PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Villeta, 31 de octubre de 2024

Señor (a)
John Saavedra zapata
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.5997487**
Coordinadora Académica
Centro de Desarrollo Agroindustrial y Empresarial
Villeta

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes octubre del año 2024

Referencia: No CO1.PCCNTR. 5997487 del año 2024

Carolina Rojas Caicedo, identificado con la cédula de ciudadanía No. 52.656.777 de Villeta, en mi calidad de Contratista del SENA, en CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y EMPRESARIAL VILLETA, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y TRES MILLONES CIENTO SESENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS M/CTE. ($43.166.935,00). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago en el mes de febrero, por valor de UN MILLÓN CUARENTA Y UN MIL NOVECIENTOS SESENTA Y UN PESOS M/CTE ($1.041.961,00), b) Nueve (9) pagos iguales por los meses de marzo a noviembre de 2024, por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE. ($4.465.545,00) cada uno, c) Un último pago por el mes de diciembre de 2024, por valor de UN MILLÓN NOVECIENTOS TREINTA Y CINCO MIL SETENTA PESOS M/CTE. ($1.935.070,00).

Plazo: será hasta el 13 de diciembre de 2024.

OBJETO:
Prestación de servicios profesionales, tecnólogo y/o técnico para el desarrollo de las actividades de formación del nivel técnico, tecnológico y/o complementaría del programa Regular, atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente, de acuerdo con las

necesidades, la programación establecida y los productos de formación pactados del Centro de Desarrollo Agroindustrial y Empresarial – Regional Cundinamarca. ADMINISTRACION Y CONTROL DE INVENTARIO.

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Participar en la programación y ejecución del proceso de inducción de aprendices y el reconocimiento de aprendizajes previos de acuerdo a las necesidades del centro de formación.	Se apoya el proceso de inducción con la ficha 3066637 del técnico en operación turística local, en San juan de Rioseco	Evidencia fotografica
2	Registrar y verificar en el SISTEMA SOFIA PLUS de manera oportuna todas las actividades que, de acuerdo con los procesos, son de su responsabilidad, garantizando la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo tales como: a). Registro de los juicios evaluativos dentro de los tiempos establecidos en el reglamento de los estudiantil; b). Creación de rutas y asociación de aprendices; c). Registro de juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, d). Comunicar al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la	En el mes objeto de pago se califica la ficha Se califica la ficha 2825232 de gestión contable y financiera con la transversal de servicio al cliente, atendida el mes pasado. En el mes objeto de pago se atiende la ficha 3099026 con el complementario de servicio al cliente. En el mes objeto de pago se atiende la ficha 3114908 con el complementario de servicio al cliente.	Evidencia fotográfica y sistema Sofía plus

	información, como requisito para la autorización del pago del periodo correspondiente;		
3	Implementar estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo a los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	Como estrategia de enseñanza, se proyecta utilizar: (estudio de casos, videos, ilustraciones, foro) de acuerdo con: guía de aprendizaje GFPI-F-135 Vrs 4 e instrumento de evaluación de acuerdo a la metodología y normativa.	Registro fotografico
4	Apoyar y participar en los equipos de desarrollo curricular interdisciplinarios por programa o conjunto de programas por redes tecnológicas, para garantizar integralidad en la formulación de proyectos formativos, el diseño de actividades de aprendizaje, el diseño de talleres e ítems que alimentarán los bancos de pruebas para la selección de aprendices, entre otras;	No se ha requerido el apoyo en equipos de desarrollo curricular.	No se ha requerido el apoyo en equipos de desarrollo curricular.
5	Conocer, Aplicar y hacer cumplir el reglamento de aprendices;	Se aplicará el reglamento del aprendiz: Deberes y derechos de los aprendices, Emisión de juicios evaluativos dentro de los tiempos establecidos por el reglamento.	Reglamento de estudiante, pantallazo de los juicios evaluativos.

6	Apoyar la evaluación de procesos contractuales de bienes y servicios que tengan relación con el área de su formación; así como el apoyo técnico a la supervisión de contratos de bienes y servicios que correspondan a su área de formación a quien la subdirectora determine.	Durante el mes objeto de pago no fui requerido por la subdirección para este proceso.	Quedo atenta a cualquier requerimiento.
7	Asistir a los llamados efectuados por la Entidad, con el objeto de recibir actualización en formación.	se asiste a reunión de inducción y reinducción con los compañeros instructores los días 07 y 08 de octubre en las instalaciones de CDAE Villeta.	Evidencia fotográfica y listas de asistencia
8	Aplicar al proceso de certificación de la norma ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIALDE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO 240201056 y aportar el respectivo certificado de aprobación vigente, o la evidencia de la inscripción efectiva al mismo antes del 30 de junio del presente año.	Se cuenta con La certificación de la norma orientar formación presencial de acuerdo con procedimiento técnico y normativo 240201056.	Documento físico y en la plataforma SENA Sofía
9	Atender la formación de aprendices en el área asignada, en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada acción se	En el mes objeto de pago se atiende la ficha 3099026 del Técnico; Operación turística Local del municipio de san juan de Rioseco con la transversal	Evidencia fotográfica

	determine por el centro de formación	de resultados de aprendizajes de inducción. se atiende la ficha 2876221 del Técnico en mecánica de maquinaria industrial con la competencia Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social. Complementario de servicio al cliente, la ficha 3099026 competencia Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. Complementario de servicio al cliente, la ficha 3114908 competencia Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.	
10	Legalizar la apertura de los Grupos de Formación complementaria en el aplicativo SOFIA PLUS en el tiempo correspondiente teniendo en cuenta las fechas establecidas por el área de Administración Educativa.	Complementario de servicio al cliente, la ficha 3099026 competencia Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa Complementario de servicio al cliente, la ficha 3114908 competencia Atender clientes de	Se realiza archivo planos y evidencia fotográfica de formación.

		acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.	
11	Apoyar la gestión del programa para el posicionamiento Regional de acuerdo al Plan Estratégico del Centro de Formación.	Se apoya la gestión por medio de la formación en transversales para el técnico de operaciones turística local en el municipio de san juan de Rioseco, ficha 3066637 El técnico en mecánica de maquinaria industrial, ficha 2876221 con la transversal de: Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social. Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa ficha, 3099026- 3114908	Se informa que el Portal de oferta educativa SENA ::Sofia Plus (senasofiaplus.edu.co) se encuentran Y quedo atenta a nuevos requerimientos
12	Participar activamente en el cumplimiento de las metas de formación de acuerdo con los lineamientos, cobertura y productos indicados por la Subdirección de centro.	Se realiza formación según lo establecido participando activamente en la ejecución de complementarios aportando a la meta del centro Complementario de servicio al cliente, la ficha 3099026 competencia Atender clientes de	Evidencia fotográfica Portal de oferta educativa SENA ::Sofia Plus (senasofiaplus.edu.co)

		acuerdo con procedimiento de servicio y normativa Complementario de servicio al cliente, la ficha 3114908 competencia Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	
13	Usar las herramientas disponibles en el ambiente virtual de aprendizaje para fortalecerla formación y lograr el cumplimiento de los lineamientos, cobertura y productos indicados.	Estamos en el proceso de conocer la nueva plataforma Google drive para entrega de evidencias de los aprendices Debido a estamos en la transición a la nueva plataforma ZAJUNA	Se trabaja para el conocimiento de la nueva plataforma
14	Implementar y evaluar estrategias de retención a través de acciones que permitan garantizar la permanencia de aprendices en los diferentes niveles y modalidades deformación, en coordinación con el área de bienestar y los apoyos administrativos deformación. Para tal efecto los reportes de 6 inasistencias y/o deserción deben efectuar sede manera inmediata.	Se realizan guías de aprendizaje, con el fin de convertirlas dinámicas y que el aprendiz se motive a continuar su proceso formativo.	Elaboración de drive personal.
15	Participar en actividades de investigación y desarrollo tecnológico, ocupacional y social, que contribuya a la actualización	Pendiente del requerimiento del centro de formación.	Pendiente del requerimiento del centro de formación.

	y mejoramiento de la formación profesional integral y la formación para el trabajo del área.		
16	Guardar absoluta reserva sobre documentos, información, programas y material que lleguen a su conocimiento por el desarrollo del objeto contractual.	La documentación recibida por parte de los aprendices se maneja con absoluta reserva.	Se tiene absoluta reserva con la información suministrada por los candidatos a la oferta educativa y documentos suministrados para los complementarios.
17	Cumplir con la programación concertada mensual en actividades de formación, por periodos fijos y con una programación mensual de 160 horas. Dicha actividad será desarrollada en los 29 municipios de jurisdicción del centro de formación, en las jornadas mañana, tarde, noche o fin de semana; según la programación concertada con el respectivo coordinador.	De las 160h/mensuales se reportan 149.8 horas 53.8 horas en formación de dos transversales de tituladas y 96 horas de dos complementarios.	Reporte de horas de Sofía Plus.
18	Apoyar la Formación Complementaria de ser necesario para dar cumplimento a los requerimientos y a las necesidades del Centro de Formación.	En el mes objeto de pago se atiende la ficha 3099026 programa - servicio al cliente. En el mes objeto de pago se atiende la ficha 3114908 programa - servicio al cliente.	Registro fotográfico y plataforma sofia plus

19	Hacer entrega al supervisor una vez inicie la ficha de formación titulada el proyecto formativo, la planeación pedagógica, las guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación del programa y/o competencia a impartir; así como efectuar la creación y actualización en el respectivo portafolio según las actualizaciones de siga.	Se elaboran las guías en el formato actualizado Guía de aprendizaje GFPI-F-135 e instrumento de evaluación.	Guías de aprendizaje. Plan concertado. Instrumentos de evaluación.
20	Efectuar seguimiento de aprendices en etapa productiva, en caso de ser requerido y de conformidad con los lineamientos establecidos al respecto en el Plan de Acción de la vigencia.	No se ha requerido el apoyo en seguimiento de etapa práctica	No aplica
21	Apoyar el desarrollo de las diferentes etapas de las ofertas educativas en las modalidades regular y especial; así como participar en articulación con el personal de apoyo en administración educativa en los procesos de divulgación, inscripción, registro y matrícula.	No se desarrolla esta actividad este mes quedo atenta a cualquier requerimiento.	No se desarrolla esta actividad este mes quedo atenta a cualquier requerimiento.
22	Programar y proponer giras técnicas con criterios de calidad, pertinencia y optimización de recursos, con el fin de ser registradas en el aplicativo plan de acción de la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo. Así como brindar el	No está programada, no se realiza actividad	No está programada, no genera evidencia

	acompañamiento durante el desarrollo de las mismas.		
23	Estar en continua revisión de los sistemas de gestión de calidad SIGA, para la actualización de procesos y formatos aplicarlo en el proceso de formación correspondiente. Conformara un Archivo Digital y manual con los soportes de la Ejecución de la Formación (Proyecto de Formación, planeación pedagógica, plan de trabajo guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación).	Se trabaja en los formatos: guía de aprendizaje GFPI-F-135 Vrs 4 Planeación pedagógica GFPI-F-134 Vrs 4.	Anexo guía GFPI-F-135 Vrs 4
24	Participar en las convocatorias de formación pedagógicas que el Centro establezca, así como la formación de TIC´S en mejora de las competencias de las nuevas tecnologías.	Durante este mes se participa en inducción y reinducción en el CDAE el 07 y 08 de octubre	Evidencia fotográfica
25	Apoyar en la elaboración de documentos “lugares de desarrollo”, de nuevos programas y renovación de estos, al igual que en el proceso de autoevaluación, de acuerdo a lo establecido en la guía de gestión del Registro Calificado que se encuentre vigente.	En el momento no se ha solicitado acción alguna para realizar la actividad.	Pendiente del requerimiento del centro de formación.
26	Participar en los Equipos Ejecutores de Centro y apoyar la elaboración, revisión y validación de los productos establecidos en los procedimientos y guías	En el momento no se ha solicitado acción alguna para realizar la actividad.	Pendiente del requerimiento del centro de formación.

	determinados desde la pertinencia de la oferta hasta la certificación de los aprendices.		
27	Participar en la concertación y coordinación interinstitucional para la ejecución de proyectos de desarrollo y acciones de Formación Profesional Integral, proyectos de desarrollo sectorial, regional, municipal y vereda.	En el momento no se ha solicitado acción alguna para realizar la actividad.	Pendiente del requerimiento del centro de formación.
28	Realizar la respectiva entrega formal mediante acta, donde se evidencien las acciones del programa formativo, su avance y novedades, ante la rotación de instructor.	se ejecuta actas en el presente mes para la ficha 2825232 gestión contable y financiera.	No se genera evidencia
29	Recibir y responder por el uso, manejo y custodia de bienes entregados (ambientes deformación, materiales, equipos o herramientas) para el desarrollo de la formación en virtud de la ejecución de su contrato.	En el momento no me han dejado de cuentadante de bienes entregados (ambientes deformación, materiales, equipos o herramientas)	Pendiente del requerimiento del centro de formación.
30	Reintegrar los materiales de formación, herramientas o equipos, que fueren entregados para el desarrollo del programa de formación.	En el momento no me han entregado materiales de formación, herramientas o equipos para reintegrar.	En el momento no me han entregado materiales
31	Vigilar y salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio del SENA, de otras entidades o de particulares puestos al servicio de la entidad y que	No se ha presentado novedad de los bienes del SENA, que estén en mi ambiente de formación.	No se ha presentado novedad de los bienes del SENA, que estén en mi ambiente de formación.

	hayan sido entregados para el desarrollo del objeto del contrato, por lo que son sujetos de control y vigilancia. En consecuencia, deberán dar cuenta sobre la entrega de bienes al supervisor del contrato respectivo y a los órganos de control fiscal y disciplinario, de ser procedente.		
32	Los documentos elaborados en función de la formación profesional integral del respectivo programa son propiedad del Servicio Nacional de Aprendizaje; donde el instructor deberá al final del contrato, realizar la entrega en archivo magnético de cada una de las evidencias y formatos elaborados (Word, Excel y PDF) en virtud del contrato al supervisor, quien deberá validar la información correspondiente.	Esta actividad se realizará al final del contrato, en el mes de diciembre.	Esta actividad se realizará al final del contrato, en el mes de diciembre.
33	Proyectar decorosamente la imagen corporativa del Servicio Nacional de Aprendizaje, en las actuaciones dentro y fuera de la entidad, asumiendo una actitud ética en cada una de sus acciones.	Actividad se realiza todo el tiempo con respecto a la imagen corporativa del Servicio Nacional de Aprendizaje, actuaciones dentro y fuera de la entidad.	Actividad se realiza todo el tiempo
34	Las demás necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Realice pago seguridad social correspondiente mes anterior dela presente vigencia.	Planilla Compensar mi Planilla No. **80805424**

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.				
2.				

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. **80805424** de la planilla, compensar de mi planilla de septiembre de 2024. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en (74) folios
Cordialmente,

Carolina Rojas

Firma:
Carolina Rojas Caicedo
Contratista
C.C. 52656777
Recibí a satisfacción:

John Saavedra zapata
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.5997487
Coordinadora Académica
Centro de Desarrollo Agroindustrial y Empresarial Villeta

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: CAROLINA ROJAS CAICEDO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y

FECHA INICIAL: 01/10/2024 00:00:00

FECHA FINAL: 31/10/2024 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3114908 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3099026 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3066637 - OPERACION TURISTICA LOCAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Diseñar paquetes turísticos de acuerdo componentes técnicos y estándares de servicio
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL

2. CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL

3. ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE

4. VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	23,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2876221 - MECANICA DE MAQUINARIA INDUSTRIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL

2. CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL

3. ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE

4. VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Intervenir equipos de acuerdo con técnicas de mantenimiento preventivo
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Reparar equipos según procedimiento y manuales técnicos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	29,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	149,80

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

INSTRUCTOR: CAROLINA ROJAS CAICEDO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y

INORME DE ACTIVIDADES

MES DE OCTUBRE 2024



04 octubre 2024
Complementario
Ficha; 3099026 Servicio al cliente



05 octubre 2024
Complementario
Ficha; 3099026 Servicio al cliente







07 y 08 octubre 2024
Inducción y reinducción CDAE



09 octubre 2024
Complementario
Ficha; 3099026 Servicio al cliente



10 octubre 2024
Complementario
Ficha; 3099026 Servicio al cliente



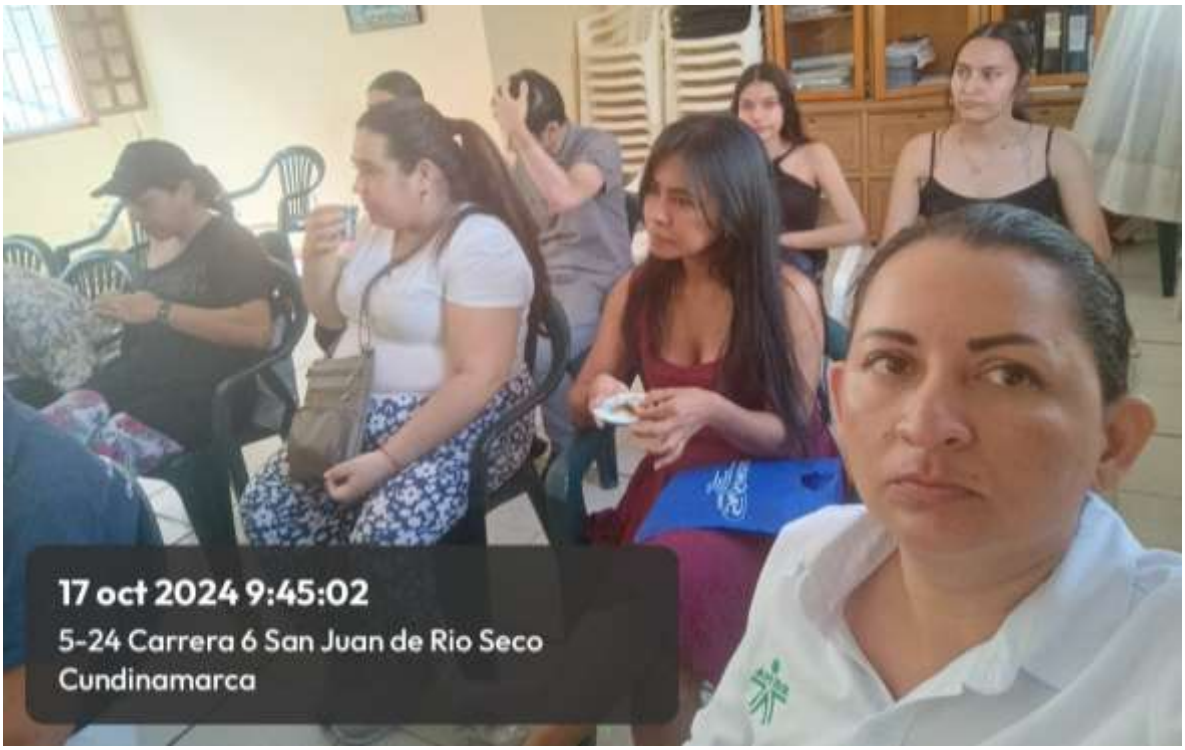


15 octubre 2024
Transversal de Resultado de Aprendizaje de la Inducción
Ficha; 3066637
San juan de Rioseco





16 Octubre 2024
Transversal de Resultado de Aprendizaje de la Inducción
Ficha; 3066637
San juan de Rioseco





17 Octubre 2024

Transversal de Resultado de Aprendizaje de la Inducción

Ficha; 3066637

San juan de Rioseco



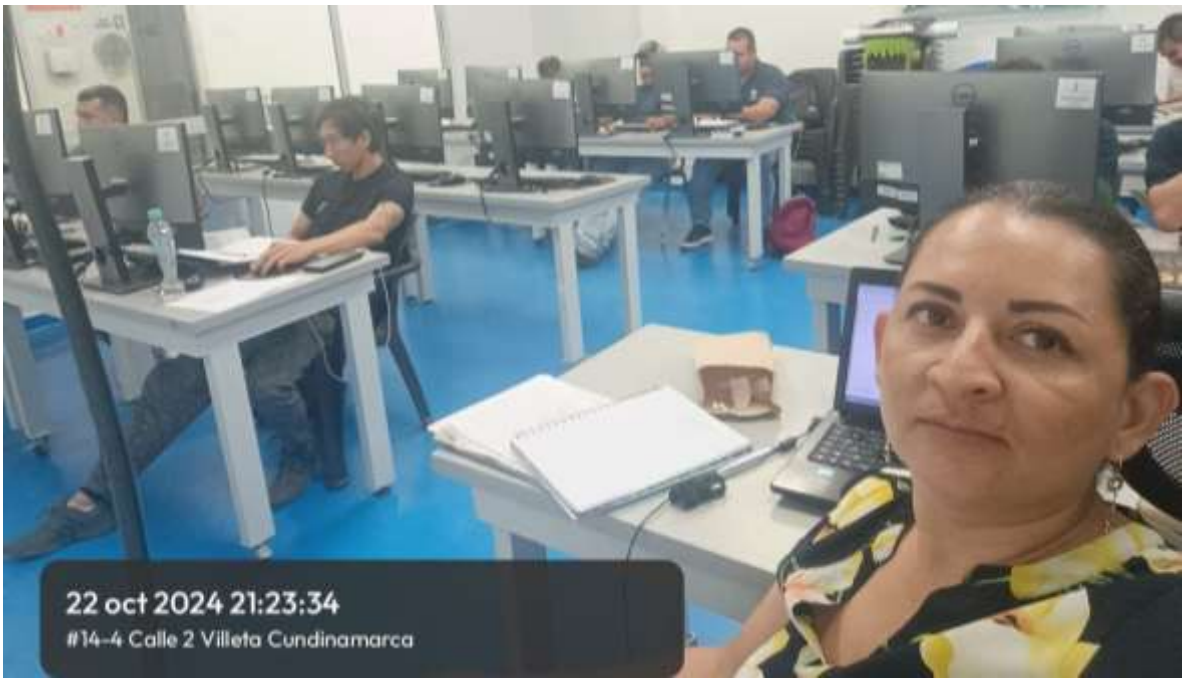


18 octubre 2024

Transversal de Resultado de Aprendizaje de la Inducción

Ficha; 3066637

San juan de Rioseco



22 de Octubre 2024
Técnico en mecánica de maquinaria industrial, ficha 2876221
Transversal Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.



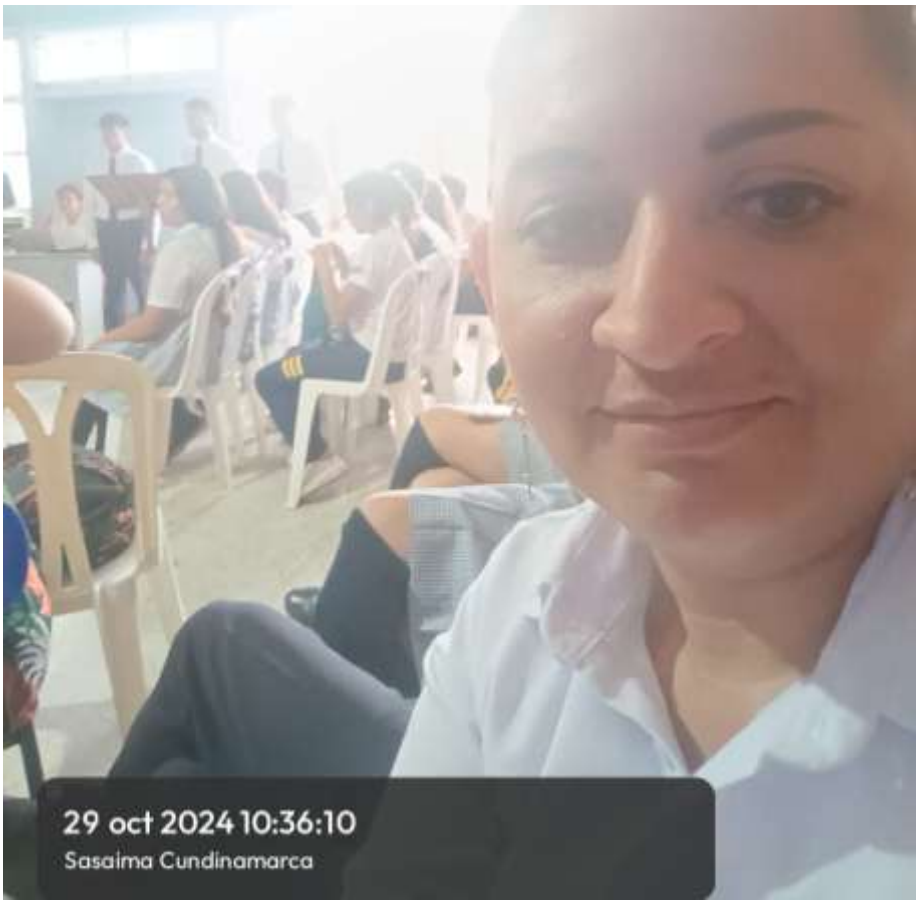
23 de Octubre 2024
Técnico en mecánica de maquinaria industrial, ficha 2876221
Transversal Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.



24 de Octubre 2024
Técnico en mecánica de maquinaria industrial, ficha 2876221
Transversal Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.



28 octubre 2024
Complementario
Ficha; 3114908 Servicio al cliente



29 octubre 2024
Complementario
Ficha; 3114908 Servicio al cliente



30 octubre 2024
Complementario
Ficha; 3114908 Servicio al cliente

Libertad y orden
RÉPUBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En Cumplimiento del Decreto 1072 de 2015
otorga
Certificado de Competencia Laboral a

CAROLINA ROJAS CAICEDO

Con CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 52656777

Quien demostró su Competencia Laboral en la
Norma

Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa - NIVEL BASICO

Código: 240201056 - Versión: 1

En testimonio de lo anterior. se firma el presente en VILLETA. A los veinticuatro (24) días del mes de Noviembre de dos mil veintitres (2023)

Firmado Digitalmente por



1750708 - 24/11/2023
No Y FECHA REGISTRO

OLGA PATRICIA MOZO GUERRERO
Subdirectora (E) CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y EMPRESARIAL
REGIONAL CUNDINAMARCA

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número 950900240201056231CC52656777C.

Certificación a la norma, orientar formación presencia de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte: 31/10/2024

Ficha de Caracterización: 3099026

Cógigo: 13530025

Versión: 2

Denominación: SERVICIO AL CLIENTE

Estado de la Ficha de Caracterización: TERMINADA POR FECHA

Fecha Inicio: 04/10/2024

Fecha Fin: 10/10/2024

Modalidad de Formación: PRESENCIAL

Regional: 25 - REGIONAL CUNDINAMARCA

Centro de Formación: 9509 - CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y EMPRESARIAL

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación	Fecha y Hora del Juicio Evaluativo	Funcionario que registro el juicio evaluativo
CC	1003641623	ANDREA CAMILA	DIAZ GIRALDO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1003641623	ANDREA CAMILA	DIAZ GIRALDO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1010123744	LAURA XIMENA	COCA MILLAN	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1010123744	LAURA XIMENA	COCA MILLAN	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1013275222	NATALIA	UMAÑA ACERO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1013275222	NATALIA	UMAÑA ACERO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1019606396	GABRIELA	GARCIA SALAZAR	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1019606396	GABRIELA	GARCIA SALAZAR	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1034577023	JUAN SEBASTIAN	TRIANA MEDINA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1034577023	JUAN SEBASTIAN	TRIANA MEDINA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1034662394	SARA FERNANDA	MANRIQUE VILLALBA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1034662394	SARA FERNANDA	MANRIQUE VILLALBA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1059812031	JUAN CAMILO	MEJIA SALAZAR	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1059812031	JUAN CAMILO	MEJIA SALAZAR	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1069761704	BRAHYAN SMITH	MILLAN LOPEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1069761704	BRAHYAN SMITH	MILLAN LOPEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1070388727	SANTIAGO ANDRES	GARZON RODRIGUEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1070388727	SANTIAGO ANDRES	GARZON RODRIGUEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1070389179	ANGIE LORENA	VARGAS SOTO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO

TI	1070389179	ANGIE LORENA	VARGAS SOTO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1070389767	LUZ ALEJANDRA	TORRES BELTRAN	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1070389767	LUZ ALEJANDRA	TORRES BELTRAN	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1070704991	JEIMER GONZALO	BUSTOS GOMEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1070704991	JEIMER GONZALO	BUSTOS GOMEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1070705638	ANDRES SANTIAGO	RODRIGUEZ ROJAS	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1070705638	ANDRES SANTIAGO	RODRIGUEZ ROJAS	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1070705818	JUAN ESTEBAN	CELIS URQUIJO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1070705818	JUAN ESTEBAN	CELIS URQUIJO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1071165052	JULIETA	GAVILAN CACERES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1071165052	JULIETA	GAVILAN CACERES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1072646028	CATALINA	GUZMAN TRUJILLO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1072646028	CATALINA	GUZMAN TRUJILLO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1112046921	BRANDON YESID	OSORIO TRINIDAD	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1112046921	BRANDON YESID	OSORIO TRINIDAD	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1122516235	YEIMER ALFONSO	ESTRADA HEREDIA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1122516235	YEIMER ALFONSO	ESTRADA HEREDIA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1142114148	ANGIE KATHERIN	VALIENTE GONZALEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
TI	1142114148	ANGIE KATHERIN	VALIENTE GONZALEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
PPT	6049980	GENESIS TATIANA	GARCIA PEREZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
PPT	6049980	GENESIS TATIANA	GARCIA PEREZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	80800658	JOHN ALFREDO	FINO LOPEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	80800658	JOHN ALFREDO	FINO LOPEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.06 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte: 31/10/2024
Ficha de Caracterización: 3114908
Código: 13530025
Versión: 2
Denominación: SERVICIO AL CLIENTE
Estado de la Ficha de Caracterización: EN EJECUCION
Fecha Inicio: 23/10/2024
Fecha Fin: 31/10/2024
Modalidad de Formación: PRESENCIAL
Regional: 25 - REGIONAL CUNDINAMARCA
Centro de Formación: 9509 - CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y EMPRESARIAL

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Eva	Fecha y Hora del Juic	Funcionario que registro el juicio evalua
CC	1016031093	ANYELA GISELA	LEAL CRUZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1016031093	ANYELA GISELA	LEAL CRUZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1020730375	DIANA YAZMIN	PALOMINO RODRIGUEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1020730375	DIANA YAZMIN	PALOMINO RODRIGUEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1027400909	MARIA CATALINA	MORENO CAMELO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1027400909	MARIA CATALINA	MORENO CAMELO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1070780278	MORRIS	REYES VANEGAS	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1070780278	MORRIS	REYES VANEGAS	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1070780619	GUSTAVO ADOLFO	ORJUELA CRUZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1070780619	GUSTAVO ADOLFO	ORJUELA CRUZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1070780694	INGRITH NATALIA	RIOS MARTINEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1070780694	INGRITH NATALIA	RIOS MARTINEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1070780950	CESAR ALONSO	ORJUELA CRUZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1070780950	CESAR ALONSO	ORJUELA CRUZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1070781676	GLORIA ESPERANZA	URREA VELASQUEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1070781676	GLORIA ESPERANZA	URREA VELASQUEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1070782112	ANGIE LORENA	ROMERO GOMEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO

CC	1070782112	ANGIE LORENA	ROMERO GOMEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1070782598	EDGAR SANTIAGO	RAMIREZ CAMACHO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1070782598	EDGAR SANTIAGO	RAMIREZ CAMACHO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1071868532	CRISTIAN RICARDO	PALACIOS PALACIO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1071868532	CRISTIAN RICARDO	PALACIOS PALACIO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1077971935	HASBLEIDY	PEREIRA TRIANA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1077971935	HASBLEIDY	PEREIRA TRIANA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1192742380	LIAM SANTIAGO	MILLAN MEDINA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1192742380	LIAM SANTIAGO	MILLAN MEDINA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1192923920	BRAYAM SANTIAGO	SILVA ALDANA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1192923920	BRAYAM SANTIAGO	SILVA ALDANA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1193094827	ANDRES FELIPE	CONTRERAS VELASQUEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	1193094827	ANDRES FELIPE	CONTRERAS VELASQUEZ	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	20916960	LINA CAROLINA	MILLAN MEDINA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	20916960	LINA CAROLINA	MILLAN MEDINA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	38141158	YOHANNA ANDREA	CAMELO SALAMANCA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO
CC	38141158	YOHANNA ANDREA	CAMELO SALAMANCA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y	596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA	APROBADO	31/10/2024 19.45 a	CC 52656777 - CAROLINA ROJAS CAICEDO

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación:
- Código del Programa de Formación:
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):
- Fase del Proyecto (si aplica):
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):
- Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- Resultados de Aprendizaje: PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 32 horas

2. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz.

Lo invitamos a sumergirse en el maravilloso mundo de los clientes diferentes aspectos que pueden ayudar a entender las necesidades, conceptos para mejorar la percepción de los mismos, desde el punto de vista personal y empresarial.

El mercado ha cambiado en el transcurso de los años, por eso se debe explora nuevos conocimientos que permitan tener un alcance real con relación a la necesidad, en el proceso de ventas a principios de los años setenta se tenía en cuenta los atributos para cerrar ventas ¿Por qué? Existía muchos compradores y pocos vendedores, el ejercicio de venta era más fácil; el mercado cambio a partir de los ochenta este proceso evoluciono a otra etapa, en la cual los clientes para la toma de decisiones, no solo se fijaba en los atributos sino también en los beneficios de productos o servicios y se podía cerrar la venta, así entramos en los años noventa donde se hace la recopilación de los atributo más los beneficios y el nuevo componente son las

emociones por medio de las experiencias, así mismo poder cubrir las necesidades y cerrar la venta; Para terminar llegamos al presente, donde el adicional en este punto será el cerebro inconsciente, donde se encuentra el maketing asociado al ego, poder, al reconocimiento y se realiza el cierre de venta de producto o servicio.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:



CASO: Una joven llamada Alina ingresa a un establecimiento en el cual desea comprar un shampo para su cabello rizado.

Vendedor: Le saluda amable y gentil

Alina: Ella contesta el saludo y pregunta por el producto de su necesidad un shampo

Vendedor: Si claro tenemos todos los que estan en el mostrador busca alguno especial

Alina:Si busco uno que sea para cabello rizado y aporte nutrientes

Vendedor: le enseña uno producto que reúne las epecificaciones; dice, le comento este shampo tiene las siguientes características es sin sal, no contiene parabenos, no es abracibo con la piel, nutre y mejora la apariencia de los rizos en pocas semanas, usted va ganar un cabello nutrido, definido con ondas elaboradas por sus compontentes, se va sentir renovada y créame que lo va llevar, es un producto, para conocedores de los mejores ingredientes en el mercado.

¿Cuales son los argumentos del vendedor en este caso?

¿El enfoque dado en este proceso esta en el cliente o al producto?

¿Cuál es su percepción de servicio?

¿Considera que es lo mismo atención y servicio?

¿para qué puede servir el conocimiento del impacto del servicio al cliente?

Ambiente requerido:	Ambiente tradicional de trabajo
Estrategias o técnicas didácticas activas	Estudio de caso, análisis del servicio y socialización del proceso, lectura dirigida. Elaboración cuento o historieta
Materiales de formación	Esfero y cuaderno
Material de apoyo	ninguno
horas.	8 hora

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

¿Qué es el servicio y su valor?

Atención vs. servicio

Servicio: Responsabilidad personal para responder a las necesidades y asuntos de los clientes. Genera resultados, soluciones, satisfacción. Componente «racional».

Atención: Relación interpersonal y trato amigable. Componente «emocional».

En el mundo organizacional se debe tener en cuenta que la atención y el servicio son dos conceptos muy diferentes. La atención al cliente es la forma en que una empresa brinda un servicio y la manera en la que sus agentes cumplen con sus tareas. Por otra parte, la atención al cliente consiste en prestar a los usuarios un servicio teniendo al cliente como centro.

Un servicio de atención al cliente es lo que ofrece una empresa y lo que después brinda para atraer a los consumidores. El servicio que da una organización está relacionado con los recursos que utilizarán sus agentes, su infraestructura, las tareas burocráticas e incluso con la eficiencia de los productos ofrecidos. El servicio corresponde a un conjunto de acciones encaminadas a ayudar a alguien, algo o alguna causa.

Los servicios son acciones emprendidas por unas personas hacia otras con la finalidad de satisfacer alguna necesidad o requerimiento.

La palabra proviene del latín servitĭum, que hace referencia a la acción ejercida por el verbo servir. El servicio se entiende como la condición de servir, de dar o prestar apoyo o asistencia a alguien empleando diversos medios materiales o inmateriales.

El servicio es un valor propio del ser humano, permite sentir comodidad cuando alguien ofrece ayuda con agrado y sin esperar nada a cambio, viendo en cada persona una versión de sí mismo. El servicio debe prestarse sin distinción de personas porque entonces no se llamaría servicio, esto debe quedar claro en los valores que promulga una organización y refuerza en sus empleados como una filosofía en la labor del día a día.

Elabore un cuento o historieta que refleje el tema de servicio al cliente, donde se describa la importancia del servicio para la empresa, las estrategias de la empresa para alcanzar la satisfacción de las necesidades de sus clientes y como está puede medir la calidad del servicio. Ejemplo de historieta. Tenga en cuenta los conceptos socializados por la instructora y el material de apoyo, sea creativo en la construcción de su escrito, aplique normas y técnicas de redacción, aplique el uso de reglas ortográficas y gramaticales. Realice la actividad de manera individual utilizando herramientas de office com Word o Power Point o también puede construir su historieta o cuento a mano en hojas blancas, incluya imágenes o dibujos que vayan representando su historieta o cuento.

Tipos de clientes

6 pasos para hacer un diagrama de flujo de proceso

1. Determine los principales componentes del proceso.
2. Ordene las actividades.
3. Elija los símbolos correctos para cada actividad.
4. Haga la conexión entre las actividades.
5. Indique el comienzo y el final del proceso.
6. Revise su diagrama de procesos de negocios.

Material de ayuda para realizar diagrama de flujo:https://www.youtube.com/watch?v=IffiTrRZR4E

Descripción de la actividad:	lectura dirigida, comprensión del proceso en diferentes entornos
Ambiente requerido	Ambiente tradicional de trabajo
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo, simulación y juego de roles
Materiales de formación	Esfero y cuaderno
Material de apoyo:	ninguno

Duración de la actividad: horas.	8 horas

3.3 Actividades de apropiación:

3.3.1

DETERMINAR PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE.

Las emociones influyen en el comportamiento de los trabajadores, por lo que están ligadas al trato que reciben los clientes. Los empleados que saben manejar las emociones adoptan una actitud empática, por ende, brindarán un servicio personalizado, atenderán inquietudes y resolverán problemas con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente, de esta manera se incrementa el número de clientes y se promueve el éxito de la organización.

Una buena actitud va sujeta al manejo que se le dé a la inteligencia emocional. Según Ryback (1998), la inteligencia emocional es la capacidad de aplicar la conciencia y la sensibilidad para discernir los sentimientos que existen detrás de la comunicación interpersonal y para resistir la tentación que mueve a reaccionar de una manera impulsiva e irreflexiva, y permite actuar en vez de ello con receptividad, autenticidad y sinceridad. La conciencia de sí mismo facilita el control de las emociones negativas de forma efectiva y fortalece la autoconfianza para aprovechar el tiempo con productividad y mantener actitudes entusiastas.

principales cualidades de la inteligencia emocional. Fuente: autor, a partir de Goleman (1996).

1. Conciencia de uno mismo: se refiere a la autopercepción, a reconocer el sentimiento mientras está ocurriendo. La habilidad de advertir los auténticos sentimientos, poder simbolizarlos y nombrarlos correctamente es un factor clave de la inteligencia emocional. Las personas que tienen una mayor certidumbre con respecto a sus sentimientos son mejores guías de sus vidas y pueden tomar decisiones más acertadamente. Desarrollar esta primera cualidad implica la posibilidad de modificar este umbral que separa las emociones conscientes de las no conscientes, haciendo que estas últimas puedan ser percibidas. Para Goleman, mediante un esfuerzo deliberado es posible ser más conscientes de las reacciones viscerales y, con ello, de las emociones antes imperceptibles.

2. Equilibrio anímico: el manejo de los propios sentimientos y su adecuada expresión son una habilidad que sigue de la anterior. Esto tiene que ver con aprender a tener un cierto distanciamiento de los asaltos emocionales, como la irritabilidad, la ansiedad y la melancolía, así como lograr una expresión emocional auténtica y satisfactoria, evitar los extremos del descontrol emocional por un lado y de la represión e inhibición por el otro; además, capacitarse para enfrentar mejor la frustración y los reveses de la vida.

3. Motivación: es la habilidad para despertar en uno mismo emociones y estados de ánimo positivos, como la confianza, el entusiasmo y el optimismo. En una investigación llevada a cabo en Estados Unidos, se comparó el rendimiento de dos grupos distintos de vendedores: el primero estaba constituido por vendedores aptos pero pesimistas, y el segundo, por vendedores que no pasaron la prueba de aptitud, pero sí la de optimismo. Como resultado, los optimistas vendieron más que los pesimistas, por cuanto estos últimos tendían a interpretar la negativa del cliente como prueba de su fracaso. Los optimistas, en cambio, se motivaban pensando que erraban en la estrategia o que el cliente estaba de mal humor, es decir, atribuían su fracaso a la situación, pero no a ellos mismos, así podrían motivarse para hacer nuevos intentos.

4. Control de los impulsos: es la capacidad de aplazar la satisfacción de un deseo en aras de un objetivo. En términos psicoanalíticos, consiste en que el aparato psíquico funcione bajo el régimen del principio de realidad mediante el aplazamiento de la descarga.

5. Sociabilidad: las cuatro capacidades anteriores tienen que ver con el conocimiento y el control de las propias emociones; la sociabilidad, por su parte, se relaciona con el conocimiento y control de las emociones y estados de ánimo de los demás. La empatía, esa capacidad de conectarse con las necesidades y los sentimientos de otros, es una cualidad esencial en el ser humano. Quienes alcanzan a desarrollarla cuentan con enormes ventajas para desempeñarse exitosamente en la vida personal y profesional, ya que tenderán a establecer contactos personales de colaboración y mutuo entendimiento.



Diagrama de cultura del servicio
Fuente: Duque (2014).

RECONOCER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

1. Elementos tangibles: estos comprenden la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal, incluso los equipos utilizados (de cómputo, oficina, transporte, etc.). Una evaluación favorable invita al cliente a llevar a cabo su primera transacción con la empresa. No son pocos los clientes del sector industrial que con solo visitar la planta manufacturera o conocer su sistema de cómputo deciden hacer su primer pedido. Lo mismo sucede con las compañías del sector comercio: una exhibición adecuada de los productos que comercializan influye en un cliente potencial. Asimismo, si la empresa pertenece al sector servicios, obtendrá un beneficio con el buen uso de los elementos tangibles, como es el caso de los nuevos talleres automotrices (franquiciados) que revolucionan la costumbre de ver talleres con demasiada grasa y muy descuidados, en su lugar, se encuentran asesores bien presentados e instalaciones limpias, esto invita a los clientes a experimentar con dicha organización

Cabe mencionar que los aspectos tangibles pueden provocar que un cliente haga la primera operación comercial, pero no lograrán convencerlo de que vuelva a comprar.

2. Cumplimiento de promesa: implica entregar correcta y oportunamente el servicio acordado. Por ejemplo, si el asesor prometió entregar un pedido de 50 toneladas de materia prima a su cliente industrial el lunes a las 7 de la mañana, deberá cumplir con esas dos variables. Entregar ese día a las 7 de la mañana 20 toneladas es incumplimiento, lo mismo que entregar las 50 toneladas el día siguiente. Aunque ambos requisitos (entrega correcta y oportuna) pueden parecer diferentes, los clientes han mencionado que los dos tienen igual importancia, pues provocan su confianza o desconfianza hacia la organización. Para el cliente, la confianza es lo más significativo en el servicio. Por esta razón, el cumplimiento de la promesa es uno de los dos factores decisivos para que un cliente vuelva a comprar.

3. Actitud de servicio: repetidas veces los clientes perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados; esto significa que en quienes los atienden ellos no sienten la disposición para escuchar y resolver sus problemas de la manera más conveniente y oportuna.

4. Competencia del personal: el cliente valora qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente: si es amable, si conoce la empresa donde labora y los productos o servicios que ofrece, si domina las condiciones de venta y las políticas; en suma, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos y darle orientación. Muchos clientes saben bien lo que quieren comprar, pero los que necesitan orientación o consejos pueden no tomarlos en cuenta, aunque sean acertados, si no sienten que quien los atiende es lo suficientemente competente.

5. Empatía: la mayoría la define como la habilidad ponerse en los zapatos del cliente, pero algunos evalúan este factor según tres aspectos diferentes:

● Facilidad de contacto: ¿es fácil llegar hasta su negocio? ¿Cuando llaman a sus vendedores o empleados los encuentran, se reportan, o sus números telefónicos siempre están ocupados, o nunca contestan y, aparte, cuando atienden, el cliente no puede encontrar a quien busca y nadie puede ayudarlo?

● Comunicación: algo que buscan los clientes es un mayor nivel de comunicación de parte de la empresa que les vende, además, con palabras que ellos puedan entender con claridad.

● Gustos y necesidades: el cliente quiere ser tratado como si fuera único, desea recibir los servicios de manera oportuna y en las condiciones más adecuadas, incluso recibir algo adicional que necesite; esto es superar sus expectativas (Logistec, 2018).



IDENTIFICAR LA RAZON DE SER DE LA EMPRESA.

¿Por qué existen las organizaciones?

Día a día sufrimos un proceso de transformación, en el que constantemente debemos ir renovando nuestra conducta e ideas a las nuevas maneras de convivencia y desarrollo social. Todo cambio presupone el paso de un estado a otro, ya sea por causas externas o internas. Nuestra vida gira alrededor de las organizaciones, casi cada aspecto de la vida cotidiana como el trabajo, la escuela, la familia, la religión, etc., en cada faceta de la vida tiene lugar en y está regulada por o es el resultado de la acción de las organizaciones, es por eso que el concepto de sociedad moderna civilizada se basa en la premisa de que los individuos trabajan juntos (en grupos, formales e informales) para realizar y finalizar con éxito tareas que no pueden efectuarse

individualmente. Tal vez a que las organizaciones están en todas partes y estamos involucrados en ellas, no solemos percatarnos de cómo son y cómo funcionan.

Las organizaciones como entidades o grupos que forman una sociedad son afectadas por estos cambios. Las mismas confrontan un ambiente dinámico y cambiante, que exige de estas una reestructuración y una adaptación. Es por eso la necesidad de crear organizaciones. Es difícil de creer en la actualidad, pero las organizaciones como las conocemos son relativamente nuevas en la historia de la humanidad. Incluso a finales del siglo XIX, había pocas organizaciones de cualquier tamaño o importancia; no había sindicatos ni asociaciones comerciales, y existían muy pocas empresas grandes, organizaciones sin fines de lucro u organismos gubernamentales.

También es necesaria la creación de bienes y servicios, es por eso por lo que la necesidad de creación de organizaciones para que la gente pueda laborar en conjunto, creando bienes y servicios, de acuerdo con una estructura y así se pueda crear más valor. Es importante recalcar que la gente que trabaja en organizaciones, claro bien estructurada es más eficiente y productiva, ya que una organización permite el desarrollo de la especialización y la división del trabajo.

Que define el diseño organizacional.



Descripción de la actividad:	**Se realiza el reconocimiento de la empresas principios, organigrama y se realiza flujograma para la identificación del servicio y su impacto**
Ambiente requerido	**Salón de clase**
Estrategias o técnicas didácticas activas:	**Se realiza flujograma del servicio**

Materiales de formación	**Papel periódico marcadores**
Duración de la actividad: horas.	**16 horas**

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

1. Identificar las estrategias manejadas en tu empresa para la estimulación del valor y el servicio con los clientes, relacionando las técnicas y metas.
2. Clasificar las estrategias manejadas en tu empresa para promover la motivación e inteligencia emocional en el servicio al cliente.
3. Mencionar la cultura del servicio que tu organización tiene hacia los clientes y cuáles serían las recomendaciones para el mejoramiento continuo.
4. Diseñar una ficha que identifique los ítems que en tu empresa mejoran la calidad del servicio con los clientes y las estrategias implementadas y cómo se puede innovar en el proceso.

Descripción de la actividad:

Ambiente requerido:

Estrategias o técnicas didácticas activas:

Materiales de formación

Material de apoyo:

Evidencias de aprendizaje:

Instrumentos de evaluación:

Duración de la actividad: horas.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
		JUEGO DE ROLES, DEBATE Y	**Taller de actividad**	**DESCRIBE EL NEGOCIO, DE ACUERDO CON LA MISION, VISION,**	**Juego de roles**

		DISCUCION, TRABAJO DIRIGIDO ENFOCADO EN PROBLEMAS	**Flujograma**	**OBJETIVOS, ESTRUCTURA ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN. DETALLA LOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLITICAS DE AL ORGANIZACIÓN. EXPLICA EL SERVICIO, DE ACUERDOCON EL PROCESO. ESPECIFICA PROTOCOLO DE ANTENCION, CONFORME AL MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA ORGANIZACIÓN . EXPLICA PROCESO Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS NORMAS Y POLITICAS DE LA ORGNAIZACION.**	**Lectura dirigida**
		HISTORIETA O CUENTO Y GLOSARIO DE TERMINRADO		**DEFINE EL CLIENTE DE ACUERDO CARACTERISTICAS Y ATRIUTOS QUE PRESENTA. IDENTIFICA EL CLIENTE, DE ACUERDO A SU SOLICITUD Y PROCEDIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN. RECONOCE LAS QUEJAS, RECLAMOS, OBSRVACIONES, SUGERENCIAS U OPORTUNIDADES (QROSO) DE ACUERDO CON POLITICA DE**	

				CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN. PRECISA EL TIPO DE SOLICITUD DE ACUERDO CON POLITICA DE LA ORGANIACION.PRECISA EL TIPO DE TRATAMIENTO A DAR A SOLICITUD, DE ACUERDO CON POLITICA DE LA ORGANIZACIÓN. DEMUESTRA RESPUESTA CONVINCENTE AL CLIENT DE ACUERDO A POLITICA DE LA CALIDAD DEL SREVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Carvajal, L., Ormeño, J., y Valverde, M. (2015). Atención al cliente. Editorial Editex S.A.

Duque, A. (2014, 21 de julio). Servicio al cliente. BlogSpot. http://servicioalclientelda.blogspot.com/2014/07/cultura-de-servicio-la-culturaservicio.html

Goleman, D. (1996). La inteligencia emocional. Editorial Kairós.

Horovitz, J. (2000). Los siete secretos del servicio al cliente: movimientos de la dirección para obtener resultados con los clientes. Pearson Educación.

Logistec. (2018, 3 de enero). Estrategia: calidad de servicio. Revista Logistec. https://www.revistalogistec.com/scm/estrategia-logistica-2/2595-estrategia-calidadde-servicio

Ossa, L. (2015, 29 de abril). Atención y servicio al cliente. Slideshare. https://es.slideshare.net/luicossa/servicio-al-cliente-47591640

Ovando, B. (2005, 22 de junio). Calidad en el servicio al cliente. Cómo llevarla a la práctica.

Gestiopolis. https://www.gestiopolis.com/calidad-en-el-servicio-al-clientecomo-llevarla-a-la-practica/

https://dmd.unadmexico.mx/contenidos/DCSBA/BLOQUE1/GSS/05/HOSE/unidad_01/descargables/HOSE_U1_Contenido.pdf

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Carolina Rojas**	**Instructor**		**7/08/2024**

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

	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:
- Código del Programa de Formación:
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):
- Fase del Proyecto (si aplica):
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):
- Competencia: Atención al cliente
- Resultados de Aprendizaje: VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 16 horas

2. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz.

En esta guía de aprendizaje encontrará los conceptos y fundamentos importantes en el desarrollo de la atención a clientes internos y externos.
Por eso en la guía podrá conocer sobre que es el servicio al cliente, las características del servicio, los siete pecados en servicio al cliente, quien es el cliente, que es el triángulo del servicio, que son los momentos de verdad, cuales son los costos de un mal servicio, la evaluación del servicio, el manejo de las quejas y

reclamos, conocer sobre etiqueta y protocolo empresarial, así como también aspectos intrínsecos del personal de servicio al cliente.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

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

Apreciado aprendiz.

En esta guía de aprendizaje encontrará los conceptos y fundamentos importantes en el desarrollo de la atención a clientes internos y externos.

Por eso en la guía podrá conocer sobre que es el servicio al cliente, las características del servicio, los siete pecados en servicio al cliente, quien es el cliente, que es el triángulo del servicio, que son los momentos de verdad, cuales son los costos de un mal servicio, la evaluación del servicio, el manejo de las quejas y reclamos, conocer sobre etiqueta y protocolo empresarial, así como también aspectos intrínsecos del personal de servicio al cliente.

- ¿Qué herramientas conoce para medir la satisfacción?

- Elabore una de ellas para aplicarla con los compañeros de clase de un tema de interés

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: Reconocer los diferentes parámetros para la construcción de un protocolo de comunicación en servicio al cliente teniendo en cuenta la eficiencia, eficacia y efectividad de los diferentes canales disponibles por la organizaciones.

Ambiente requerido: salón de clase

Estrategias o técnicas didácticas activas: observación directa y trabajo autónomo

Materiales de formación: lápiz esfero borrador hojas o cuaderno

Material de apoyo:

Duración de la actividad: horas. 2 horas

Observe las siguientes imágenes y escriba al frente lo que representa para usted.





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

Descripción de la actividad: Identificar la contextualización y los conocimientos previos del aprendiz determinando los canales apropiados para cada tipo de interacción con el cliente, considerando la accesibilidad, conveniencia y efectividad de cada canal.

Ambiente requerido: Aula de formación

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje invertido

Materiales de formación: Cuaderno, esfero, lápiz, borrador.

Material de apoyo: Documento suministrado por el instructor a cargo.

Duración de la actividad: 2 horas.

Responda los siguientes interrogantes:

1. Quiénes son los clientes de una empresa?
2. ¿Cómo se mide la calidad en el servicio al cliente?
3. ¿Cuáles son los tipos de clientes que una empresa tiene?
4. ¿Cuándo compra un producto o servicio que es lo que más le interesa?

a. la atención

«El cliente es una persona que desea satisfacer totalmente una necesidad a través del servicio que presta nuestra compañía; por tanto, debemos diseñar un producto o servicio a la medida de sus necesidades, para que de esta manera se sienta satisfecho y sea leal con nuestra empresa» (Prieto, 2014, p. 19). El cliente ha trascendido con el tiempo, con respecto a años atrás, es mucho más preparado y no permite que se le hable cosas que no son lógicas; hoy en día no todos creen lo que dice la televisión o el internet. Por tal motivo, las marcas deben tener canales de comunicación mucho más cercanos al consumidor y ser fieles en lo que comunican. La personalidad del negocio es aquella que se le imprime. Si proyecta dinamismo, gusto por lo que se hace, eficacia, calidad, confiabilidad y amabilidad, los clientes sentirán que están en un lugar donde se hacen bien las cosas y vale la pena comprar.



Ilustración 3: qué es un cliente.

Fuente: autora, a partir de Monserrate (2015).

¿Que herramientas conoce para medir la satisfacción?

Elabore una de ellas para aplicarla con los compañeros de clase de un tema de interés

Como actuar. Amabilidad y cortesía, amplia sonrisa, demostrar interés en sus necesidades, debemos mantener el liderazgo en la conversación, hacer preguntas directas, evitar ser cortante. Para asumir las críticas personales debemos utilizar la siguiente fórmula compuesta por varios pasos:

1. Dé las gracias a la persona que le ha hecho la crítica, aunque a veces es mejor comenzando con una disculpa antes de dar las gracias.

2. Reconozca que ha cometido un error, en el caso de que haya sido así.

3. Discúlpese si es necesario; aunque parezca fácil, disculparse es una de las cosas más difíciles, pero con ello podemos tener la oportunidad de que nos perdonen. En alguna ocasión podemos hacerlo de una forma simbólica regalando algún detalle, pero sin que parezca que estamos comprando nuestro perdón.

4. Prometa hacer algo al respecto y hágalo.

5. Tome las medidas necesarias para mejorar (en ocasiones nos tienen que recordar muy a menudo que tenemos que mejorar; debemos analizarnos y encontrar nuestros errores, para luego hacerlos desaparecer o mejorarlos).

6. Considere a las otras personas como una ayuda para mejorar; en ocasiones nos sentimos en la necesidad de pedir ayuda a las otras personas para mejorar.

Eso no debe avergonzarnos, porque esa persona nos puede enseñar cosas de nosotros mismos que solos no habríamos podido descubrir. Conclusiones. El cliente es quien aporta los recursos para tu salario Tu misión es buscar la mejor solución disponible Un buen servicio es sinónimo de tratar a los demás como te gustaría ser tratado ¿Cuáles son tus propias conclusiones? …. Una empresa se crea para generar rentabilidad a la vez que satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, por tanto, debe desempeñarse con equilibrio en tres variables:

1. Calidad del producto

2. Calidad del servicio al cliente

3. Costos Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente.



3.3 Actividades de apropiación:

Mapa mental sobre imagen personal

Sopa de letras sobre cultura y comunicación organizacional.

Documento sobre sobre protocolos de atención a clientes para proyectos productivos.

Instrumentos de evaluación:

Técnica: Formulación de preguntas.

Instrumento: Cuestionario

Técnica: Observación directa

Instrumento: Lista de chequeo

Técnica: Valoración del producto.

Instrumento: Lista de chequeo.

Duración de la actividad: 2 horas.

Actividad de aprendizaje 1

Elabore un cuento o historieta que refleje el tema de servicio al cliente, donde se describa la importancia del servicio para la empresa, las estrategias de la empresa para alcanzar la satisfacción de las necesidades de sus clientes y como está puede medir la calidad del servicio.

Ejemplo de historieta:



Descripción de la actividad:

Ambiente requerido:

Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización dirigida Lectura Participación activa Mapa mental

Materiales de formación esfero block

Material de apoyo: tablero

Evidencias de aprendizaje: reconoce y redacta quejas y reclamos

Instrumentos de evaluación:

Duración de la actividad: horas. 4 horas

EL TRIÁNGULO DEL SERVICIO

Karl Albrecht en su libro “La excelencia del servicio” (2001), ilustró como un triángulo la filosofía del servicio y definió cada uno de sus componentes:

1. El Cliente: Es la persona que compra los bienes o servicios que vendemos y como tal es a quien debemos identificar y conocer.

2. La Estrategia: Una vez se conoce al cliente tanto en su parte demográfica (donde se le ubica, qué hace, con quién vive, nivel de ingresos, entre otros), como psicográfica (que corresponde a lo que piensa y siente con respecto a nuestro producto o servicio), se establece la estrategia.

3. La Gente: Este es el grupo de todas las personas que trabajan con la empresa, desde su presidente hasta la persona que hace el aseo. Las personas deben conocer, comprender y comprometerse con la estrategia y particularmente con la promesa de servicio.

4. Los Sistemas: La empresa define y establece unas maneras o sistemas para dirigir el negocio. Unos sistemas pretenden coordinar a todo el personal que labora en la empresa. Otros sistemas están diseñados para que el cliente interactúe con el negocio y viceversa.

Figura 1.1 El Triangulo del servicio



Fuente: Kart Albrecht, 1985

En su libro [illegible] one su teoría de los momentos de verdad. En ella plar [illegible] el que cliente y empresa entran en contacto, y que, con [illegible] a empresa, de la calidad del servicio y hasta de la calidad del producto.

Los momentos de la verdad se desarrollan en una serie de escenarios dentro de los cuales los más comunes son:

• Encuentros personales físicos.

• Llamadas telefónicas.

• Atención de correspondencia.

• Sistemas electrónicos de comunicación.

El ciclo del servicio

Se denomina así al mapa que representa los momentos de verdad a medida que los experimentan los clientes. Se activa cada vez que un cliente entra en contacto con nuestra empresa.

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE N° 2

- Descripción de la(s) Actividad(es) : Conocer los aspectos de la imagen personal en servicio al cliente. Estimado aprendiz en esta segunda actividad, elabore un mapa mental, donde represente la importancia de los factores individuales, comportamientos y la imagen personal del personal de servicio o de atención a clientes. El mapa mental debe ser elaborado a mano en hoja blanca tamaño carta, sea creativo agregue dibujos, imágenes, símbolos o signos que le permitan integrar todos los elementos del tema. Para realizar esta actividad debe realizar lectura del tema expuesto a continuación y atender la socialización dada por su instructora. Suba foto de su mapa mental a la carpeta de evidencias de su portafolio en drive correspondiente a esta guía de aprendizaje.
- Ambiente Requerido: Aula dotada de equipos de cómputo, internet, video vean.
- Materiales: Hojas d bolck tamaño carta, esferos, lápices, colores, borrador, Material de apoyo Pdf Modulo 2 de servicio al cliente y Pdf Imagen Personal Mitos y Verdades.

Tiempo dedicado: 2 horas de trabajo directo y dos horas de trabajo independiente

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: Identificar y determinar tipos de clientes para adaptar estrategias de negocio y mejorar la satisfacción, verificando como la empresa personaliza la experiencia del cliente para satisfacer las necesidades individuales y preferencias.

- Realizar mapa mental con relación a la valoración del servicio, recuerde que el mapa mental debe dar información suficiente identifica tu idea o concepto central y colócalo en el centro de tu página o pizarra digital. A partir de ahí, dibuja ramas que representen ideas principales relacionadas con el tema central, y continúa expandiéndote con detalles adicionales.

Ambiente requerido: Aula dotada de equipos de cómputo, internet, video vean.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aula invertida

Materiales de formación: Hojas d bock tamaño carta, espero, lápices, colores, borrador, Material de apoyo Pdf Modulo 2 de servicio al cliente y Pdf Imagen Personal Mitos y Verdades.

Material de apoyo: Hojas d bolck tamaño carta, esferos, lápices, colores, borrador, Material de apoyo Pdf Modulo 2 de servicio al cliente y Pdf Imagen Personal Mitos y Verdades.

Evidencias de aprendizaje:

Evidencias de Conocimiento: Respuesta a preguntas sobre servicio al cliente, tipologías de clientes, triangulo del servicio, momentos de verdad, personalidad, cultura y comunicación organizacional.

Evidencias de Desempeño: Identifica los aspectos y factores esenciales de servicio al cliente en cada actividad de aprendizaje propuesta en la guía de aprendizaje.

Evidencias de Producto:

Historieta sobre servicio al cliente, mapa mental de valoración de servicio al cliente y tipos de clientes

Duración de la actividad: 8 horas.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

5. Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
PLANEACIÓN	Reconocer los diferentes parametros	Documentos sobre tipos de clientes y	**Evidencias de Conocimiento:** Respuesta a	Reconoce los diferentes tipos de clientes de	**Técnica:** Formulación de preguntas.

	para la construcciòn de un protocolo de comunicaciòn en servicio al cliente teniendo en cuenta la eficiencia, eficacia y efectividad de los diferentes canales disponibles por la organizaciones.	productos de la Empresa del proyecto productivo de la IED	preguntas sobre servicio al cliente, tipologías de clientes, triangulo del servicio, momentos de verdad, personalidad, cultura y comunicación organizacional.	acuerdo a la política institucional. Brinda atención personalizada y ajustada, teniendo en cuenta los diferentes perfiles de clientes. Aplica hábitos sanos en procura de su salud y aspecto personal para el eficiente desempeño laboral teniendo en cuenta el protocolo establecido. Utiliza responsablemente el portafolio de servicios en el momento de atención y servicio del cliente de acuerdo con las políticas de la organización.	**Instrumento: Cuestionario**
			Evidencias de Desempeño: Identifica los aspectos y factores esenciales de servicio al cliente en cada actividad de aprendizaje propuesta en la guía de aprendizaje.	Demuestra elegancia y distinción, a través de su pulcritud en el vestir, combinación de colores, accesorios, maquillaje y peinado, de acuerdo al protocolo y políticas de la organización. Aplica el protocolo en la	**Técnica: Observación directa** **Instrumento: Lista de chequeo**

				atención y el servicio de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella.	
			Evidencias de Producto: Historieta sobre servicio al cliente. Mapa mental sobre imagen personal Sopa de letras sobre cultura y comunicación organizacional. Documento sobre sobre protocolos de atención a clientes para proyectos productivos.	Reconoce los diferentes tipos de clientes de acuerdo a la política institucional. Brinda atención personalizada y ajustada, teniendo en cuenta los diferentes perfiles de clientes.	**Técnica: Valoración del producto.** **Instrumento: Lista de chequeo.**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Atención: Acto en el cual se proporciona soporte a los clientes de una entidad, sea privada o pública, de productos y/o servicios utilizando un conjunto de prácticas o procedimientos que cubren necesidades generales dudas, sugerencias, reclamos y reparos técnico- así como problemas específicos y puntuales que requieren atención especial. Se lo contempla como un canal de ayuda postventa en una modalidad reactiva, lo que implica que se activa en función de uma problemática específica reportada por el cliente, con el objetivo

de resolverlo, y se puede realizar a través de correo electrónico, teléfono o personalmente.

Autoestima: La autoestima es la valoración que cada uno de los seres humanos tenemos sobre nosotros mismos, lo que somos, en lo que nos convertimos, como consecuencia de una mezcla de factores físicos, emocionales y sentimentales a los que nos enfrentamos a lo largo de la vida y que fueron moldeando nuestra personalidad, esto, en cuanto a la definición más formal que podemos dar y desestructurándonos un poco podemos decir que autoestima es el amor que nos dispensamos a nosotros mismos.

Calidad: Se designa con el término de calidad a aquella propiedad o al conjunto de ellas que están presentes en las personas o en las cosas y que son las que en definitivas cuentas nos permitirán apreciarlas y compararlas con respecto a las restantes que también pertenecen a su misma especie o condición.

Lider: Un rol determinante a instancias de un grupo social

El de líder es un término que solemos escuchar y mencionar con recurrencia en nuestro idioma y si pertenecemos a algún grupo, en el trabajo, en la escuela, de amigos, sin dudas, lo reconoceremos, habremos convivido o convivimos con él y porque no también podemos nosotros mismos, si reunimos las cualidades del caso, ejercer ese rol social, tan determinante e importante a instancias de un grupo.

Marketing: Se considera a Philip Kotler creador del marketing como disciplina moderna, y así se comprende a esta práctica como un proceso social y administrativo por el cual los individuos satisfacen sus necesidades creando e intercambiando bienes y servicios. En pocas palabras, se llama marketing (o mercadotecnia o mercadeo en español) a las prácticas comerciales destinadas a satisfacer necesidades o deseos del consumidor mediante el desarrollo de productos que generan ganancias.

Manual de servicio al cliente: Un manual de servicio al cliente es una guía de ayuda para los agentes de una empresa que se ocupan del servicio de atención al cliente. Para ello, plantea una serie de pautas y procedimientos a seguir cuando un cliente se contacta con la empresa.

Producto: El término producto, de acuerdo al contexto en el cual se lo utilice puede referir a diversas

cuestiones.

Por ejemplo, a instancias del marketing, un producto será cualquier objeto plausible de ser ofrecido a un mercado que a través de él satisfacerá algún deseo o necesidad.

Servicio: Para la economía y el marketing, tan en boga e imprescindible por estos días en cualquier sociedad del mundo que se precie de tal, casi como una madre, un servicio es el conjunto de actividades que lleva a cabo internamente una empresa por ejemplo para poder responder y satisfacer las necesidades de un cliente.

Satisfacción: El concepto que nos ocupa dispone de una utilización recurrente en nuestra lengua, y dependiendo del contexto en el cual se la emplee, la palabra satisfacción referirá diversas cuestiones.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular. (**BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA).**

Referencias

Ongallo, C. (2012). La atención al cliente y el servicio postventa. Ediciones Díaz de Santos. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/62670?page=22

Diago Franco, Francisco E. (2005). Fundamentos del servicio al cliente de la aviación comercial: valor diferencial del éxito empresarial. Fundación Politécnico Grancolombiano. https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/799

Sanchez, A. (2018) Personalidad y su relación con el servicio al cliente. Tesis de Grado, faculta de Humanidades Licenciatura en psicología industrial / organizacional. Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenan. http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrcd/2018/05/43/Sanchez-Alexander.pdf

López Posada, L. M. (2016). Cultura organizacional: entre el individualismo y el colectivismo. Ibagué, Colombia: Sello Editorial Universidad del Tolima. Recuperado de https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/71071?page=23.

Otero Alvarado, M. T. (2013). Protocolo y organización de eventos. Barcelona, Spain: Editorial UOC. Recuperado de https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/56460?page=17


SENA

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Adriana Pulido Barragán.	Instructor	Centro de Desarrollo Aroindustrial y Empresarial	Agosto 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Carolia Rojas	Intructor	Centro de Desarrollo Aroindustrial y Empresarial		

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Técnico en Programación de Software
- **Código del Programa de Formación**: 233104 Versión 2
- **Nombre del Proyecto Formativo**: Soluciones informáticas innovadoras para impulsar el sector económico del área de influencia.
- **Fase del Proyecto**: Análisis
- **Actividad de Proyecto Formativo**: Interpretar el informe técnico del diseño de la solución propuesta en el proyecto formativo.
- **Competencia**: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
- **Resultados de Aprendizaje**: Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.
- **Duración de la Guía de Aprendizaje**: 12 Horas

2. PRESENTACIÓN

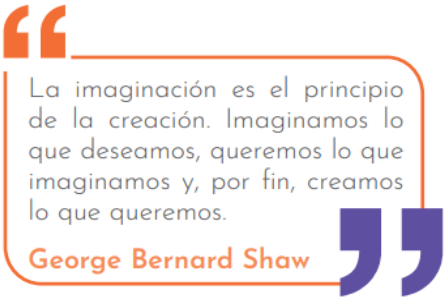


Apreciado aprendiz, El emprendimiento hoy en día, ha ganado gran importancia en la vida de las personas pues con ello se busca la independencia y estabilidad económica. Los altos niveles de desempleo y la baja calidad de los mismos han creado en las personas la necesidad de generar sus propios recursos, de iniciar sus propios negocios, y pasar de ser empleados a ser empleadores.

Para fomentar y desarrollar la cultura emprendedora es preciso que se inicie su proceso de formación, identificando las características, destrezas y habilidades de los emprendedores y como estas, se convierten en un eslabón estratégico que le permitan crear ideas de negocios innovadoras que mediante el diseño y la construcción de proyectos productivos le permitirán alcanzar sus objetivos personales y el crecimiento económico y profesional.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: 	Reflexione detenidamente sobre la siguiente frase.  Responda la pregunta: *¿Quisieras ser emprendedor?, ¿por qué?, ¿Que idea quisieras desarrollar?* Socialice la respuesta con sus compañeros, siguiendo las instrucciones dadas por el instructor.
Ambiente requerido:	Ambiente de aprendizaje tradicional.
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo
Materiales de formación	Esfero, cuaderno.
Material de apoyo:	NA
Duración de la actividad: horas.	1 Hora

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

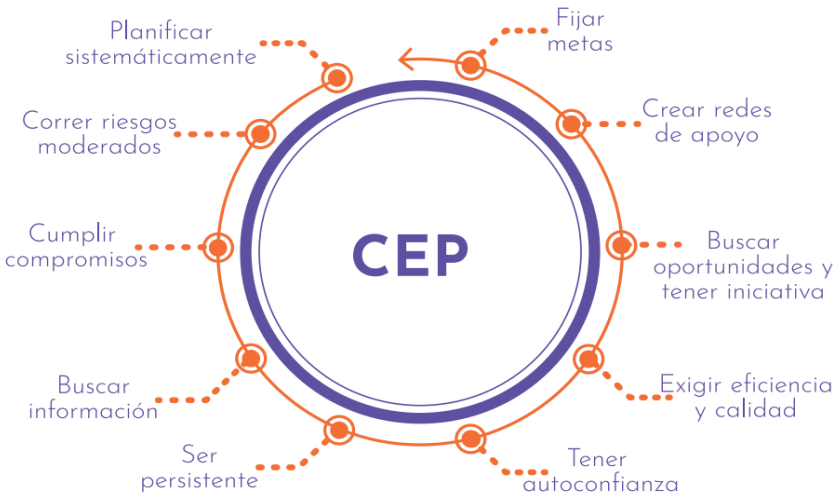
Descripción de la actividad:	En la ley 1014 de 2006, conocida como la Ley de fomento de la cultura del emprendimiento*, se encuentra la siguiente definición: *"Emprendimiento: una manera de pensar y actuar orientada hacia la creación de riqueza. Es una forma de pensar, razonar y actuar centrada en las oportunidades, planteada con visión global y llevada a cabo mediante un liderazgo equilibrado y la gestión de*

	*un riesgo calculado. Su resultado es la creación de valor que beneficia a la empresa, la economía y la sociedad".* Teniendo en cuenta la presentación hecha por el instructor, responde a las siguientes preguntas de acuerdo con tu propia opinión. Para ti: 1. ¿Qué es riqueza? 2. ¿Qué es valor? 3. ¿Qué es una oportunidad? 4. ¿Qué es un logro? 5. ¿Qué es el éxito? 6. ¿Cómo ves los conceptos anteriores aplicados en tu vida? Describe cada uno. Socialice sus respuestas y a nivel grupal establezca los saberes comunes, así como en aquellos aspectos que se requieren profundizar.
Ambiente requerido:	Ambiente de aprendizaje Tradicional
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo
Materiales de formación	Esfero, cuaderno.
Material de apoyo:	NA
Duración de la actividad: horas.	2 Hora

3.3 Actividades de apropiación:

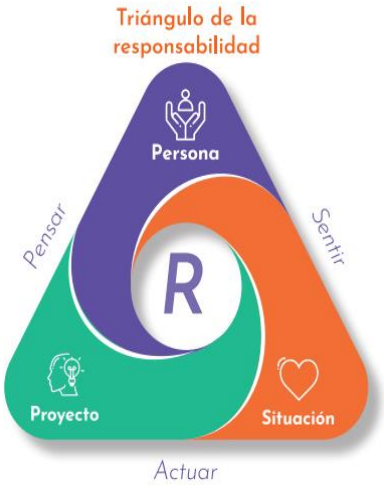
3.3.1 Comportamiento del Emprendedor

Descripción de la actividad:	El comportamiento, en términos de emprendimiento, es el conjunto de respuestas generadas por los individuos a estímulos de su entorno basadas en la automotivación. El comportamiento emprendedor se manifiesta en una persona que es capaz de asumir una tarea, perseverar en ella, desarrollarla y resolver cualquier contratiempo que se produzca en el proceso. Para desarrollar eficientemente el comportamiento del emprendedor es necesario conocer las características Emprendedoras Personales (CEP)

	que están presentes, en mayor o en menor medida, en todos nosotros. Nuestro desempeño en la realización de una tarea puede mejorar si nos concentramos en identificar, reconocer y desarrollar cada una de esas características. Observa y analiza la siguiente imagen:  ➢ A través de un texto explica en que consiste cada una de las características emprendedoras personales (CEP) a la hora de poner en marcha una idea de negocio.
Ambiente requerido:	Ambiente de aprendizaje con computadores (Sala TIC)
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo – Grupo 3 integrantes
Materiales de formación	Computador, internet, Paquete Office
Material de apoyo:	Cartilla Comportamiento del Emprendedor
Duración de la actividad: horas.	3 Horas

3.3.2 Triangulo de la Responsabilidad

Descripción de la actividad:	Para superar los posibles obstáculos que puedes enfrentar en tu camino como emprendedor, es necesaria una alta dosis de responsabilidad. La responsabilidad es la fuerza interna que hace la diferencia entre el éxito y el fracaso.

	Se traduce como el compromiso que asumes contigo mismo, con aquello que deseas y que te has propuesto hacer en tu vida. Eso sin olvidar el entorno que te rodea. Por ello, la responsabilidad se aplica en el marco de un triángulo: persona, proyecto y situación.  ➢ Idéntica los componentes básicos del triángulo de responsabilidad de tú idea ha desarrollar como emprendedor y a través de un gráfico SmartArt, Exponga la información obtenida al grupo de la clase.
Ambiente requerido:	Ambiente de Aprendizaje con computadores (Sala TIC)
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo Autónomo
Materiales de formación	Computador, internet, Paquete Office
Material de apoyo:	Cartilla Comportamiento del Emprendedor
Duración de la actividad: horas.	3 Horas

3.3.3 Competencias Emprendedoras Personales

Descripción de la actividad: 	La responsabilidad y la motivación al logro nos pueden llevar a trabajar activamente en la realización de nuestros sueños. Cuando eso sucede, nuestras CEP evolucionan y se convierten en Competencias Emprendedoras. Las Competencias son las que nos llevan a conseguir el cambio que deseamos, pasando de la idea a la acción. De acuerdo con le explicacion dada por el instructor del tema objeto de estudio: ➢ Diseñe un mapa metal con las competencias emprendedoras que usted posee, para dicha actividad no solo grafique o dibuje las competencias también conceptualizarlas.

	Socialice con el grupo de clase.
Ambiente requerido:	Ambiente de Aprendizaje con computadores (Sala TIC)
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo - Grupo 3 integrantes. (diferentes al grupo anterior)
Materiales de formación	Computador, internet, Paquete Office
Material de apoyo:	Cartilla Comportamiento del Emprendedor
Duración de la actividad: horas.	2 Horas

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: 	Participe de la lluvia de ideas liderada por el instructor y aporte criterios a tener en cuenta a la hora de realizar el diagnóstico o Informe de análisis del diseño de la solución propuesta en el proyecto formativo de su ficha. Como evidencia tome un registro fotográfico de la sesión y tome apuntes para el acta del proceso.
Ambiente requerido:	Ambiente de Aprendizaje con computadores (Sala TIC)
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo
Materiales de formación	Esfero, cuaderno, Computador, internet, Paquete Office, Cámara
Material de apoyo:	NA
Duración de la actividad: horas.	1 Horas

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
ANÁLISIS	Interpretar el informe técnico del diseño de la solución propuesta en el proyecto formativo.	Conociendo la formula del camino al logro.	**Evidencias de Conocimiento:** Comportamiento del Emprendedor (Características) **Evidencias de Desempeño:** Triangulo de Responsabilidad **Evidencias de Producto:** Competencias Emprendedoras Personales	Valora sus características emprendedoras personales acorde con herramienta de diagnóstico personal. Aplica la responsabilidad emprendedora de acuerdo con factores internos y externos. Formula los objetivos personales de acuerdo con su motivación y propósito de vida.	Observación Directa **Cuestionario** **Lista de chequeo de desempeño** **Lista de chequeo de producto**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Emprender:** Acción de crear un negocio o negocios, al mismo tiempo que lo construyes y escalas para generar ganancias.
- **Innovación:** Cambio que introduce novedades, y que se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos o renovarlos en algún producto, servicio o ambos.

- **Lluvia de ideas**: Técnica utilizada para encontrar ideas basada en la creatividad espontánea y sin filtros.
- **Mentores**: Personas, que regalan conocimiento, experiencias, a quienes estén interesados en aprender sin esperar nada a cambio.

  Propuesta de valor: Es el conjunto de beneficios que ofrece un producto o servicio a quienes lo adquieran.
- **Target:** El público objetivo al que va dirigido un determinado producto o servicio.
- **Teoría de cambio:** Metodología de diseño de proyectos que se utiliza para explicar cómo y porqué las actividades de un proyecto van a dar lugar a los cambios deseados. Proporciona una hoja de ruta para el cambio basada en una evaluación del entorno en el que se está trabajando.
- **Trabajo colaborativo:** Conocimientos, materiales e ideas con la finalidad de compartirlos, normalmente de forma desinteresada para construir un conocimiento común que se pueda utilizar globalmente.
- **Validación:** Es el proceso para demostrar empíricamente que un equipo ha descubierto información valiosa sobre las posibilidades presentes y futuras del negocio.
- **Valor compartido:** Creación de valor económico que también genere valor para la sociedad al abordar sus necesidades. No es sinónimo de responsabilidad social ni filantropía, sino una nueva forma de éxito económico que coloca las necesidades sociales en el centro de la actividad empresarial.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Ley de Emprendimiento 1014 del 2006.
- Política Nacional de Emprendimiento; Ministerio de Industria Comercio y Turismo - 2009
- Guía del Emprendedor; Autores: Mg. Yenny Adriana Villamar y Esp. Yheison Rodríguez 1ª y 2ª Edición ISBN: 978-958-8292-22-9
- Manual de Oslo : CEO - Comunidad Europea 2005
- El tiempo Publirreportaje 11 de noviembre 2017, 12:00 a.m.
- Lid (2014) 8 maneras de crecer, de Philip y Milton Kotler

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Cristian Alexander Peña	Instructor	Formación Regular Transversal	10-07-2024

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

	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**: Técnico en Programación de Software
- **Código del Programa de Formación**: 233104 Versión 2
- **Nombre del Proyecto Formativo**: Soluciones informáticas innovadoras para impulsar el sector económico del área de influencia.
- **Fase del Proyecto**: Ejecución
- **Actividad de Proyecto Formativo**: Desarrollar el software conforme al diseño y a la plataforma de desarrollo.
- **Competencia**: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
- **Resultados de Aprendizaje**: Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento del emprendedor.
- **Duración de la Guía de Aprendizaje**: 12 Horas

2. PRESENTACIÓN



Apreciado aprendiz, en la actualidad existen todo tipo de emprendedores y líderes, pero sin duda hay algo que los une a todos. Mientras más lees sobre historias de éxito más te das cuenta de que hay algo que funciona, un cierto patrón que se repite una y otra vez. Tener éxito no se basa solo en tus destrezas, ni tus características intrínsecas o hábitos personales. Sino en el poder de apropiar el conocimiento que obtenemos del entorno (Necesidades) y las decisiones que tomamos frente al mismo.

Hay un sin número de cualidades y habilidades que definen a un emprendedor exitoso y lo separan de la multitud, con el desarrollo de esta guía de aprendizaje aprenderás a identificar los aspectos y factores más importantes que se deben tener en cuenta a la hora de tomar la decisión de emprender e iniciar a desarrollar las ideas de negocio.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: 	Reflexione detenidamente sobre el siguiente párrafo: *La toma de decisiones es un elemento central en toda actividad humana. Con frecuencia, las decisiones de rutina las tomamos de forma rápida, quizás inconscientemente, sin necesidad de elaborar un proceso detallado de consideración o hacer un análisis de las consecuencias o los efectos negativos que ellas traen.* ✓ Te has puesto a pensar la cantidad de decisiones que tomas cada día, realiza un listado de diez (10) decisiones que frecuentemente tomas durante el desarrollo de tus actividades académicas. Socialice la respuesta con sus compañeros, siguiendo las instrucciones dadas por el instructor.
Ambiente requerido:	Ambiente de aprendizaje tradicional.
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo
Materiales de formación	Esfero, cuaderno.
Material de apoyo:	NA
Duración de la actividad: horas.	1 Hora

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

Descripción de la actividad:	Las decisiones complejas o de alto impacto a largo plazo, son decisiones a las que dedicamos semanas o meses, y que exigen un proceso más arduo y extenso de análisis.

	**Responde:** *¿Qué criterios analiza a la hora de tomar decisiones importantes en su vida?* Socialice sus respuestas y a nivel grupal establezca los saberes comunes, así como en aquellos aspectos que se requieren profundizar. 
Ambiente requerido:	Ambiente de aprendizaje Tradicional
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo
Materiales de formación	Esfero, cuaderno.
Material de apoyo:	NA
Duración de la actividad: horas.	2 Hora

3.3 Actividades de apropiación:

3.3.1 Proceso de toma de decisiones

Descripción de la actividad:	Según (Amaya, 2010; Comas, Moreno & Moreno, s.f.). Cuando las decisiones son complejas, es necesario hacer un alto en el camino y decidir de forma sistemática. Para ello, se deben seguir una serie de pasos que se han denominado el proceso de toma de decisiones. Observa y analiza la siguiente imagen:

	 ➢ A través de un texto explica en que consiste cada etapa del proceso de toma de decisiones
Ambiente requerido:	Ambiente de aprendizaje con computadores (Sala TIC)
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo – Grupo 3 integrantes
Materiales de formación	Computador, internet, Paquete Office
Material de apoyo:	Cartilla Comportamiento del Emprendedor Pag 62- 63.
Duración de la actividad: horas.	3 Horas

3.3.2 Importancia de la toma de decisiones para un emprendedor

Descripción de la actividad:	Un error común de muchos emprendedores es el no ser conscientes de que todas y cada una de las acciones que ejecutan, tienen un precio y por supuesto, tienen unos resultados o consecuencias. Debemos tener presente siempre, que todo lo que poseemos, todo con lo que contamos, nuestros conocimientos, y en general nuestra vida, son el resultado

	obtenido de cada acción que hemos ejecutado, con base en las decisiones que hemos tomado. ➢ Diseñe un árbol de decisiones donde ramifique los posibles beneficios y limitaciones obtenidos a futuro, si ejecuta el emprendimiento o idea de negocio plasmado en la guía anterior. Para el desarrollo de esta actividad apóyese en la información que encontrara en el siguiente enlace: https://chat-gpt-mexico.mx/arboles-de-decision/
Ambiente requerido:	Ambiente de Aprendizaje con computadores (Sala TIC)
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo Autónomo
Materiales de formación	Computador, internet, Paquete Office
Material de apoyo:	Cartilla Comportamiento del Emprendedor Pag. 64
Duración de la actividad: horas.	3 Horas

3.3.3 Visión Emprendedora

Descripción de la actividad:	La visión emprendedora consiste en llevar los sueños a la acción; basándonos en los deseos, las expectativas y las metas que deseamos lograr en nuestra vida. Para lo cual, una de las estrategias más efectivas es fortalecer los procesos de toma de decisiones a través del desarrollo de una visión clara y objetiva por ello, estimado emprendedor le sugerimos realizar el modelo de encrucijada, herramienta que propicia cinco enfoque o esferas de reflexión que permitieran aclarar una potencial decisión sobre el camino a seguir a la hora de emprender.

	Responda las siguientes preguntas bajo dicho esquema: 
Ambiente requerido:	Ambiente de Aprendizaje con computadores (Sala TIC)
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo
Materiales de formación	Computador, internet, Paquete Office
Material de apoyo:	Cartilla Comportamiento del Emprendedor Pag 47 – 48.
Duración de la actividad: horas.	2 Horas

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: 	Analicemos el siguiente párrafo: ***Sé consciente de que cada minuto cuenta. El tiempo que dedicas a crecer como persona y como emprendedor, es la mejor inversión que puedes hacer. Cada momento desperdiciado, es un momento malgastado de tu vida y un paso hacia atrás en tu camino como emprendedor.*** ➢ Desde su punto de vista que acciones puede ir desarrollando desde ya, para brindar una solución tecnológica efectiva ante la necesidad expuesta el día de ayer en la lluvia de ideas.
Ambiente requerido:	Ambiente de Aprendizaje con computadores (Sala TIC)
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo
Materiales de formación	Esfero, cuaderno, Computador, internet, Paquete Office, Cámara
Material de apoyo:	NA
Duración de la actividad: horas.	1 Horas

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación

EJECUCIÓN	Desarrollar el software conforme al diseño y a la plataforma de desarrollo.	El poder de la toma de decisiones.	**Evidencias de Conocimiento:** Proceso de toma de decisiones **Evidencias de Desempeño:** La importancia de la toma de decisiones en el emprendimiento. **Evidencias de Producto:** Visión Emprendedora (Modelo de encrucijada)	Identifica el proceso de toma de decisiones de acuerdo con problemas de la cotidianidad Aplica el proceso de toma de decisiones según identificación de riesgos y alternativas de solución.	Observación Directa **Cuestionario** **Lista de chequeo de desempeño** **Lista de chequeo de producto**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Emprender:** Acción de crear un negocio o negocios, al mismo tiempo que lo construyes y escalas para generar ganancias.
- **Innovación:** Cambio que introduce novedades, y que se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos o renovarlos en algún producto, servicio o ambos.
- **Lluvia de ideas**: Técnica utilizada para encontrar ideas basada en la creatividad espontánea y sin filtros.

- **Mentores**: Personas, que regalan conocimiento, experiencias, a quienes estén interesados en aprender sin esperar nada a cambio.

  Propuesta de valor: Es el conjunto de beneficios que ofrece un producto o servicio a quienes lo adquieran.
- **Target:** El público objetivo al que va dirigido un determinado producto o servicio.
- **Teoría de cambio:** Metodología de diseño de proyectos que se utiliza para explicar cómo y porqué las actividades de un proyecto van a dar lugar a los cambios deseados. Proporciona una hoja de ruta para el cambio basada en una evaluación del entorno en el que se está trabajando.
- **Trabajo colaborativo:** Conocimientos, materiales e ideas con la finalidad de compartirlos, normalmente de forma desinteresada para construir un conocimiento común que se pueda utilizar globalmente.
- **Validación:** Es el proceso para demostrar empíricamente que un equipo ha descubierto información valiosa sobre las posibilidades presentes y futuras del negocio.
- **Valor compartido:** Creación de valor económico que también genere valor para la sociedad al abordar sus necesidades. No es sinónimo de responsabilidad social ni filantropía, sino una nueva forma de éxito económico que coloca las necesidades sociales en el centro de la actividad empresarial.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Amaya, J. (2010). Toma de decisiones gerenciales. Métodos cuantitativos para la administración. Bogotá: ECOE Ediciones. Segunda Edición
- Martínez, Y. C. (18 de mayo de 2014). Habilidad para la toma de decisiones [Mensaje en un blog]. Recuperado de: https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/05/18/habilidad-para-la-toma-de-decisiones/
- Villalba García, R. (11 de julio de 2019). La importancia de tomar decisiones como emprendedor [Mensaje en un blog]. Recuperado de: https://asepyme.com/la-importancia-de-tomar-decisiones/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha

Autor (es)	Cristian Alexander Peña	Instructor	Formación Regular Transversal	16-07-2024

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

	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**: Técnico en Programación de Software
- **Código del Programa de Formación**: 233104 Versión 2
- **Nombre del Proyecto Formativo**: Soluciones informáticas innovadoras para impulsar el sector económico del área de influencia.
- **Fase del Proyecto**: Ejecución
- **Actividad de Proyecto Formativo**: Desarrollar el software conforme al diseño y a la plataforma de desarrollo.
- **Competencia**: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
- **Resultados de Aprendizaje**: Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora.
- **Duración de la Guía de Aprendizaje**: 12 Horas

2. PRESENTACIÓN



Apreciado aprendiz, El primer paso para la construcción de un proyecto emprendedor es identificar; quién quiero llegar a ser y definir lo que voy a hacer. Esto le dará claridad conceptual para el logro de sus objetivos personales. Pero sin lugar a duda las herramientas que le garantizaran el éxito de su iniciativa son la creatividad y la innovación. La creatividad como motor que impulsa la generación de nuevas ideas y la innovación como factor que convierte las ideas en soluciones concretas llevadas a la práctica.

Por tal motivo, con el desarrollo de esta guía de aprendizaje, aprenderás a desarrollar tú capacidad creativa e innovadora teniendo en cuenta los desafíos emprendedores, el diseño de planes de acción que tenga en cuenta los elementos de la estrategia emprendedora.

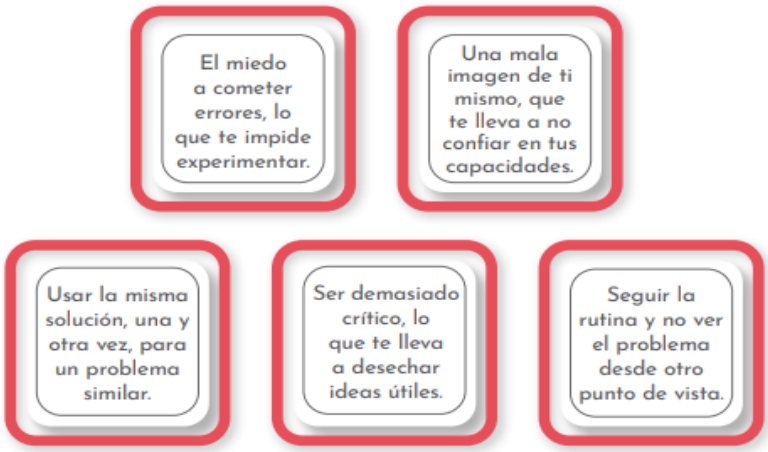
3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: 	Reflexione detenidamente sobre la siguiente frase: ***Todo lo que te rodea existe porque alguien lo imaginó y encontró la manera de crearlo.*** ¡Piénsalo! ➢ Responde: a. ¿Cree usted que tiene la capacidad de crear? b. ¿Cómo demuestra dicha capacidad? c. ¿Qué factores limitan tú capacidad creativa? Socialice la respuesta con sus compañeros, siguiendo las instrucciones dadas por el instructor.
Ambiente requerido:	Ambiente de aprendizaje tradicional.
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo
Materiales de formación	Esfero, cuaderno.
Material de apoyo:	NA
Duración de la actividad: horas.	1 Hora

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

Descripción de la actividad:	La creatividad se define como la habilidad de pensar de forma no convencional, de romper patrones establecidos y encontrar soluciones originales a los desafíos presentes en el entorno social. A continuación, encontrara cinco (5) de los factores mas comunes que bloquean la creatividad:

	 Después de leer detenidamente los factores; selecciona aquel con el que más te identifiques y estable una solución práctica para poner final al bloqueo creativo, aplicándolo a tú vida cotidiana. Socialice sus respuestas y a nivel grupal, establezca los saberes comunes y determine aquellos aspectos que se requieren profundizar.
Ambiente requerido:	Ambiente de aprendizaje Tradicional
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo
Materiales de formación	Esfero, cuaderno.
Material de apoyo:	NA
Duración de la actividad: horas.	2 Hora

3.3 Actividades de apropiación:

3.3.1 Relación Creatividad e Innovación

Descripción de la actividad:	La fuerte asociación que existe entre los términos ‘creatividad’ e ‘innovación’ lleva, en muchos casos, a que sean usados como sinónimos.

	Eso no es del todo correcto desde un punto de vista científico, porque existen diferencias entre los dos términos. Veamos:  Fuente: LC Creatividad de Innovación, s.f. • Realiza una consulta en internet y a través de cuadro comparativo establezca las características de la creatividad y la innovación. • Elabore un mapa conceptual con los tipos de innovación según: *denkmodell* • Responda: ¿Por qué es importante la creatividad para un emprendedor?
Ambiente requerido:	Ambiente de aprendizaje con computadores (Sala TIC)
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo – Grupo 3 integrantes
Materiales de formación	Computador, internet, Paquete Office
Material de apoyo:	Cartilla Comportamiento del Emprendedor Pag 69- 72.
Duración de la actividad: horas.	3 Horas

3.3.2 La Estrategia Emprendedora.

Descripción de la actividad:	Una estrategia puede definirse como un conjunto de acciones, estudiadas y analizadas, que nos conducen hacia una meta con el mínimo de errores. Dentro del emprendimiento una estrategia puede ser: seleccionar un buen equipo de trabajo o definir objetivos alcanzables en corto tiempo, etc. En pocas palabras una estrategia emprendedora es una serie de pasos que te acercan a los objetivos que te has propuesto.

	Aunque en la actualidad sabemos que existen una serie de elementos claves que apoyan el desarrollo de las estrategias entre ellos tenemos: a. Ten claridad sobre tu misión. b. Crea tú visión de futuro. c. Establece tus valores. d. Define objetivos para llegar a tu visión. e. Proceso de implementación. f. Mecanismos de comunicación. g. Dirección estratégica. h. Seguimiento y evaluación de resultados. ➢ Realiza un texto enriquecedor donde expliques en que consiste cada elemento, al finalizar la actividad socializa los resultados con tú grupo de trabajo.
Ambiente requerido:	Ambiente de Aprendizaje con computadores (Sala TIC)
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo Colaborativo.
Materiales de formación	Computador, internet, Paquete Office
Material de apoyo:	Cartilla Comportamiento del Emprendedor Pag. 79 -81
Duración de la actividad: horas.	3 Horas

3.3.3 El Plan de Acción

Descripción de la actividad:	Un plan de acción es un archivo grafico guía que permite identificar las tareas, el tiempo, los responsables y los recursos que debemos disponer para el logro alcanzar las metas y objetivos propuestos a nivel personal u profesional. ➢ Haz tú propio plan de acción para la idea de negocio que desea emprender.

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><th colspan="6">Plan de acción</th></tr>
<tr><td>Acciones</td><td>Tarea</td><td>¿Cómo realizarás la tarea?</td><td>¿Qué recursos necesitas para hacerla?</td><td>¿Cuándo realizarás cada tarea?</td><td>¿Quién es el responsable de la tarea?</td></tr>
<tr><td rowspan="5">Metas u objetivos</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Ambiente requerido:</td><td>Ambiente de Aprendizaje con computadores (Sala TIC)</td></tr>
<tr><td>Estrategias o técnicas didácticas activas:</td><td>Trabajo colaborativo</td></tr>
<tr><td>Materiales de formación</td><td>Computador, internet, Paquete Office</td></tr>
<tr><td>Material de apoyo:</td><td>Cartilla Comportamiento del Emprendedor Pag 82</td></tr>
<tr><td>Duración de la actividad: horas.</td><td>2 Horas</td></tr>
</table>

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

<table>
<tr><td>Descripción de la actividad:
</td><td>Analicemos el siguiente enunciado:
Una estrategia es la manera de describir el cómo vas a hacer las cosas. Es menos específica que un plan de acción. Trata de contestar, de manera general, a la pregunta “¿Cómo llegaremos ahí desde aquí?”

• Diseñe cinco (5) Estrategias que le permitan desarrollo con éxito avances significativos en la construcción de la solución tecnológica planteada en la lluvia de ideas de la sesión inicial. Confronte la necesidad.</td></tr>
</table>

Ambiente requerido:	Ambiente de Aprendizaje con computadores (Sala TIC)
Estrategias o técnicas didácticas activas:	Trabajo colaborativo
Materiales de formación	Esfero, cuaderno, Computador, internet, Paquete Office, Cámara
Material de apoyo:	NA
Duración de la actividad: horas.	1 Horas

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
EJECUCIÓN	Desarrollar el software conforme al diseño y a la plataforma de desarrollo.	La creatividad y la innovación en el emprendimiento	**Evidencias de Conocimiento:** Relación creatividad e Innovación **Evidencias de Desempeño:** La estrategia emprendedora **Evidencias de Producto:**	Apropia el concepto de creatividad e innovación según solución de desafíos. Aplica la capacidad creativa e innovadora teniendo en cuenta los desafíos emprendedores. Sustenta el plan de acción teniendo en cuenta los	Observación Directa **Cuestionario** **Lista de chequeo de desempeño**

			El plan de acción	elementos de una estrategia emprendedora	**Lista de chequeo de producto**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Emprender:** Acción de crear un negocio o negocios, al mismo tiempo que lo construyes y escalas para generar ganancias.
- **Eficacia:** Consecución del objetivo marcado, independientemente de los recursos utilizados.
- **Eficiencia:** Consecución del objetivo marcado, con el menor gasto o inversión de recursos.
- **Estrategia:** son los caminos de acción de las que dispone la empresa para alcanzar los objetivos previstos; cuando se elabora un Plan de Marketing éstas deberán quedar bien definidas de cara a posicionarse ventajosamente en el mercado y frente a la competencia, para alcanzar la mayor rentabilidad a los recursos comerciales asignados por la compañía.
- **Innovación:** Cambio que introduce novedades, y que se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos o renovarlos en algún producto, servicio o ambos.
- **Lluvia de ideas**: Técnica utilizada para encontrar ideas basada en la creatividad espontánea y sin filtros.
- **Mentores**: Personas, que regalan conocimiento, experiencias, a quienes estén interesados en aprender sin esperar nada a cambio.

  Propuesta de valor: Es el conjunto de beneficios que ofrece un producto o servicio a quienes lo adquieran.
- **Propósito:** proporcionan las pautas para el diseño de un plan estratégico, se expresan genéricamente y su determinación es una función reservada a los altos ejecutivos de la empresa.
- **Target:** El público objetivo al que va dirigido un determinado producto o servicio.
- **Teoría de cambio:** Metodología de diseño de proyectos que se utiliza para explicar cómo y porqué las actividades de un proyecto van a dar lugar a los cambios deseados. Proporciona una hoja de ruta para el cambio basada en una evaluación del entorno en el que se está trabajando.
- **Trabajo colaborativo:** Conocimientos, materiales e ideas con la finalidad de compartirlos, normalmente de forma desinteresada para construir un conocimiento común que se pueda utilizar globalmente.

- **Validación:** Es el proceso para demostrar empíricamente que un equipo ha descubierto información valiosa sobre las posibilidades presentes y futuras del negocio.
- **Valor compartido:** Creación de valor económico que también genere valor para la sociedad al abordar sus necesidades. No es sinónimo de responsabilidad social ni filantropía, sino una nueva forma de éxito económico que coloca las necesidades sociales en el centro de la actividad empresarial.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- AulaFacil. (s.f.). Características emprendedoras personales IV. Recuperado de: https://www.aulafacil.com/cursos/emprender/guia-facil-para-emprendedores/caracteristicas-emprendedoras-personales-iv-l26772
- Cámara de Comercio de España (s.f.). Tipos de innovación. Recuperado de: ht tps://www.camara.es/innovacion-y-competitividad/como-innovar/tipos
- denkmodell GmbH (2019). Manual Design Thinking. Publicación inédita.
- LC Creatividad de Innovación (24 de enero de 2016). 1.1. Términos básicos [Mensaje en un blog]. Recuperado de: https://lccreatividadeinnovacion.wordpress.com/tag/terminos/
- Luna, N. (14 de febrero de 2018). ¿Cómo ser creativo en el mundo del emprendimiento? Entrepreneur. Recuperado de: https://www.entrepreneur.com/article/308625#
- OCDE, Eurostat (2005). Manual de Oslo: Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación. OECD/European Communities. Tercera Edición. Recuperado de: http://www.itq.edu.mx/convocatorias/manualdeoslo.pdf

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Cristian Alexander Peña	Instructor	Formación Regular Transversal	17-07-2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					