACI%C3%93N+TEORICA+DE+LOS+VENDEDORES&source=bl&ots=djfN4zSy9_&sig=XN-zBhe6u0ob0R-hfRzwoP1O2j4&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjO0qujqMXTAhUHbSYKHb7ICC0Q6AEIPDAE#v=onepage&q=FORMACI%C3%93N%20TEORICA%20DE%20LOS%20VENDEDORES&f=false


## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

GFPI-F-135 V01

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Autor (es) | Belquis Polo | Instructora | CCYS | Marzo 2018 |

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

| | **Nombre** | **Cargo** | **Dependencia** | **Fecha** | **Razón del Cambio** |
|---|---|---|---|---|---|
| Autor | Amanda Peña Donado | Instructora | CCYS | Enero 2022 | Ajustes formato y actividades |

Evidencias fotográficas






REDMI NOTE 13




REDMI NOTE 13




REDMI NOTE 13




SALIDA

# Documento de Autorización, Reconocimiento y Ordenación de Pago Comisión al Interior del País

| | | |
|---|---|---|
| Usuario que Genera Reporte: | MHjarestre | JOSE ANASTASIO RESTREPO CASTELLANOS |
| Unidad ó Subunidad que Genera Reporte: | 36-02-00-023-952310 | CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA-CORDOBA |
| Fecha y Hora Generación Reporte: | lunes, 16 de septiembre de 2024 | |

## Comisión Servicio al Interior del País - Tramite - Inicial

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Solicitud de Comisión No.** | 103224 | **Fecha Solicitud** | 2024-09-15 | **Estado de la Comisión** | Autorizada | **Unidad Ejecutora o Subunidad - 36-02-00-023-952310 CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA-CORDOBA** | | | |
| **Tipo de Comisión** | Servicio | **Fecha Aut./ Rech.** | 2024-09-16 | **Genera Viáticos** | SI | **Genera gastos de viaje** | Si | **Requiere Pasajes Aéreos** | NO |
| **Transporte por Vía** | Terrestre | **Área u Oficina** | CENTRO COMERCIO | | | **Tipo de trámite** | Inicial | **Comisión Inicial** | |

## CDP de viáticos

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Consecutivo CDP** | 9024 | **Dependencia Solicitante** | 952345 CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA-CORDOBA - SERVICIOS PRESTADOS A LA FORMACION | | |
| **Rubro Presupuestal de Viaticos** | C-3603-1300-19-708020-3603025-02 - ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL - FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LA POBLACION DE LA ECONOMÍA CAMPESINA Y DE LA ECONOMÍA POPULAR NACIONAL | **Rubro Presupuestal de Gastos de Viaje** | C-3603-1300-19-708020-3603025-02 - ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL - FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LA POBLACION DE LA ECONOMÍA CAMPESINA Y DE LA ECONOMÍA POPULAR NACIONAL | | |

| Nombre | Tipo y Número de Documento | Cargo | Estado | Fecha Inicial Comisión | Fecha final Comisión | Dpto. / Municipio Origen | Dpto. / Municipio Destino | N°. Días | Pernocta Último día Comisión | Porcentaje Pernocta | Total dias | Base de Liquidación | Valor Viático Diario | Valor Total Viáticos | Valor Gastos de Viaje | Valor total a pagar | Objeto de la Comisión por Tercero |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| BELLA CLARETH LENGUA MIRADA | CC: 1064982409 | CONTRATO | Autorizada | 2024-10-16 | 2024-10-16 | CORDOBA / MONTERIA | CORDOBA / CHINU | 0,5 | No | 50 | 1 | 4.465.645,00 | 252.390,00 | 252.390,00 | 100.000,00 | 352.390,00 | IMPARTIRFORMACIÓNPROFESIONALINTEGRALCOMPLEMENTARIAENELAREADEVENTASPROGRAMACAMPESENADELCENTRODECOMERCIO,INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA. |
| | | | | 2024-10-17 | 2024-10-17 | CORDOBA / MONTERIA | CORDOBA / CHINU | 0,5 | No | 50 | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | **Totales Solicitud de Comisión** | | | **252.390,00** | **100.000,00** | **352.390,00** | |

## OBJETO DE LA COMISIÓN

IMPARTIRFORMACIÓNPROFESIONALINTEGRALCOMPLEMENTARIAENELAREADEVENTASPROGRAMACAMPESENADELCENTRODECOMERCIO,INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA.

MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

Firmado digitalmente por: MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
Serial del certificado: 5540827336374662968
Entidad: Persona Juridica
Unidad Organizacional: SUBDIRECCION DE OPERACIONES
Hora de firma: 2024/09/16 08:51:57 -05:00

**ORDENADOR DEL GASTO**

Este documento se encuentra firmado digitalmente de acuerdo a los lineamientos legales definidos en la ley 527 de 1.999 y sus decretos reglamentarios. Por lo tanto, el original de este documento se encuentra en formato electrónico y goza de autenticidad, integridad y no repudiación. Los certificados digitales de firma del presente documento se han emitido por una entidad de certificación digital Abierta de confianza.

# Documento de Autorización, Reconocimiento y Ordenación de Pago Comisión al Interior del País

| | | |
|---|---|---|
| Usuario que Genera Reporte: | MHjarestre | JOSE ANASTASIO RESTREPO CASTELLANOS |
| Unidad ó Subunidad que Genera Reporte: | 36-02-00-023-952310 | CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA-CORDOBA |
| Fecha y Hora Generación Reporte: | lunes, 16 de septiembre de 2024 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Identificacion: | 78016897 | Nombre: | JOSE ANASTASIO RESTREPO CASTELLANOS | Cargo: | SUBDIRECTOR CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA |

**VISTO BUENO JEFE INMEDIATO**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre: | "" | Cargo: | "" |

Firma Responsable

| | | | |
|---|---|---|---|
| Verificado Por: | YAMILY JUDITH URAN ARCIA | Fecha Verificación: | 16/09/2024 8:46:55 |

Firmado digitalmente por:
Nombre: JOSE ANASTASIO RESTREPO CASTELLANOS
Cédula de ciudadanía: 78016897
Usuario SIIF: MHjarestre
16/09/2024 8:52:35 a. m.



Este documento se encuentra firmado digitalmente de acuerdo a los lineamientos legales definidos en la ley 527 de 1.999 y sus decretos reglamentarios. Por lo tanto, el original de este documento se encuentra en formato electrónico y goza de autenticidad, integridad y no repudiación. Los certificados digitales de firma del presente documento se han emitido por una entidad de certificación digital Abierta de confianza.

**FORMATO INFORME LEGALIZACION DESPLAZAMIENTO - CONTRATISTA**

**CIUDAD Y FECHA 28** OCTUBRE 2024

**PRESENTADO A**: JORGE GOMEZ BEDOLLA

| | | |
|---|---|---|
| **ORDEN DE VIAJE No: 103224** | **FECHA DE INICIO:** | **FECHA DE FINALIZACION:** |
| | **2024-10-16**<br>**2024-10-17** | **2024-10-16**<br>**2024-10-17** |
| **LUGAR A DONDE REALIZÓ EL DESPLAZAMIENTO Chinu** | **REGIONAL / CENTRO DE FORMACION** | **OTRA: (ciudad)** |
| | **CORDOBA / CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO.** | |

**OBJETIVO DEL DESPLAZAMIENTO:**
IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL EN EL MARCO DEL PROGRAMA OFERTA REGULAR, TITULADA Y COMPLEMENTARIA PRESENCIAL Y VIRTUAL EN LA ESTRATEGIA CAMPESENA DEL CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO DEL SENA REGIONAL CÓRDOBA. PROGRAMA CAMPESENA.

**ACTIVIDADES DESARROLLADAS:**

**Día 1: 2024-10-16**

**Desplazamientos ruta de ida: MONTERÍA – CHINÚ- MONTERIA**

**Medio de transporte:** terrestre.

**Actividad a ejecutar:** se Impartió formación en la vereda la estancia: formación complementaria **Fortalecimiento en gestión organizacional 3110470** N°5 Trabajo de campo

**Desplazamientos Ruta de regreso:** CHINÚ – MONTERÍA

**Día 2: 2024-10-17**

**Desplazamientos ruta de ida: MONTERÍA – CHINÚ - MONTERIA**

**Medio de transporte:** terrestre.

**Actividad a ejecutar:** se Impartió formación en la vereda la estancia: formación complementaria **Fortalecimiento en gestión organizacional 3110470** – Evidencia N°6 Taller practico

**Desplazamientos Ruta de regreso:** CHINÚ– MONTERÍA

**RESULTADOS:**

De acuerdo al proceso formativo impartido se espera alcanzar:

| | | |
|---|---|---|
| 1. APLICAR EL COMPORTAMIENTO COMERCIALIZADOR DE ACUERDO CON REFERENTES CONCEPTUALES Y RETOS PERSONALES Y PRODUCTIVOS.<br>2. DETERMINAR RETO DE INNOVACIÓN DE ACUERDO CON MOTIVACIONES Y POTENCIALIDADES DEL ENTORNO<br>3. DISEÑAR PROTOTIPO COMERCIALIZADORES DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE VALIDACIÓN. | | |
| **EVIDENCIAS O SOPORTES:** **Enuncie los archivos que soportan estos resultados y anexe lo correspondiente en este Informe** | | |
| **1. Soportes de transporte**<br>**2. Evidencias fotográficas**<br>**3. Actas y/o listados de asistencia** | | |
| **COMPROMISOS** | | |
| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **FECHA** |
| | | |
| **CONCLUSIONES:** Se desarrollaron satisfactoriamente los procesos formativos | | |
| **DATOS DEL CONTRATISTA** | | |
| **NOMBRE Y APELLIDO** | | **FIRMA** |
| BELLA CLARETH LENGUA MIRANDA | | BELLA LENGUA MIRANDA |
| **VISTO BUENO SUPERVISOR** | | |
| **CARGO DEL SUPERVISOR** | **NOMBRE Y APELLIDO SUPERVISOR** | **FIRMA** |
| PROFESIONAL GRADO 08 | JORGE GOMEZ BEDOLLA | |

SOTRACOR
Sociedad Transportadora de Córdoba
NIT 891 000 093-8
Calle 37 Nº 1b-42 Tel.: 7822413 Moteria

TARIFA
25.000

**TIQUETE** Nº. 0676

| Origen | Destino |
|---|---|
| Montena | Chinu |

| DÍA | MES | AÑO | HORA DE SALIDA: | BUS Nº |
|---|---|---|---|---|
| 16 | 10 | 24 | 5:00 am | 781 |

NOMBRE: Bella Iveyra Miranda

C.C Nº: 1064982409

FIRMA DESPACHADOR

SOTRACOR
Sociedad Transportadora de Córdoba
NIT 891.000.093-8
Calle 37 Nº 1b-42 Tel.: 7822413 Moteria

TARIFA
25.000

**TIQUETE** Nº. 0677

| Origen | Destino |
|---|---|
| Chinú | Montería |

| DÍA | MES | AÑO | HORA DE SALIDA: | BUS Nº |
|---|---|---|---|---|
| 16 | 10 | 24 | 14:00 | 781 |

NOMBRE: Bella Ivonya Muñoz

C.C Nº: 1064982409

FIRMA DESPACHADOR

Powered by CamScanner

SOTRACOR
Sociedad Transportadora de Córdoba
NIT 891 000 093-8
Calle 37 Nº 1b-42 Tel. 7822413 Montería

TARIFA
$ 15.000

TIQUETE Nº 0681

| Origen | Destino | | |
|---|---|---|---|
| Chinú | Montería | | |
| DÍA: 17 | MES: 10 | AÑO: 24 | HORA DE SALIDA: 14:00 00 |
| BUS Nº 512 | | | |
| NOMBRE: Bella Rosa Mu | | | |
| C.C Nº: 1064982409 | | | FIRMA DESPACHADOR |

SOTRACOR
Sociedad Transportadora de Córdoba
NIT 891 000 093-8
Calle 37 Nº 1b-42 Tel. 7822413 Montería

TARIFA
$ 25.000

TIQUETE Nº 0680

| Origen | Destino | | |
|---|---|---|---|
| Montería | Chinú | | |
| DÍA: 17 | MES: 10 | AÑO: 24 | HORA DE SALIDA: 5:00 |
| BUS Nº 501 | | | |
| NOMBRE: Bella Rosa M. | | | |
| C.C Nº: 1064982409 | | | FIRMA DESPACHADOR |

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre del Curso: | Fortalecimiento en gestion organizacional | | |
| FICHA No. | 3110470 | | |
| Municipio: | CHINU | Lugar: | |
| Instructor: | Bella Cerpa | Nº.Doc. Identificación | |
| FECHA: | 16/10/2014. | HORARIO: | |

| Nº | APELLIDOS | NOMBRES | DOC. IDENT. | FIRMAS |
|---|---|---|---|---|
| 01 | Arteaga Polo | Gina Marcela | 1068420153 | Gina Arteaga |
| 02 | Camargo Guerra | Gloria Maria | 1062427658 | |
| 03 | Vargas Allemiranda | Ledis de Jesus | 30660378 | Ledis Vargas |
| 04 | Segura martinez | Jesus esteban | 1133869332 | Jesus segura |
| 05 | Adriana Lucia Perez | Adriana Lucia | 1067955691 | Adriana Lucia |
| 06 | Rocio Garcia | Robiangela Jose | 3223270 | |
| 07 | CHAKER HERNANDEZ | MARIA ALEJANDRA | 1003396192 | MARIA CHAKER |
| 08 | Didier Diaz Pacheco | Didier Alfonso | 1003398496 | |
| 09 | Torres Morales | Mayuris | 1067937630 | Mayuris Torres |
| 10 | Ramirez Bustamante | Ana Lucia | 1067965696 | |
| 11 | Talaigua Pitalua | Jesus David | 1007792957 | Jesus david |
| 12 | Heraso cardenas | Lorena Rosa | 1064070760 | |
| 13 | Regino Regino | angie yoani | 1067965831 | |
| 14 | Warne Barias | Juan diego | 1062956158 | |
| 15 | Angie paola | Martinez Arroyo | 1067839162 | Angie Martinez |
| 16 | Martinez Arroyo | Maria Merades | 1067839160 | Maria Merades Martinez |
| 17 | | | | |
| 18 | | | | |
| 19 | | | | |
| 20 | | | | |
| 21 | | | | |
| 22 | | | | |
| 23 | | | | |
| 24 | | | | |
| 25 | | | | |
| 26 | | | | |
| 27 | | | | |
| 28 | | | | |
| 29 | | | | |
| 30 | | | | |
| 31 | | | | |
| 32 | | | | |
| 33 | | | | |
| 34 | | | | |
| 35 | | | | |

Powered by CamScanner


REDMI NOTE 13
Barbie

Sistema de Gestión de la Calidad

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre del Curso: OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL | | | |
| FICHA No. 3067937 | | | |
| Municipio: LORICA | | Lugar: | |
| Instructor: BELLA LUGUA M | | Nº.Doc. Identificación | |
| FECHA: | 17/10/2024. | HORARIO: | |

| Nº | APELLIDOS | NOMBRES | DOC. IDENT. | FIRMAS |
|---|---|---|---|---|
| 01 | Ortega Brigs | Luis Manuel | 1003034327 | Luis Manuel |
| 02 | Alcazar correa | Jesus david | 1063142609 | Jesus Maria |
| 03 | Arrieta Varbas | Danula Andrea | 1063182453 | Danula Andrea. |
| 04 | Ballesteros Alementelo | Angie Carolina | 1003064993 | Angie Alementelo. |
| 05 | Ramirez Martinez | Brenda | 30670572 | Brenda R. |
| 06 | Doria Rojas | Andres Felipe | 3015715747 | Andres D. |
| 07 | Otero Puerta | Lizeth del carmen | 1003077736 | Lizeth O |
| 08 | Correa Calad | Asly Carolina | 1063149980 | Asly Correa. |
| 09 | Eivys fernandez M | Eivys fernandez M | 1071430449 | Eivys fernandez |
| 10 | Lemus talia | camilo Andres | 1067763429 | Camilo Lemus |
| 11 | Genes Calles | America | 1.063.150.160 | America Genes Calles |
| 12 | Sánchez Silgado | Daniela del carmen | 1.063.149.198 | Daniela Sánchez |
| 13 | Narvaez Oquendo | Sharit Del Carmen | T.I 1067163627 | Sharit Narvaez |
| 14 | Rhenals Zuñiga | Yenifer Lorena | 1.067.943.164 | Yenifer Rhenals |
| 15 | Mejia Villalobos | Yamileth | 1067 401 519 | Yamileth Mejía |
| 16 | Ortega Correa | Astrid Carolina | 1063167774 | Astrid Ortega |
| 17 | Negrete Urango | Milena Isabel | 1065379512 | Milena Negrete. |
| 18 | Ramos Ramos | Adrian | 1003067183 | Adrian Ramos. |
| 19 | Bonett causado | Jader Felipe | 1042582835 | Jader Bonett |
| 20 | | | | |
| 21 | | | | |
| 22 | | | | |
| 23 | | | | |
| 24 | | | | |
| 25 | | | | |
| 26 | | | | |
| 27 | | | | |
| 28 | | | | |
| 29 | | | | |
| 30 | | | | |
| 31 | | | | |
| 32 | | | | |
| 33 | | | | |
| 34 | | | | |
| 35 | | | | |

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Bella Luguq Miranda

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre del Curso: | TECNOLOGO EN DIRECCION DE VENTAS. | | |
| FICHA No. | 3066046 | | |
| Municipio: | MONTERIA | Lugar: | |
| Instructor: | BELLA LENGUA MIRANDA | Nº.Doc. Identificación | |
| FECHA: | 17/10/2024. | HORARIO: | |

| Nº | APELLIDOS | NOMBRES | DOC. IDENT. | FIRMAS |
|---|---|---|---|---|
| 01 | Galvan Ortega | Juan Andres | 1073814076 | 3008205917 |
| 02 | VEGA PEINADO | LUIS ENRIQUE | 1062426682 | 3108588767 |
| 03 | Contreras Manuel | Juan Andres | 1003776822 | 3234766387 |
| 04 | Hernández Cavadía | Alexandra Isabel | 1064984709 | 321 575 3856. |
| 05 | Doria Gonzalez | Nallis María | 1073819676 | 3186871007 |
| 06 | Sabrina ~~Hagrave~~ Rodriguez | ~~Hagrave~~ Sabrina | 1062432729 | 312 671 5676 |
| 07 | De la cosa Jara | Luisa Maria | 1062424436 | 3005591864 |
| 08 | Lopez Jimenez | Luis Alfredo | 1067963165 | 3106945855 |
| 09 | Blanco Ospino | Reiner | 1129486440 | 3016201351 |
| 10 | Salazar Dossán | Juan Camilo | 1058916100 | 3043038075 |
| 11 | Adriana Ayala | Ayala Lopez | 1137976488 | 3007313019 |
| 12 | Sánchez Almanza | Anibal Ricardo | 1063648890 | 3234773084 |
| 13 | Guzmán Nieto | Diego Armando | 1067879457 | 3234436027 |
| 14 | Pedroza Alvarez | Adriana Sofia | 1062606945 | 3114230093 |
| 15 | Logares Benitez | Andres Felipe | 1003399680 | 3005240256 |
| 16 | OSORNO CORVIS | JIRLESSA DAYANA | 1007946259 | 3104085816. |
| 17 | Pérez Bayces | Yajaira | 1.067.865.757 | 302 274 9322 |
| 18 | ARRIETA NEGRETE | KELLY CATALINA | 1.067.918.875 | 3217251238. |
| 19 | Martinez Luna | Betty Maria | 1.062.606647 | 3136976006 |
| 20 | Figueroa Arias | Sheyla Patricia | 1062951437 | 3022514453. |
| 21 | Jimenez Velasquez | Jesus Gabriel | 1003433701 | 3135561497 |
| 22 | Coronado Peñate | JAVIER | 1067941335 | 301 787 1321. |
| 23 | | | | |
| 24 | | | | |
| 25 | | | | |
| 26 | | | | |
| 27 | | | | |
| 28 | | | | |
| 29 | | | | |
| 30 | | | | |
| 31 | | | | |
| 32 | | | | |
| 33 | | | | |
| 34 | | | | |
| 35 | | | | |

**FIRMA DEL INSTRUCTOR:** Bella Lengua Miranda

Powered by CamScanner

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

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Nombre del Curso: OPERACIONES COMERCIALES EN PETROLEO | | | | |
| FICHA No. 3065937 | | | | |
| Municipio: LORICA | | | Lugar: | |
| Instructor: LILIA LENGUA MIRANDA | | | Nº.Doc. Identificación | |
| FECHA: | 21/10/2024 | HORARIO: | | |

| Nº | APELLIDOS | NOMBRES | DOC. IDENT. | FIRMAS |
|---|---|---|---|---|
| 01 | Ballesteros Almentero | Angie Carolina | 1003064993 | Angie Ballesteros. |
| 02 | Arrieta Vargas | Danila Andrea | 1063182453 | |
| 03 | Arteaga Burgos | Luis Manuel | 1003.034327 | |
| 04 | Alvarez Comas | Jeison David | 1063.612609 | Jeison Alvarez |
| 05 | Ballesteros Romero. | Breindy Yoleisi | 1043624691 | Breindy Ballesteros |
| 06 | Arteaga Burgos | Luis Manuel | 1003.034327 | |
| 07 | Ramirez Martinez | Brenda. | 30690592 | Brenda |
| 08 | Mejia Villalobos | Yamileth | 1067401519 | Yamileth Mejia |
| 09 | Correa Calao | Asly Carolina | 1063149990 | Asly Correa. |
| 10 | Doria Rosas | Andres Felipe | 1067161999 | Andres Doria |
| 11 | Sanchez Sugado | Daniela Del Carmen | 1063149198 | Daniela Sanchez |
| 12 | Otero Puerta | Lizeth d. carmen | 1003071936 | Lizeth D.P |
| 13 | Narvaez Oquendo | Sharit | 1067163627 | Sharit Narvaez |
| 14 | Ramos Ramos | Adrian | 1003067983 | Adrian Ramos. |
| 15 | Mercado Narvaez | Reiner Miguel | 1067160543 | |
| 16 | Banes Calles | America | 1063.180.110 | |
| 17 | Cordoba Diaz | Nardi Judith | 1193036319 | Nardi Cordoba Diaz. |
| 18 | Castro Urzola | Adriana Castro | 1.063.155.790 | Adriana Castro |
| 19 | Osorio Peinado | Emmanuel | 1.067161598 | Emmanuel |
| 20 | Correa Avila | Oscar Alejandro | 1063 (9145 | Oscar Correa |
| 21 | Hernandez Segura | Oneida del Carmen | 1063756768 | Oneida Hdz |
| 22 | Anaya Vega | Luisa Fernanda | 1067163739 | Luisa Anaya |
| 23 | Ortega Correa | Astrid Carolina | 1063167774 | Astrid Ortega |
| 24 | Aguirre Carrasquilla | Danna Sofia | 1003071557 | Danna Aguirre |
| 25 | Contreras Ortiz | Angela Maria | 1063141788 | Angela Contreras. |
| 26 | Cantero Jimenez | Yeimi Rosa | 1063143951 | Yeimi Cantero |
| 27 | | | | |
| 28 | | | | |
| 29 | | | | |
| 30 | | | | |
| 31 | | | | |
| 32 | | | | |
| 33 | | | | |
| 34 | | | | |
| 35 | | | | |

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Lilia Lengua M

Powered by CamScanner

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

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Nombre del Curso: | OPERACIONES COMERCIALES EN MTAIL | | | |
| FICHA No. | 3065937 | | | |
| Municipio: | LORICA | | Lugar: | AMB 103. |
| Instructor: | BELTA LENGUA. | | Nº.Doc. Identificación | 1064982409 |
| FECHA: | 29/10/2014. | HORARIO: | | |

| Nº | APELLIDOS | NOMBRES | DOC. IDENT. | FIRMAS |
|---|---|---|---|---|
| 01 | Arrieta Vargas | Danila Andrea | 1063182933 | |
| 02 | Alvarez Correa | Jurson David | 1063142604 | Jurson Alvarez. |
| 03 | Ballesteros Alimentelo | Angie Carolina | 1003041993 | Angie Carolina. |
| 04 | Ballestas Romero | Breindy Yuleisi | 1043634691 | Breindy Ballestas |
| 05 | Mejia Villalobos | Yamileth | 1067401519 | |
| 06 | Correa calao | Ady Carolina | 1063499190 | |
| 07 | Doria Rosas | Andres Felipe | 1067161999 | Andres Doria |
| 08 | otero puerta | Lizeth d. carmen | 1003071736 | |
| 09 | Ramirez Hortnez. | Brenda | 3067572 | |
| 10 | otero puerta | Lizeth d. carmen | 1003071736 | |
| 11 | Narvaez Oquendo | Sharit | 1067163627 | Sharit Narvaez |
| 12 | Sanchez salgado. | Daniela Da Carmen | 1063144198 | Daniela Sanchez |
| 13 | Ramos Ramos | Adrian | 1003067983 | Adrian Ramos. |
| 14 | Mercado Narvaez | Jeimer miguel | 1067160573 | |
| 15 | Genes Cellis | Amérika | 1063180160 | |
| 16 | Cordoba Diaz | Nerda Yaith | 1193036319 | Nerda Cordoba |
| 17 | Castro urzola | Adriana maria | 1-063-155-796 | Adriana Castro |
| 18 | Correa Avila | OSCAr Alejandro | 1063191454 | OSCAr correa |
| 19 | Osorio Peinado | Emmanuel | 1067161598 | Emmanuel |
| 20 | Hernandez Segura. | Oneida del carmen. | 1063156768 | Oneida Hdz |
| 21 | Anaya Vega | Luisa Fernanda | 1067163739 | Luisa Anaya. |
| 22 | Ortega Correa | Astrid Carolina | 1063167774 | Astrid Ortega |
| 23 | Aguirre Carrasquilla | Danna Sofia. | 1003091507 | Danna Aguirre |
| 24 | Contreras Ortiz | Angela maria | 1063141768 | Angela Contreras. |
| 25 | Conteo Jimenez | Yeimi Rosa | 1063143957 | Yeimi Conteo |
| 26 | | | | |
| 27 | | | | |
| 28 | | | | |
| 29 | | | | |
| 30 | | | | |
| 31 | | | | |
| 32 | | | | |
| 33 | | | | |
| 34 | | | | |
| 35 | | | | |

**FIRMA DEL INSTRUCTOR:** _____

Powered by CamScanner

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre del Curso: DIRECCION de VENTAS. | | | |
| FICHA No. 3066046 | | | |
| Municipio: MONTERIA. | | Lugar: | |
| Instructor: BELLA LENGUA MIRANDA | | Nº.Doc. Identificación | |
| FECHA: 07/11/2024 | HORARIO: | | |

| Nº | APELLIDOS | NOMBRES | DOC. IDENT. | FIRMAS |
|---|---|---|---|---|
| 01 | Doria Gonzalez | Nalis Maria | 1073819676 | Nalis. |
| 02 | Galvan ortega | Juan Andres | 1073814076 | Juan P. Galvan. |
| 03 | VEGA PEINADO | Luis Enrique | 1062424682 | |
| 04 | Contreras manuel | Luis Andres | 1003776822 | 3234766387 |
| 05 | Lopez Jimenez | Luis Alfredo | 1067963167 | |
| 06 | Ayla López | Adriana Sofia | 1137976448 | |
| 07 | De la osa lora | Luisa Maria | 1062424436 | |
| 08 | Salazar Dussan | Juan Camilo | 1068416100 | |
| 09 | Blanco Ospino | Keiner | 1124486440 | Keiner |
| 10 | De hoyos polo | Ashly | 1062.603.264 | Ashly |
| 11 | Garcia otero | Samuel Alejandro | 1062960956 | |
| 12 | Pedroza Alvarez. | Adriana Sofia. | 1062606945 | Adrianaz. |
| 13 | Pérez Garcés | Yajaira | 1.067.865.757 | Yajaira Perez G. |
| 14 | Lagares Benitez | Andrés Felipe | 1003996780 | Andres Lagares |
| 15 | OSORNO CORVIS | JHESSA DAYANA | 1067746059 | Jhessa |
| 16 | Perez Ortiz | Estefania | 1067963053 | Estefania Perez Ortiz |
| 17 | Sánchez Almanza | Anibal Ricardo | 1063648890 | Anibal Sánchez Almanza |
| 18 | Mogollon Rodriguez. | Sabrina | 1062 432 729 | |
| 19 | Martínez Luna | Betty Maria | 1062606647 | Betty Martinez |
| 20 | Figueroa Arias | Sheyra Patricia | 1062957437 | Sheyra |
| 21 | Martinez Hernandez | Andres Esteban | 1062434847 | Andres.M |
| 22 | | | | |
| 23 | | | | |
| 24 | | | | |
| 25 | | | | |
| 26 | | | | |
| 27 | | | | |
| 28 | | | | |
| 29 | | | | |
| 30 | | | | |
| 31 | | | | |
| 32 | | | | |
| 33 | | | | |
| 34 | | | | |
| 35 | | | | |

FIRMA DEL INSTRUCTOR: BELLA LENGUA M.

Powered by CamScanner

Sistema de Gestión de la Calidad

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre del Curso: | TECNOLOGO EN DIRECCION DE VENTAS. | | |
| FICHA No. | 3066046 | | |
| Municipio: | MONTERIA | Lugar: | AMB A-103 |
| Instructor: | BELLA LENGUA | Nº.Doc. Identificación | 1064982409 |
| FECHA: | 12/11/2014 | HORARIO: | |

| Nº | APELLIDOS | NOMBRES | DOC. IDENT. | FIRMAS |
|---|---|---|---|---|
| 01 | Pou Rebolledo | Byun Steven | 1073375694 | 3007187803 |
| 02 | Galvan Ortega | Juan Andres | 1073814076 | 3008105917 |
| 03 | Contreras Montiel | Ivan Andres | 7003776822 | 3234766387 |
| 04 | Hoyos rejo Rodriguez. | Sabrina | 1062432729 | 312 671 5676 |
| 05 | De la cruz Lora | Luisa | 1062444436 | 3005591864 |
| 06 | Salazar Dussan | Juan Camilo | 1058416100 | 3043038075 |
| 07 | López Jimenez | Luis Alfredo | 1067963165 | 3106945855 |
| 08 | Pedroza Alvarez | Adriana Sofia | 1062606945 | 3174230093 |
| 09 | Palomino Orozco | Jalevon | 1103498118 | 3006799262 |
| 10 | De hoyos polo | Ashly | 1062605264 | 3012291505. |
| 11 | Garcia otero | Samuel Antonio | 1062900950 | 3133052907 |
| 12 | Blanco Ospino | Keiner | 1129486440 | 3016201351 |
| 13 | Doria González | Nalis María | 1073819676 | 3128607007 |
| 14 | Hernández Cavadia | Alexandra Isabel | 1064984409 | 3215753956 |
| 15 | Ayala López | Adriana Sofia. | 1137976448 | 3007313019 |
| 16 | VEGA PEINADO | LUIS ENRIQUE | 1062429682 | 3104558767 |
| 17 | Grondona Peñate | LUIS | 1067941335 | 3017891321 |
| 18 | Jimenez velasquez | Jesus Gabriel | 1003433701 | 3135561492 |
| 19 | Martinez Lona | Betty Maria | 1062606647 | 3136976006 |
| 20 | Figueroa Arias | Sheyna Patricia | 1062957437 | 3022514453 |
| 21 | Lagares Benitez | Andres Felipe | 1003399680 | 3005240256 |
| 22 | OSORIO COLLIS | JIRLESSA DAYANA | 1067986259 | 3104085816 |
| 23 | Perez Garces | Yajaira | 1067865757 | 302 274 9322 |
| 24 | Germán Nieto | Diego Armando | 1067879451 | 323 443 6021 |
| 25 | Perez Ortiz | Estefanía | 1069969053 | 3052258083. |
| 26 | | | | |
| 27 | | | | |
| 28 | | | | |
| 29 | | | | |
| 30 | | | | |
| 31 | | | | |
| 32 | | | | |
| 33 | | | | |
| 34 | | | | |
| 35 | | | | |

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Bella Lengua M

Powered by CamScanner

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre del Curso: | DIRECCION DE VENTAS. | | |
| FICHA No. | 3066646 | | |
| Municipio: | MONTERIA. | Lugar: | |
| Instructor: | Bella Lengua M | Nº.Doc. Identificación | |
| FECHA: | 19/11/2024 | HORARIO: | |

| Nº | APELLIDOS | NOMBRES | DOC. IDENT. | FIRMAS |
|---|---|---|---|---|
| 01 | Doria Gonzalez | Nalis María | 1073819676 | Nalis. |
| 02 | VEGA PEINADO | Luis ENRIQUE | 1062428682 | |
| 03 | Galvan Ortega | Juan Andres | 1043824076 | Juan A Galvan. |
| 04 | Contreras Manuel | Iván Andrés | 1003776827 | 3034766387 |
| 05 | Lopez Jimenez | Luis Alfredo | 1067963165 | |
| 06 | AYALA López | Adriana Sofia | 1137976448 | |
| 07 | De la osa Jara | Luisa María | 1062424436 | |
| 08 | Salazar Dussán | Juan Camilo | 1058416100 | |
| 09 | Blanco Ospino | Kemer | 1129486440 | Kemer |
| 10 | De hoyos polo | Ashly | 1062.603.264 | Ashly |
| 11 | García Pinto | Samuel Alejandro | 1062460950 | |
| 12 | Pedroza Alvarez | Adriana Sofia. | -1062606945 | Adriana. |
| 13 | Pérez Garces | Yajaira | 1067865757 | Yajaira Pérez G. |
| 14 | Lagares Benitez | Andres Felipe | 1003399680 | Andres |
| 15 | OSORNO COPUS | JULIESSA IDAYANA | 1067946239 | |
| 16 | Perez Ortiz | Estefanía | 1067963053 | Estefanía Perez |
| 17 | Sánchez Almanza | Anibal Ricardo | 1063648890 | Anibal Sánchez Almanza |
| 18 | Mogollon Rodriguez | Sabrina | 1062432729 | |
| 19 | Martínez Luna | Betty Maria | 1062606647 | Betty Martinez |
| 20 | Figueroa Arias | Sheyna Patricia | 1062957437 | |
| 21 | Martinez Hernandez | Andres Esteban | 1062434847 | |
| 22 | | | | |
| 23 | | | | |
| 24 | | | | |
| 25 | | | | |
| 26 | | | | |
| 27 | | | | |
| 28 | | | | |
| 29 | | | | |
| 30 | | | | |
| 31 | | | | |
| 32 | | | | |
| 33 | | | | |
| 34 | | | | |
| 35 | | | | |

FIRMA DEL INSTRUCTOR: BELLA LENGUA

Powered by CamScanner

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre del Curso: | OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL | | |
| FICHA No. | 3067937 | | |
| Municipio: | LORICA | Lugar: | AMB 103. |
| Instructor: | Bella Cerqueda M | Nº.Doc. Identificación | 1064982409 |
| FECHA: | 18/11/2024 | HORARIO: | |

| Nº | APELLIDOS | NOMBRES | DOC. IDENT. | FIRMAS |
|---|---|---|---|---|
| 01 | Cantero Jimenez | Yeimi | 1063143957 | Yeimy Cantero |
| 02 | Contreras Ortiz | Angela maria | 1063141788 | Angela Contreras |
| 03 | Ortega Correa | Astrid Carolina | 1063167774 | Astrid Ortega |
| 04 | Negrete Urango | Milena Isabel | 1065379517 | Milena Negrete |
| 05 | Aguirre Carrasquilla | Danna Sofia | 1003071507 | Danna Aguirre C. |
| 06 | Rhenals Zuñiga | Yenifer, Lorena | 1.067943164 | Yenifer Rhenals |
| 07 | Gones Calles | America | 1.063.150.160 | America Gones Calles |
| 08 | Sanchez Salgado | Daniela Del Carmen | 1.063.149.198 | Daniela Sánchez |
| 09 | Narvaez Mercado | Reiner Miguel | 1067760573 | Reiner Miguel |
| 10 | Ramos Ramos | Adrian | 1003067983 | Adrian Ramos |
| 11 | Correa Arrieta | OSCAR alejandro | 1.063.191.454 | OSCAR |
| 12 | Narvaez Oquendo | sharit | 1067163627 | Sharit Narvaez |
| 13 | Cordoba Diaz | Nayder | 1193036319 | Nayder Cordoba Diaz |
| 14 | Ramirez Martinez | Brenda | 30670572 | Brenda Ramirez |
| 15 | Arrieta calao | Asly carolina | 1063149980 | Asly correa |
| 16 | otero poerna | Lizeth. otero | 1003077736 | Lizeth O. |
| 17 | Mejia Villalobos | Yamileth | 1067401519 | Yamileth Mejia |
| 18 | Soria Rojas | Andres Felipe | 1067161999 | Andres Soria |
| 19 | Lemus Tapia | Camilo Andres | 1067763429 | Camilo Lemos |
| 20 | Brendy Ballesta | Brendy Yulelsi | 1043634691 | Brendy Ballesta |
| 21 | Arrieta Vargas | Daniela Arrieta | 1063182453 | Daniela |
| 22 | Ballesteros Almentero | Angie Carolina | 1003064493 | Angie Ballesteros. |
| 23 | Alvarez correa | Jusor david | 1063142609 | Jusor Alvarez. |
| 24 | Bonett causado | Jaider Felipe | 1072582835 | Jaider Bonett |
| 25 | Arteaga Borrego | Luis Manuel | 1003.034.327 | Luis Manuel |
| 26 | Hernandez Sayra | Oneida. | 1063756768 | Oneida. Hdz. |
| 27 | | | | |
| 28 | | | | |
| 29 | | | | |
| 30 | | | | |
| 31 | | | | |
| 32 | | | | |
| 33 | | | | |
| 34 | | | | |
| 35 | | | | |

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Bella Cerqueda M.

Powered by CamScanner