PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Riohacha, abril de 2020

Señor (a)
Marieth Orcasitas Peñaloza
SUPERVISOR(A) CONTRATO No CO1.PCCNTR.1400177
Cargo del supervisor Instructor G20
Dependencia CIEA
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes abril del año 2020

Referencia: No CO1.PCCNTR.1400177 del año 2020

Lilibeth de Jesús Álvarez Peralta, identificado con la cédula de ciudadanía No. 36.665.500 de Santa Marta, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro Industrial y de Energías Alternativas, 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: Treinta y cinco Millones ochenta mil trescientos cincuenta pesos 35.080.350,00 COP.

Plazo: Será hasta el (12) doce de diciembre de 2020.

OBJETO: Prestar servicios personales de carácter temporal para planear y orientar la Formación Profesional Integral, que programe el centro de formación en los programas de Articulación con la Media en sus diferentes niveles y modalidades en el área **ADMINISTRATIVA** , atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente.

CLÁUSULA (No. de cláusula donde se encuentren las obligaciones del contratista)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, para el área temática del objeto contractual.	Elaborar recursos didácticos: (guía de aprendizaje # 2, técnicas e instrumentos para la evaluación y material de apoyo, Plan de trabajo concertado con el aprendiz) para la fase # 1 del proyecto de formación con código No. 2014973, asociado a los códigos de fichas No. 2084369 I.E. San Juan Bautista – Cotoprix (Riohacha), 2084366 I.E Divina Pastora (Riohacha), 2084365 I.E. Santa María Goretti (Riohacha) y 2087416 I.E. San José (Maicao), del programa Técnico en Asistencia Administrativa- Articulación con la Media Técnica.	Portafolio de evidencias del instructor colgado en Drive compartido para el caso y archivos anexos colgados en la carpeta en SECOP II: **GC_36665500_13620_ABR_2020** (evidencias mensuales)
2	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral, conforme a las necesidades nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos para el área temática objeto del contrato.	Crear rutas de aprendizaje y asociar a los aprendices a los códigos de fichas No. 2084369 I.E. San Juan Bautista – Cotoprix (Riohacha), 2084366 I.E Divina Pastora (Riohacha), 2084365 I.E. Santa María Goretti (Riohacha) y 2087416 I.E. San José (Maicao) del programa Técnico en Asistencia Administrativa- Articulación con la Media Técnica; a través del sistema de información ***SENASOFIAPLUS***, utilizando el rol de: ***Equipo de Desarrollo curricular e Instructor***	Listados de aprendices asociados a los códigos de fichas No. 2084365, 2087416, 2084366, 2084369 del programa Técnico en Asistencia Administrativa- Articulación con la Media descargados del sistema de información ***SENASOFIAPLUS.*** *(imágenes # 1,2,3,4, presentadas en las evidencias del mes de abril del 2020)*
3	Evaluar los aprendizajes previos correspondientes a las fichas asignadas, de acuerdo con los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
4	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los	Realizar el alistamiento en la plataforma virtual ***TERRITORIUM***, a los códigos de fichas No. 2084369 I.E. San Juan Bautista – Cotoprix (Riohacha), 2084366 I.E Divina	Anuncios, foros, contenidos del curso elaborados para la fase 1 del proyecto de formación

	programas del área temática objeto del contrato.	Pastora (Riohacha), 2084365 I.E. Santa María Goretti (Riohacha) y 2087416 I.E. San José (Maicao) del programa Técnico en Asistencia Administrativa, con el propósito de utilizar las ***TIC*** y continuar el proceso de formación virtual temporalmente ante esta causa de fuerza mayor COVID -19, cumpliendo con los lineamientos impartidos por la Coordinación de la Formación Profesional Integral.	2014973 colgados en la plataforma ***TERRITORIUM.***
5	Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	Planear y formular actividades de aprendizajes en la guía # 2-fase 1, tomando como referencia el desarrollo curricular: proyecto de formación con código 2014973 y planeación pedagógica elaborados para los códigos de fichas No. 2084369 I.E. San Juan Bautista – Cotoprix (Riohacha), 2084366 I.E Divina Pastora (Riohacha), 2084365 I.E. Santa María Goretti (Riohacha) y 2087416 I.E. San José (Maicao). del programa Técnico en Asistencia Administrativa para el logro de los resultados de aprendizajes.	Formulación de actividades de reflexión inicial, contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje, apropiación del conocimiento y transferencia de conocimientos registradas en la guía de aprendizaje # 2 de la fase 1 del proyecto de formación. con código 2014973
6	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en proyectos de investigación técnica y/o pedagógica para fortalecer el proceso de formación del área temática objeto del contrato.	Participar en las capacitaciones: *entrenamiento de la herramienta Microsoft Teams, "LMS territorium rol instructor", Seminario Taller SENA en SIIGO, Curso de desarrollo de habilidades para el desempeño del instructor SENA*, con el objeto de fortalecer el proceso de aprendizaje como instructor, para el desarrollo de competencias teniendo como marco de referencia aspectos institucionales, normativos, procedimentales y actitudinales.	-pantallazos tomados de los diversos eventos de divulgación tecnológica (imágenes # 5,6,7, de las evidencias presentadas para el mes de abril del 2020)
7	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de las competencias del programa, adquiridos por los	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A

	aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina.		
8	Entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices al programa de formación tales como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos en el diseño curricular, cuando ejecute formación complementaria.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
9	Registrar, verificar y hacer seguimiento oportuno en el sistema de información que la entidad defina para la Gestión de la Formación Profesional Integral mediante las siguientes actividades: a). Verificando que la totalidad de los aprendices seleccionados y matriculados queden en ese estado. b). Registrando juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos, los juicios evaluativos, rutas de aprendizaje, para los beneficiarios nuevos, reintegrados o trasladados. e). Comunicando al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	-Verificar que todos los aprendices a los cuales se les entregó los soportes para el procedimiento de matrícula en la dependencia de Gestión Educativa están en estado matriculado y se enrutaron y asociaron a los respectivos códigos de fichas No. 2084369 I.E. San Juan Bautista – Cotoprix (Riohacha), 2084366 I.E Divina Pastora (Riohacha), 2084365 I.E. Santa María Goretti (Riohacha) y 2087416 I.E. San José (Maicao) del programa Técnico en Asistencia Administrativa. -Reportar a la dependencia de Gestión Educativa novedad de aprendiz no matriculado al código de ficha No. 2084369 del programa de formación Técnico en Asistencia Administrativa.	- Listados de aprendices asociados a los códigos de fichas No. 2084365, 2087416, 2084366, 2084369 del programa Técnico en Asistencia Administrativa- Articulación con la Media descargados del sistema de información ***SENASOFIAPLUS.*** Email enviado a la Sra. Marly Polo Olivero reportando novedad de la aspirante Luz Dayana Medina Romero, código de ficha No. 2084369 del programa de formación Técnico en Asistencia Administrativa.
10	Participar cuando el centro lo requiera en el proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A

	pruebas para la selección de aprendices.		
11	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el manual de convivencia del Centro de Formación.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
12	Apoyar procesos de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato, cuando el centro lo requiera.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
13	Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo y asistir a las convocatorias que el centro programa.	Leer toda la información enviada por email, circulares etc. y acatar todas las recomendaciones realizadas por el Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo ante esta causa de fuerza mayor COVID -19, cumpliendo con los lineamientos impartidos por estas dependencias.	Emails enviados
14	Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
15	Realizar seguimiento en la etapa productiva a los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
16	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto del contrato y una vez finalizado, quedar a paz y salvo con el Almacén	A la fecha no tengo bienes y elementos asignados.	N/A
17	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia “ORIENTAR PROCESOS FORMATIVOS CON BASE EN LOS PLANES DE FORMACIÓN CONCERTADOS, o la	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A

	actualización. “ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO" o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva a mismo, al informe de ejecución contractual, con plazo máximo a julio 31 de 2020		
18	Acompañar a los aprendices a las actividades que se encuentren planeadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
19	Apoyar y acompañar los procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo del Centro de Formación.	En este mes no se realizaron actividades relacionadas con esta obligación.	N/A
20	Impartir Formación Profesional Integral en el Área de ADMINISTRATIVA en sus diferentes modalidades y niveles con un alcance mínimo de 160 horas mensuales para un total de 1.525 horas.	Continuar proceso de Ejecución de Formación Profesional Integral de manera virtual a través de la plataforma virtual ***TERRITORIUM*** al programa de formación Técnico en Asistencia Administrativa en los códigos de ficha: 2084369 I.E. San Juan Bautista – Cotoprix (Riohacha), 2084366 I.E Divina Pastora (Riohacha), 2084365 I.E. Santa María Goretti (Riohacha) y 2087416 I.E. San José (Maicao) del programa Articulación con la Media Técnica.	1.informe de gestión de tiempos del instructor mes de abril de 2020

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

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. planilla **9404888662** expedido por Aportes en Linea correspondiente al mes de marzo. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (59) folios

Cordialmente,

Lilibeth de Jesús Álvarez Peralta
Contratista
C.C. No. 36.665.500 de Santa Marta

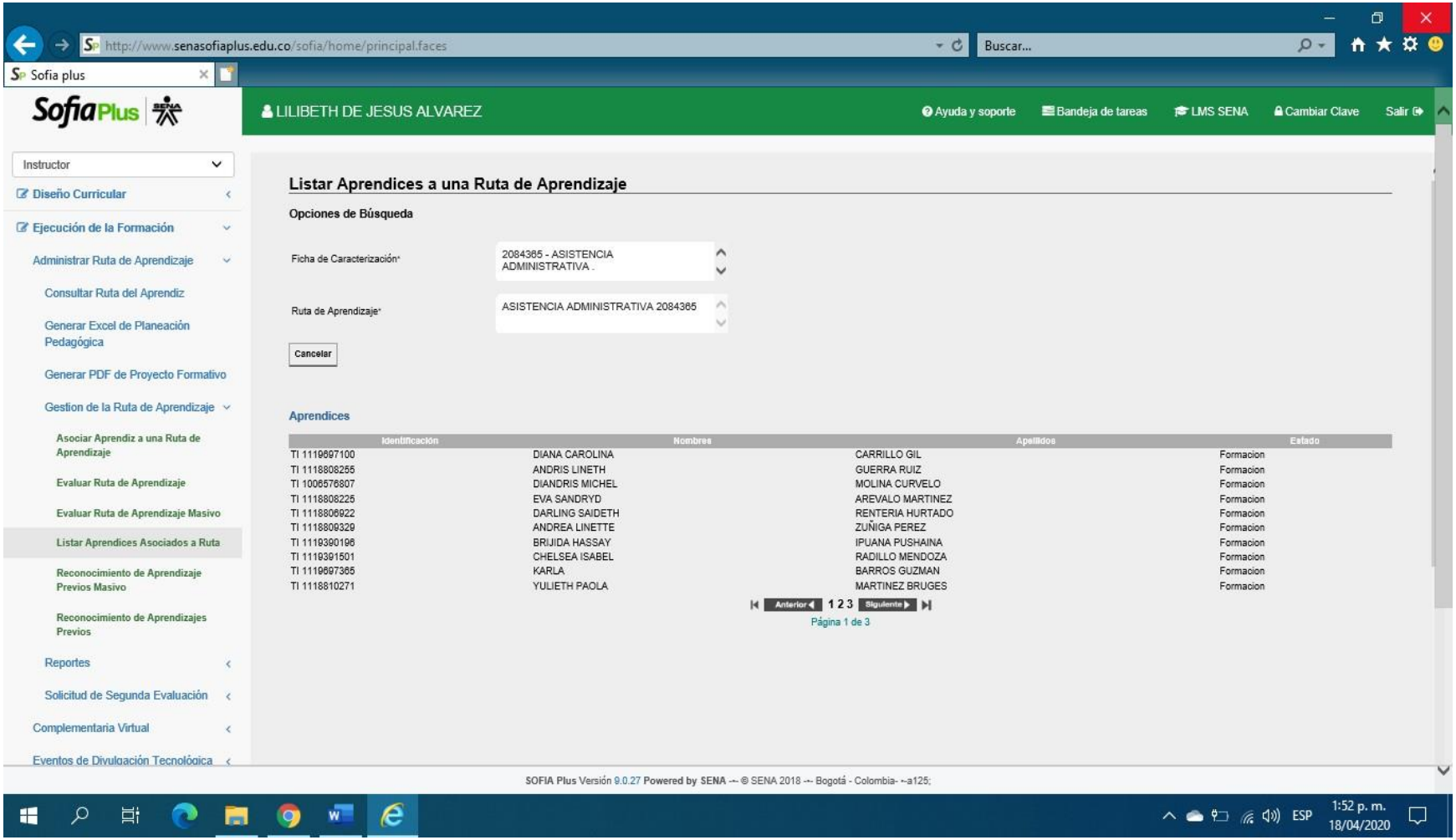
Recibí a satisfacción:

Marieth Orcasitas Peñaloza
Supervisor(a) Contrato N° CO1.PCCNTR.1400177
Instructor G20

,

EVIDENCIAS DE CREACIÓN DE RUTAS DE APRENDIZAJES Y ASOCIACIÓN DE APRENDICES A SUS RESPECTIVAS RUTAS DE APRENDIZAJES, EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN SENASOFIAPLUS- ABRIL 2020

Imagen # 1

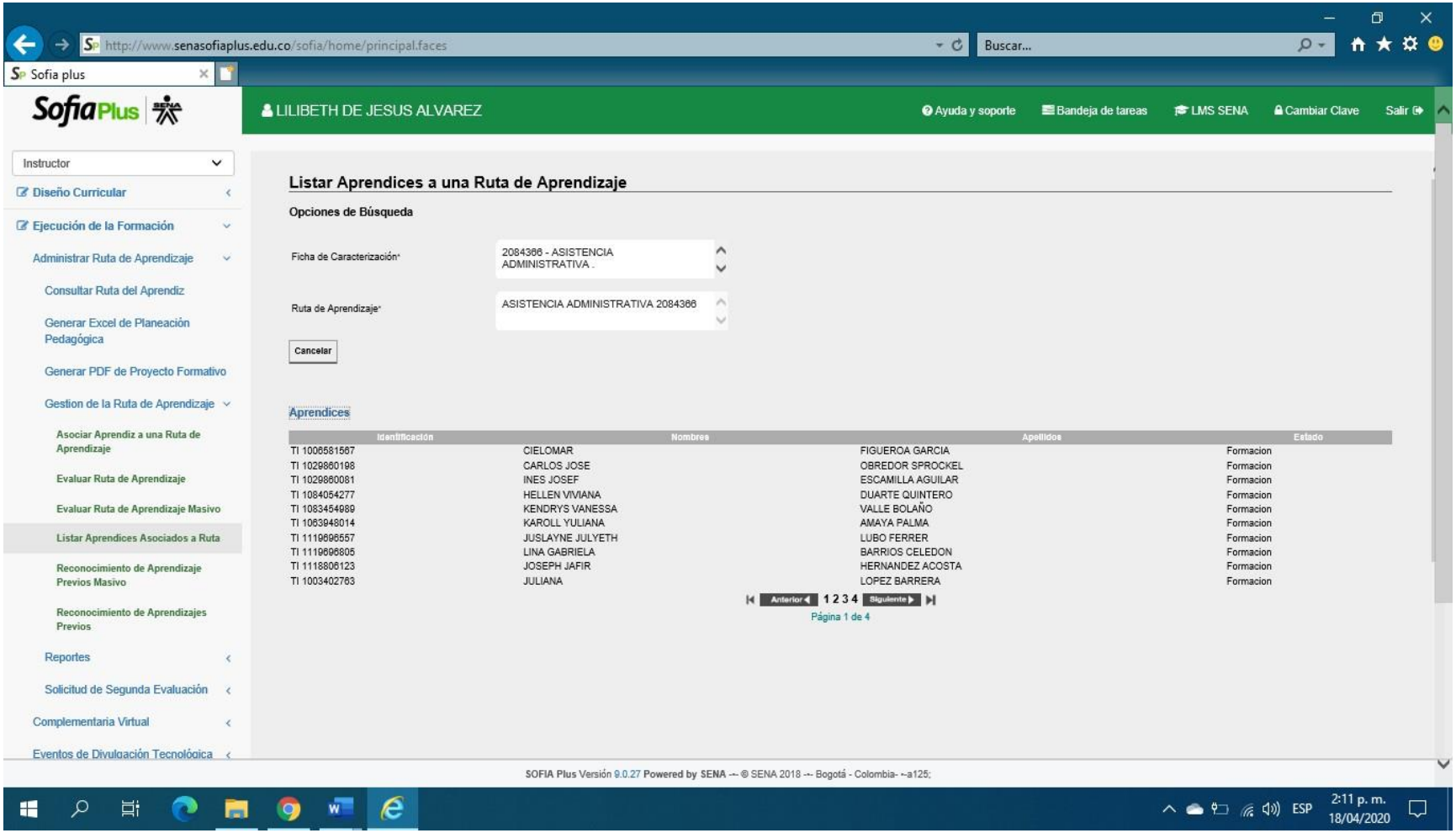


RUTA DE APRENDIZAJE CÓDIGO DE FICHA 2084365-TECNICO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA, I.E SANTA MARIA GORETTI, RIOHACHA – Pantallazo tomado del sistema de información senasofiaplus. Elaboración propia

,

EVIDENCIAS DE CREACIÓN DE RUTAS DE APRENDIZAJES Y ASOCIACIÓN DE APRENDICES A SUS RESPECTIVAS RUTAS DE APRENDIZAJES, EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN SENASOFIAPLUS- ABRIL 2020

Imagen # 2

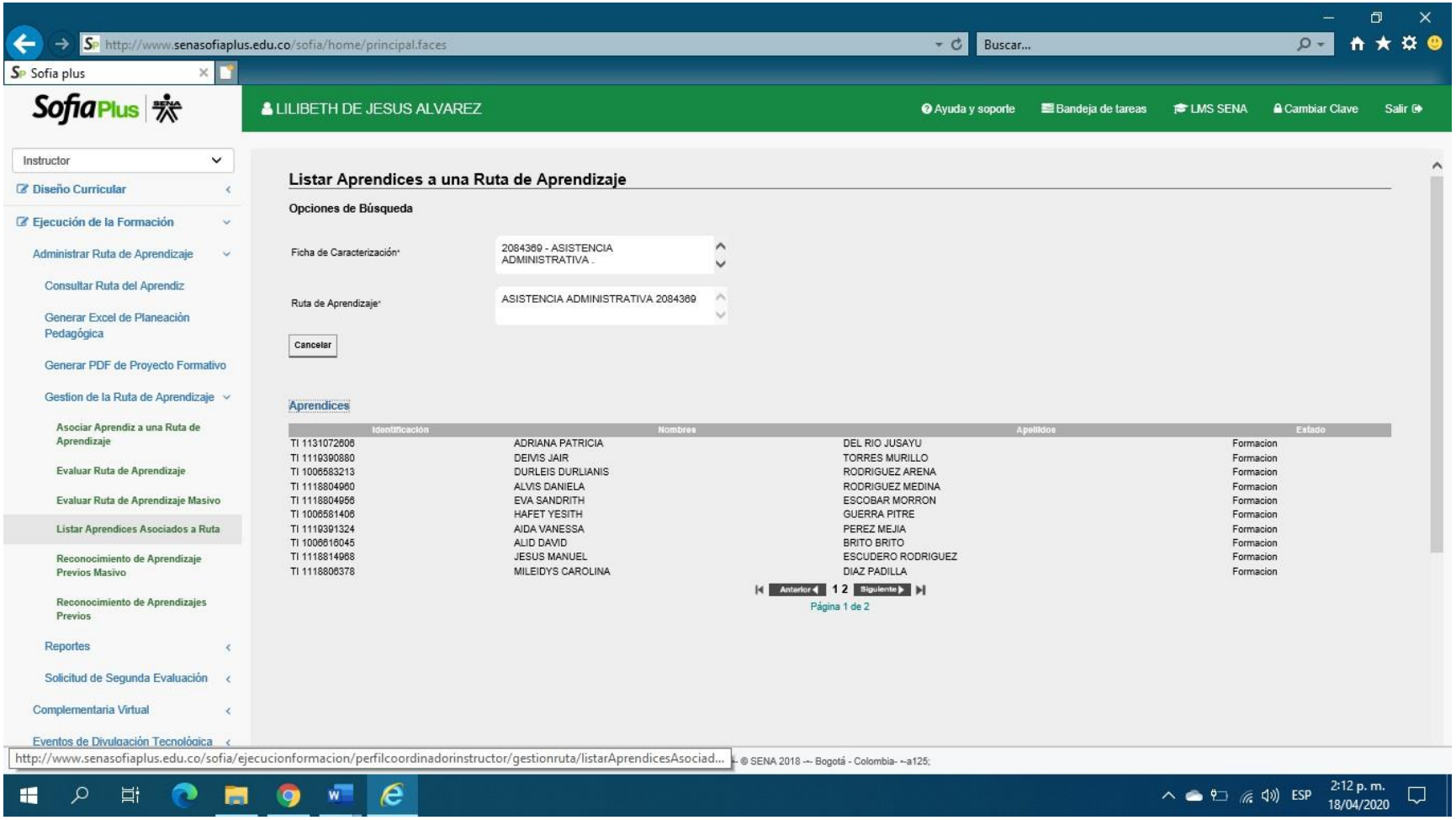


RUTA DE APRENDIZAJE CÓDIGO DE FICHA 2084366-TECNICO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA, I.E DIVINA PASTORA, RIOHACHA – Pantallazo tomado del sistema de información senasofiaplus. Elaboración propia

,

EVIDENCIAS DE CREACIÓN DE RUTAS DE APRENDIZAJES Y ASOCIACIÓN DE APRENDICES A SUS RESPECTIVAS RUTAS DE APRENDIZAJES, EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN SENASOFIAPLUS- ABRIL 2020

Imagen # 3

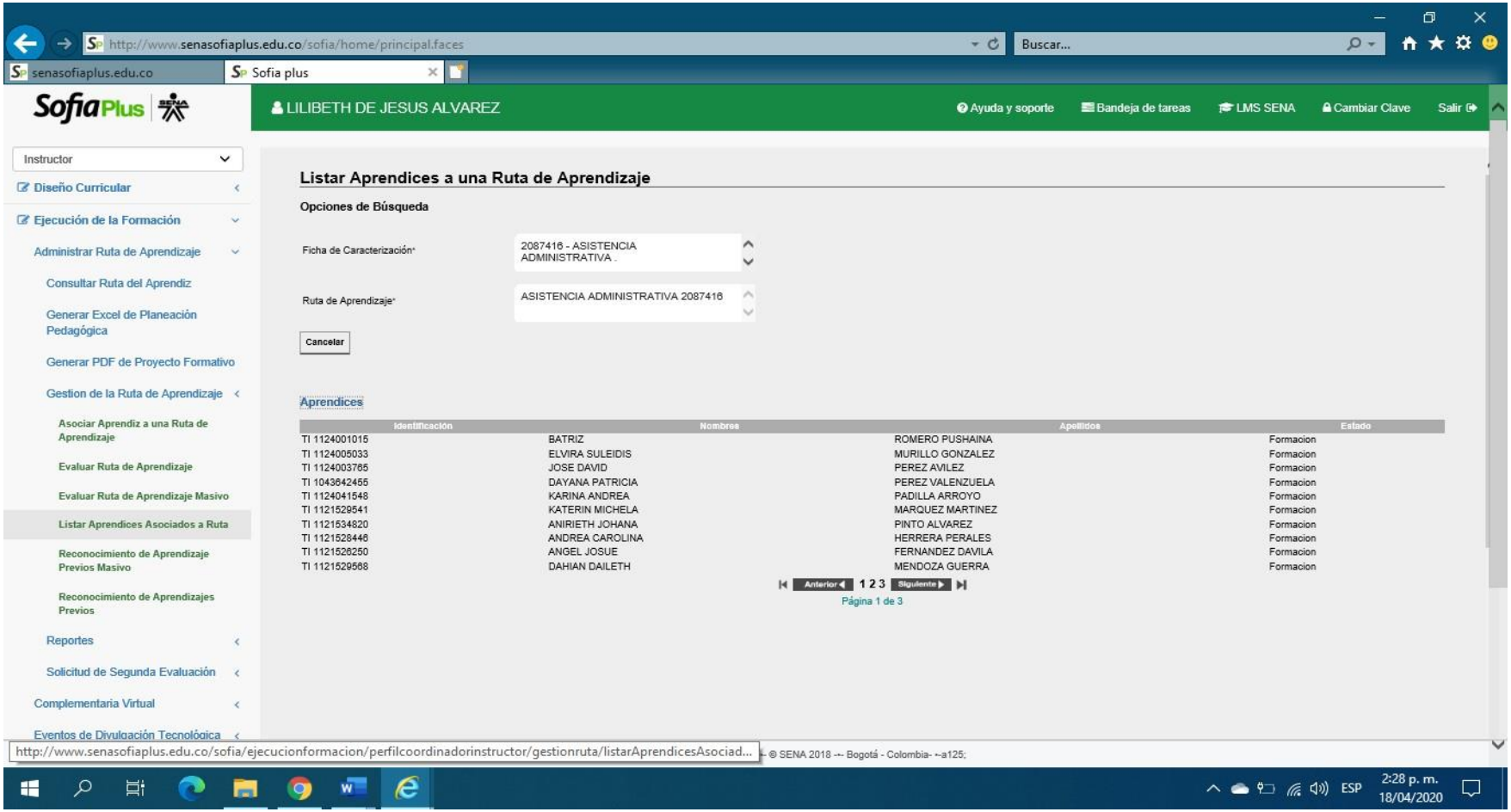


RUTA DE APRENDIZAJE CÓDIGO DE FICHA 2084369-TECNICO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA, I.E DIVINA SAN JUAN BAUTISTA, COTOPRIX-RIOHACHA – Pantallazo tomado del sistema de información senasofiaplus. Elaboración propia

,

EVIDENCIAS DE CREACIÓN DE RUTAS DE APRENDIZAJES Y ASOCIACIÓN DE APRENDICES A SUS RESPECTIVAS RUTAS DE APRENDIZAJES, EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN SENASOFIAPLUS- ABRIL 2020

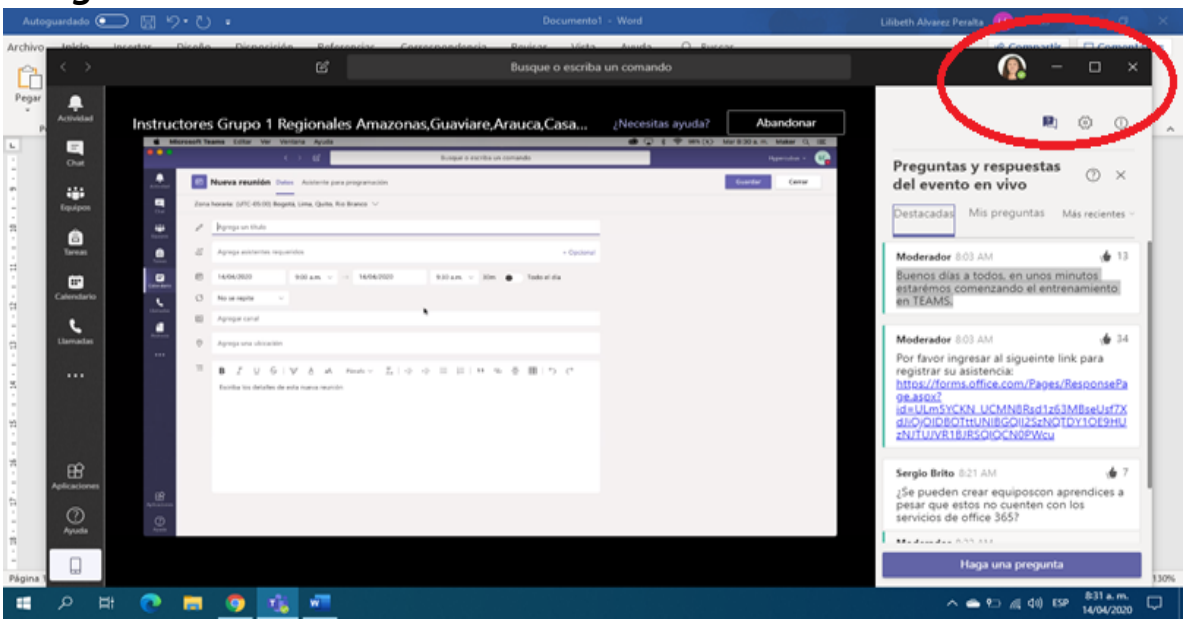
Imagen # 4

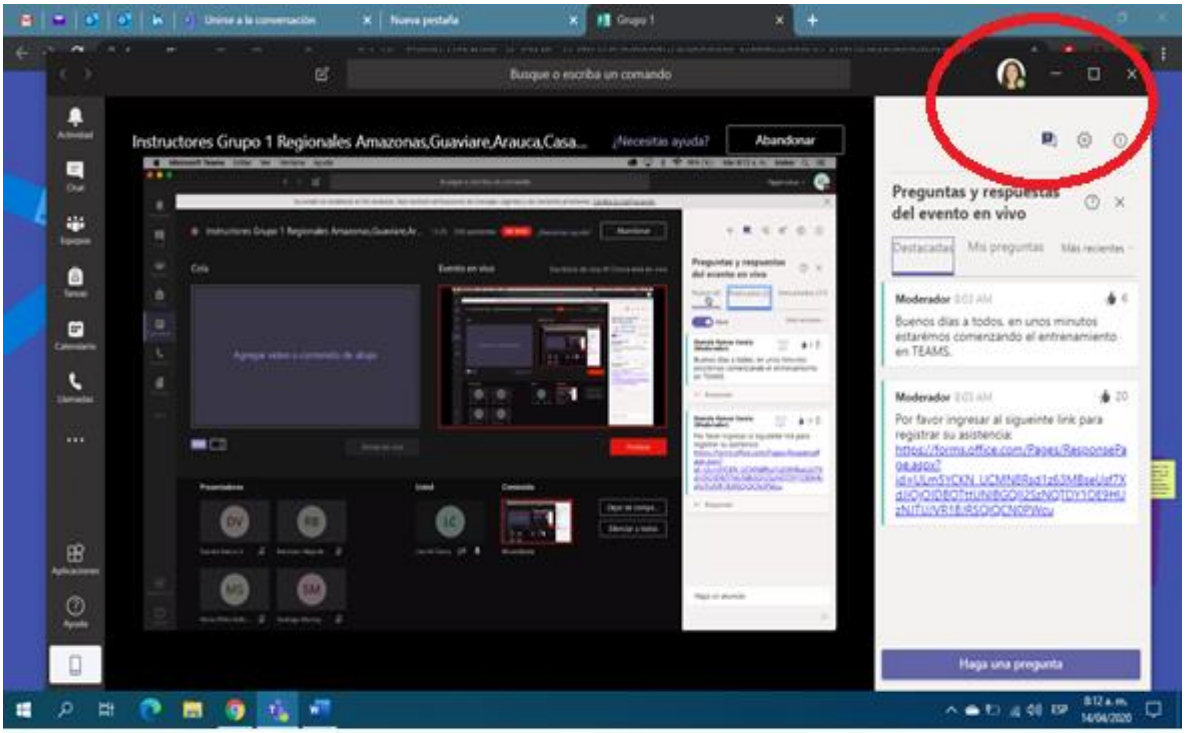


RUTA DE APRENDIZAJE CÓDIGO DE FICHA 2087416-TECNICO ASISTENCIA ADMINISTRATIVA, I.E SAN JOSE, COTOPRIX- MAICAO – Pantallazo tomado del sistema de información senasofiaplus. Elaboración propia

Evidencias participación a capacitaciones en el mes de abril de 2020 – Articulación con la Media Técnica

Imagen # 5

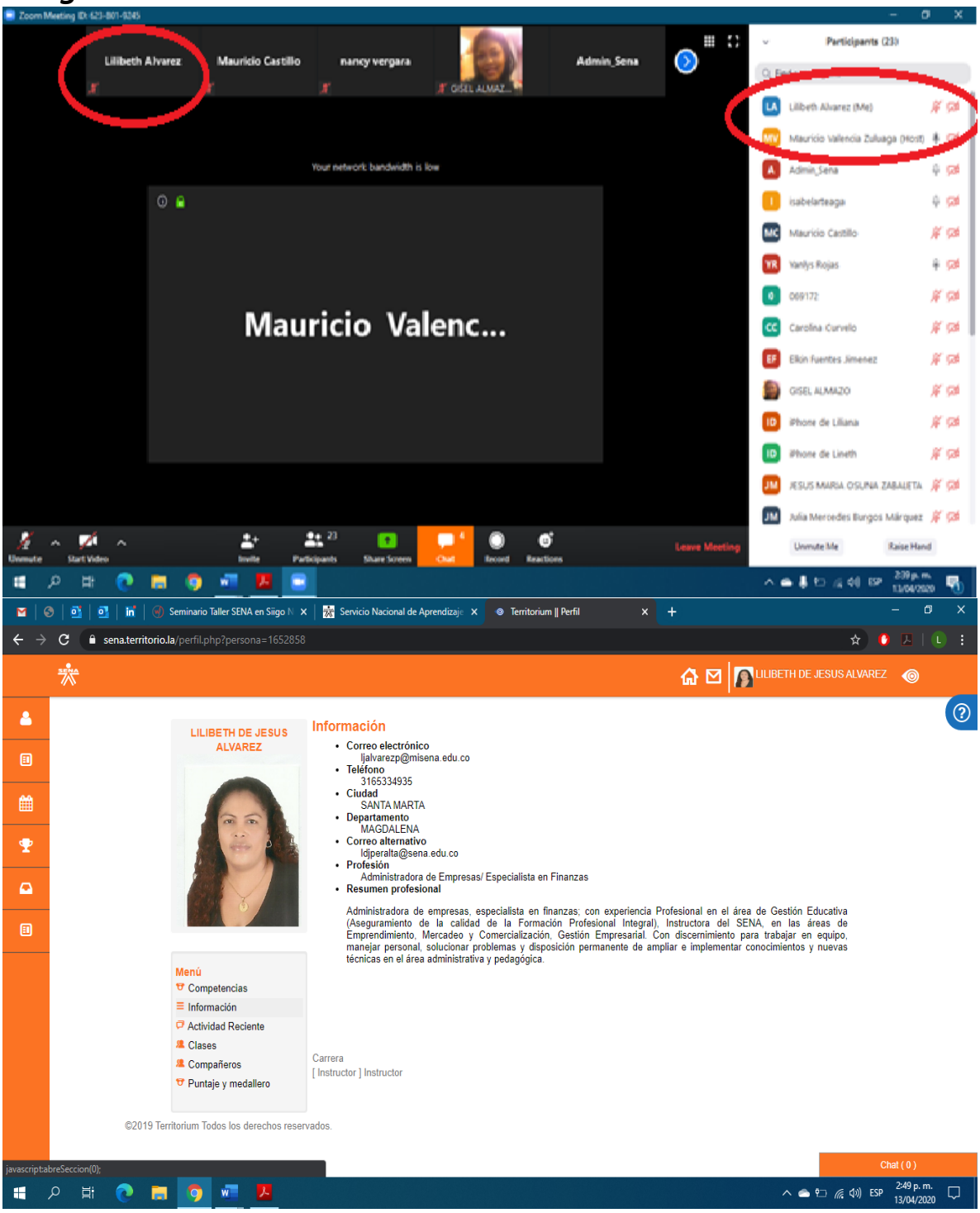




Evidencia pantallazo de asistencia a la capacitación ***entrenamiento de la herramienta Microsoft Teams****, Fecha: 14 de abril de 2020 Horario: 8 a.m. a 11:30 a.m. invitación realizada por Oficina de Sistemas de Dirección General con apoyo de la Escuela Nacional de Instructores, En el marco de desarrollo de actividades que aportan a la cualificación de instructores mediante la apropiación de herramientas tecnológicas, para dotar al instructor de recursos para dar continuidad a la formación de aprendices debido a la coyuntura que se presenta actualmente en el país.* ***Elaboración Propia.***

Evidencias participación a capacitaciones en el mes de abril de 2020 – Articulación con la Media Técnica

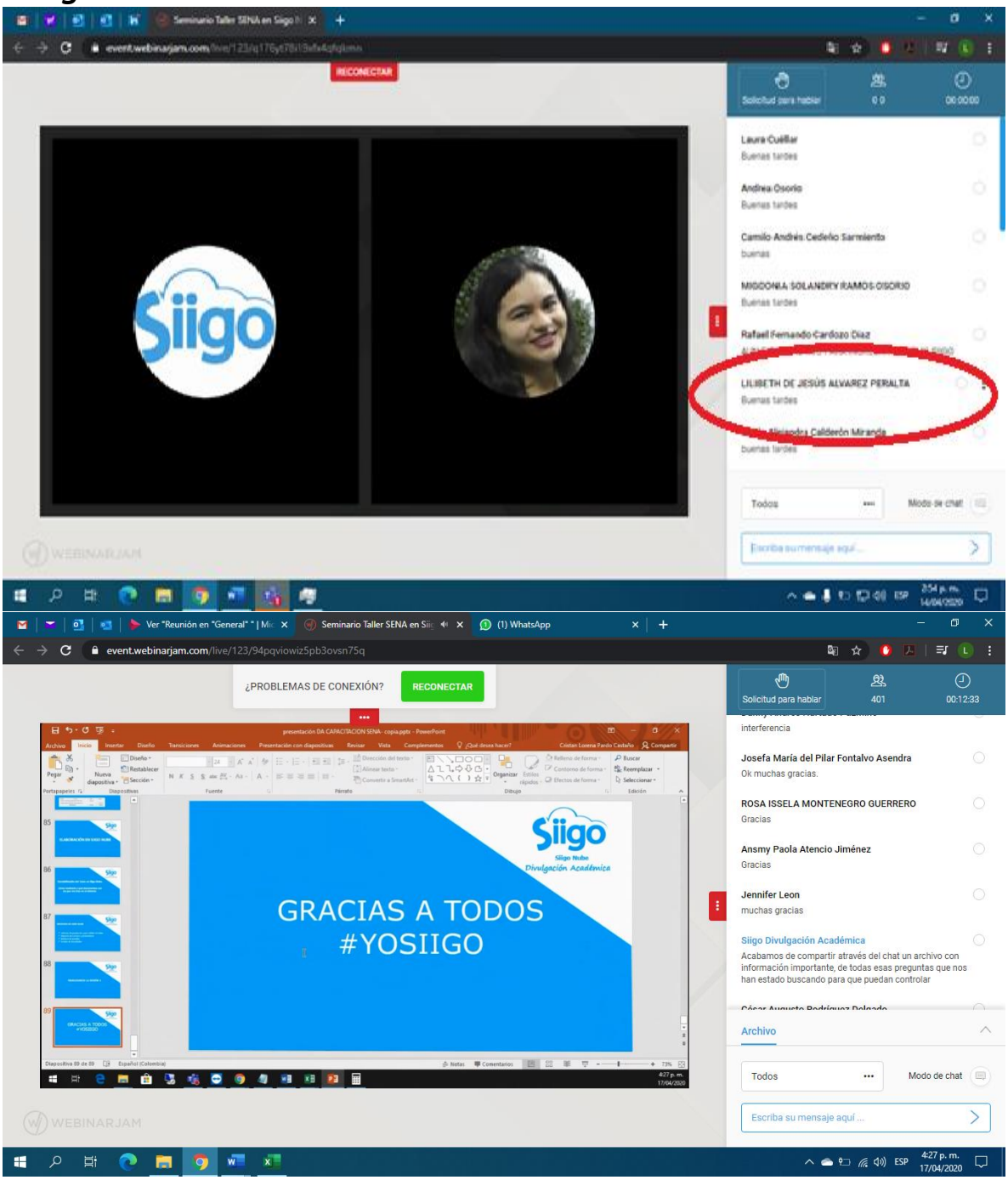
Imagen # 6



Evidencia pantallazo de asistencia al evento de divulgación tecnológica ***"LMS TERRITORIUM ROL INSTRUCTOR"***, desarrollado con el objetivo de dar a conocer los lineamientos básicos del funcionamiento de la plataforma TERRITORIUM a los instructores del SENA para fortalecer el proceso de aprendizaje para el desarrollo de competencias Lugar de realización: ambiente virtual, Manizales, (caldas) Fecha: 13 de abril de 2020 a 20 de abril de 2020, Hora: 2:00 pm a 3:00 pm. ***Elaboración propia.***

Evidencias participación a capacitaciones en el mes de abril de 2020 – Articulación con la Media Técnica

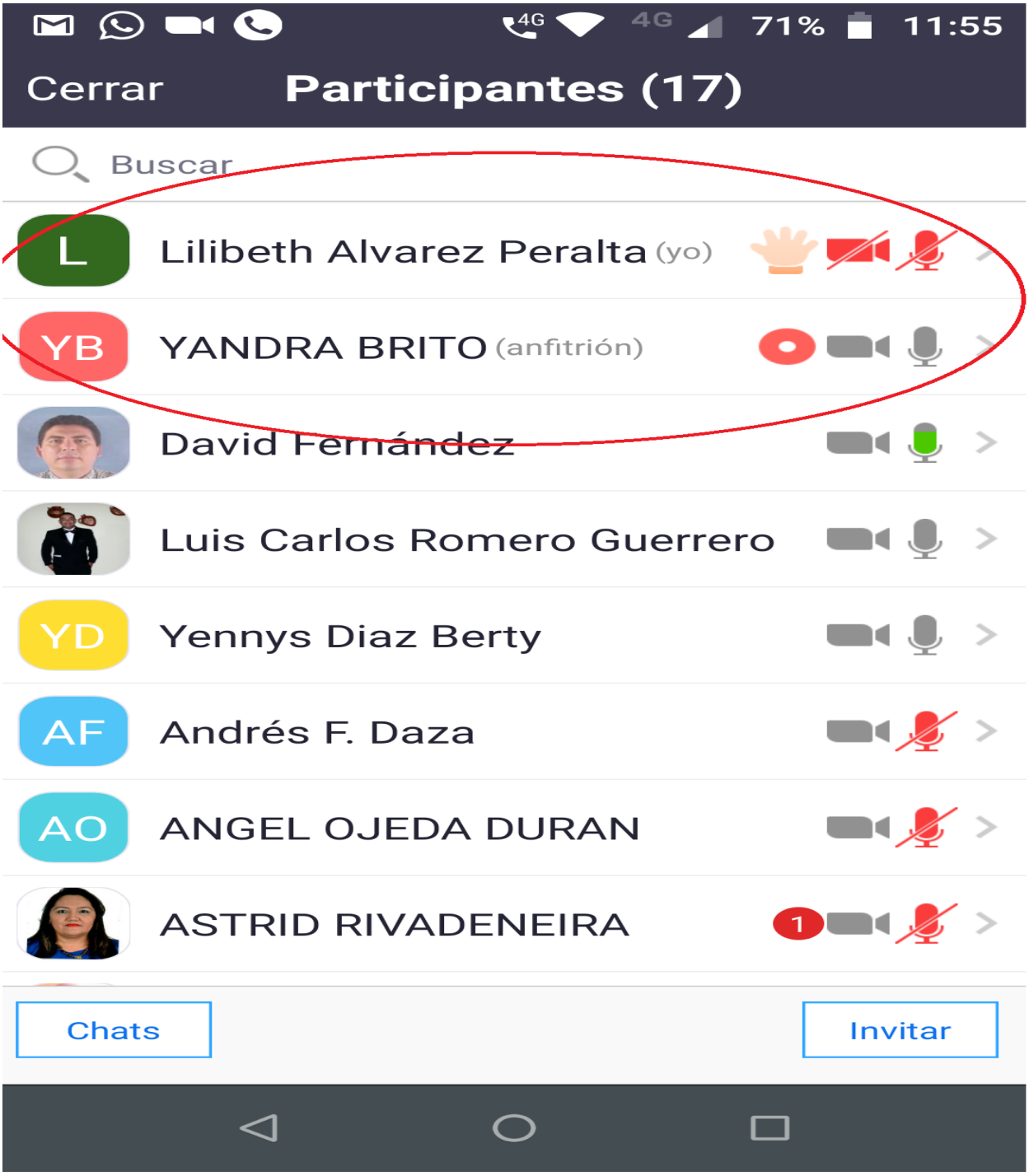
Imagen # 7



Evidencia pantallazo de asistencia a la capacitación ***SIIGO NUBE****, invitación realizada por la* ***Escuela Nacional de Instructores,*** *Teniendo en cuenta la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional y de acuerdo con los lineamientos internos del SENA para continuar con la formación* ***no presencial*** *para los Instructores SENA, independientemente de su tipo de vinculación. Fecha: desde el 13 de abril de 2020 hasta el 20 de abril de 2020, Hora 3:00pm a 5: 00pm.Elaboración* ***Propia.***

EVIDENCIA REUNIÓN CON LIDER DE ARTICULACIÓN CON LA MEDIA TECNICA

Imagen # 8



Participación con líder del programa Articulación con la Media Técnica, Sra. Yandra Patricia Brito Ávila, para tratar temas referentes a la ejecución del programa, el día 03 de abril de 2020 hora: 10:00 am, Elaboración Propia.

SOLICITUD INFORMACIÓN ASPIRANTE A FICHA 2084369

Lilibeth De Jesus Alvarez Peralta <ldjperalta@sena.edu.co>

Mié 01/04/2020 12:12

Para: Marly Polo Olivero <mpoloo@sena.edu.co>
CC: Yandra Patricia Brito Avila <yapbrito@sena.edu.co>

Buenas tardes Sra Marly cordial saludo;

Solicito a usted formalmente me colabore brindándome información de la aspirante LUZ DAYANA MEDINA ROMERO con T.I. 1.006.583.376 al programa de formación Asistencia Administrativa con código de ficha 2084369, del programa Articulación con la Media ya que al momento de asociar los aprendices y verificar el listado no aparece relacionada y no tengo conocimiento que se haya reportado alguna novedad con su documentación en el proceso de matricula.

Agradezco de antemano la atención y colaboración prestada a esta solicitud y en espera de una oportuna respuesta.

Atentamente,

SERVICIO NACIONAL
DE APRENDIZAJE

Lilibeth Álvarez Peralta
Instructor
Regional Guajira
Centro Industrial y de energías alternativas
ldjperalta@sena.edu.co
Celular: 3165334935

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE # 2

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Asistencia Administrativa
- **Código del Programa de Formación:** 134101
- **Nombre del Proyecto:** 2014973 - capacitación del talento humano para la prestación de asistencia técnica y mejoramiento del proceso administrativo de las empresas del departamento de la Guajira.
- **Fase del Proyecto:** 1. planear actividades de apoyo a los diversos procesos administrativos en las empresas.
- **Actividad de Proyecto:** identificar problemáticas de las empresas y plantear estrategias de solución mediante el uso de herramientas ofimáticas.
- **Competencia:** 210601020 **-** atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

1. Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal.
2. Reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.
3. Preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales.

- **Duración de la Guía**: 140 horas

2. PRESENTACIÓN

esta guía ha sido diseñada para la actividad de aprendizaje identificar problemáticas de las empresas y plantear estrategias de solución mediante el uso de herramientas ofimáticas del proyecto de formación capacitación del talento humano para la prestación de asistencia técnica y mejoramiento de los proceso administrativo de las empresas del departamento de la Guajira, en la cual se proponen el desarrollo de variadas actividades con el propósito de conocer y adiestrar las bases y fundamentos que estructuran los procedimientos relacionados con la atención al cliente.

Estimado aprendiz te invito a desarrollar esta guía con el fin de apropiar conocimientos, destrezas y trabajo colaborativo para el desarrollo integral de sus competencias. ¡Bienvenidos!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividad de Reflexión inicial.

Estrategias centradas en el aprendiz: método de indagación

Estimado aprendiz la calidad del Servicio al Cliente es el insumo fundamental que permite la toma de decisiones para la mejora continua de toda organización, de acuerdo con los resultados de su medición. Por tal razón es muy importante prepararse para adquirir los conocimientos y desarrollar las destrezas necesarias para su atención.

3.1.1. Orientado por el instructor reflexionar y socializar acerca de la siguiente escena:

Imagínate que trabajas en un centro comercial en el área de atención al cliente y llega un cliente enfadado, furioso porque compró un artículo y al llegar a su casa estaba en mal estado, ha pasado una semana de la compra y el cliente está muy alterado haciendo el reclamo:

a. ¿cómo actuarias ante esta situación para tratar de resolverla adecuadamente?

3.2. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje – estrategia centrada en el aprendiz – trabajo colaborativo.

"El éxito del negocio depende del cliente"

Gestionar un buen servicio de atención al cliente, permite mejorar la percepción de este, incrementando sus niveles de satisfacción, así como mejorar la imagen de la organización, te invito a:

3.2.1. Observar el video "*La alegría de servir"* el cual será proyectado por su instructor en su pertinente escenario de formación, el aprendiz debe tomar nota de lo observado, crear equipos de cinco (5) participantes y diseñar:

- ✓ Cartelera ilustrativa, asignando un nombre diferente al del video a su presentación, las imágenes utilizadas deben resaltar los aspectos sobresalientes del video y el equipo socializará con todo el grupo de formación.
- ✓ Cada equipo debe concluir sobre la temática del video proyectado "*La alegría de servir"*

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.1. **Cognitiva-valorativa 1:** adquirir los conocimientos pertinentes para poder prestar un adecuado servicio de atención a los clientes. Estrategias **centradas en el aprendiz**: inferencia (Barrida de texto / Búsqueda de información específica, trabajo colaborativo)

Para el desarrollo de esta actividad debe realizar:

3.3.1.1. En equipos colaborativos máximo de cuatro (4) participantes, revisar el material de apoyo a la formación entregado por el instructor, realizar lectura guiada y consultar otras fuentes de información utilizando las TIC, elaborando una presentación digital (Power Point), la cual será revisada y retroalimentada por el instructor para exponer sobre:

- **Estructura organizativa de la empresa: (grupo # 1)**
  - ✓ Tipos de organización
  - ✓ Organigramas
  - ✓ principales funciones en la empresa
  - ✓ el departamento de atención al cliente y su relación con los otros departamentos
  - ✓ división funcional, división por productos, organización por clientes, organización geográfica, organización basada en el cliente
  - ✓ Identidad e imagen corporativa: conceptos
  - ✓ Importancia de la atención al cliente en la imagen empresarial

- **Fundamentos del servicio al cliente: (grupo # 2)**
  - ✓ Concepto de cliente
  - ✓ Importancia del cliente
  - ✓ Tipología
  - ✓ aspectos esenciales que pueden caracterizar el concepto de cliente
  - ✓ pirámide de Maslow
  - ✓ El cliente y el consumidor
  - ✓ Necesidades básicas del cliente
  - ✓ El servicio de atención al cliente
  - ✓ Diferencia entre servicio y atención al cliente
  - ✓ Triangulo del servicio
  - ✓ Momento de verdad
  - ✓ El mal servicio y sus costos

- **Estrategias de servicio al cliente: (grupo # 3)**
  - ✓ Gestión de niveles de servicio
  - ✓ La evaluación del servicio
  - ✓ La libreta de calificaciones del cliente
  - ✓ Manejo de quejas, reclamos y sugerencias
  - ✓ Singularización de los clientes
  - ✓ Retención y fidelización de clientes
  - ✓ El proceso de revalorización en la retención de clientes
  - ✓ La revalorización del producto o servicio ofrecido
  - ✓ Valores que mejoran el servicio al cliente

- **Técnicas de comunicación con clientes (grupo # 4)**
  - ✓ Procesos de información y de comunicación

- ✓ Barreras en la comunicación con el cliente
- ✓ Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación
- ✓ Elementos de un proceso de comunicación efectiva
- ✓ La escucha activa
- ✓ Consecuencias de la comunicación no efectiva

- **Eventos: (grupo # 5).**
  - ✓ concepto
  - ✓ clasificación de eventos
  - ✓ agentes que intervienen en un evento.
  - ✓ etapas del evento
  - ✓ estructura general de un evento (organigrama)
  - ✓ tipos de comités.
  - ✓ comité organizador,
  - ✓ comité de administración,
  - ✓ comité de relaciones públicas,
  - ✓ comité de servicios,
  - ✓ comité académico,
  - ✓ comité de secretaría,
  - ✓ subcomités.
  - ✓ concepto,
  - ✓ funciones y responsabilidades de cada uno.

3.3.1.2. Al finalizar cada equipo su exposición, el instructor realizará la retroalimentación pertinente para aclarar la temática y posteriormente aplicará un taller evaluativo en equipo para adiestrar de manera precisa cada temática

3.4. Actividades de transferencia de conocimientos (cognitiva, procedimental y valorativa actitudinal).

Una vez realizadas todas las actividades de apropiación de conocimiento en equipos los aprendices deben:

3.4.1. Crear una escena y realizar un roye playing (dramatizado) donde se apliquen todos los fundamentos y estrategias de servicio al cliente orientadas en la formación, el aprendiz debe tener en cuenta todas las técnicas de comunicación con clientes en su actuación.

3.4.2. En equipos de trabajo los aprendices deben organizar un evento aplicando todos los conceptos desarrollados en su formación.

- **Ambiente de aprendizaje para desarrollo de la actividad**: Aulas de sistemas de las Instituciones Educativas y aula para desarrollar trabajo colaborativo.

- **Materiales de formación:** Marcadores borrables, Papel tamaño carta, cartulinas, Marcadores permanente, tablero acrílico, computadores, internet.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: 1.Realiza exposición sobre temática asignada por equipo y demuestra manejo preciso de la temática. 2. Desarrolla y responde con precisión taller evaluativo de cada tema expuesto en su proceso de formación. **Evidencias de Desempeño:** 1.Realiza, presenta, aplica y socializa las distintas actividades, metodologías, técnicas, herramientas pertinentes para apropiar y transferir conocimientos propuestas en la guía de aprendizaje, utilizando las técnicas de comunicación oral, escritas y tecnologías de la información y la comunicación TIC disponibles. 2.Participa activamente en exposición, dramatizado y evento asignado demostrando manejo de la temática.	1.Reconoce la estructura organizativa de la empresa 2.Precisa en forma clara los fundamentos y estrategias del servicio al cliente. 3.Describe e ilustra claramente el proceso y técnicas de información y comunicación para el servicio de atención al cliente 4.Conoce y aplica efectivamente todo el protocolo para la organización de eventos en la organización. 1.Desarrolla las diversas actividades aplicando principios y valores éticos universales y con disposición al cambio. 2.Gestiona la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación TIC disponibles. 3.Desarrolla trabajo colaborativo utilizando instrumentos, métodos de recolección de la información y herramientas ofimáticas aplicando los principios de dignidad y respecto por el otro. 4.Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el	**Instrumentos de Evaluación:** • **Rubrica** **Técnicas:** ✓ **Taller evaluativo** **Instrumentos de Evaluación:** • **Lista de chequeo** **Técnica:** ✓ **observación Directa**

Evidencias de Producto: 1.cartelera ilustrativa resaltando los aspectos sobresalientes del video proyectado 2.diapositivas en PowerPoint para exposición teniendo en cuenta los requerimientos exigidos en la actividad de apropiación del conocimiento cognitiva-valorativa # 1. 3.escena donde se apliquen todos los fundamentos y estrategias de servicio de atención al cliente orientadas en la formación 4.Evento organizado cumpliendo con el protocolo de organización.	mejoramiento personal según los requerimientos del proceso formativo. 1.Cumple cabalmente con el plan de trabajo concertado para la entrega y desarrollo de las actividades propuestas en la guía de aprendizaje. 2.Las evidencias de producto cumplen con el desarrollo de los contenidos exigidos. 3.El evento organizado es ejecutado de acuerdo con el protocolo y normas orientadas en el proceso de formación 4.La escena aplica los fundamentos básicos y estrategias de servicio de atención al cliente orientados en el proceso de formación.	**Instrumentos de Evaluación:** • **Lista de chequeo** **Técnica:** ✓ **valoración de producto**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **EL CLIENTE:** es el activo más valioso que posee una organización. Es necesario que las empresas lo traten como tal y estén pendientes de su forma de pensar y de su forma de percibir la organización.
- **EL SERVICIO AL CLIENTE:** es todo esfuerzo encaminado a atender al cliente y a resolver sus inquietudes, sugerencias, dudas o reclamos. Es decir, el servicio al cliente es todo momento de contacto entre el cliente y la empresa.
- **LA COMUNICACIÓN:** es la transmisión de un mensaje por parte de un emisor, utilizando un código normalizado que pueda entender o decodificar el receptor, quien suele emitir una respuesta.
- **RELACIÓN INTERDEPARTAMENTAL**: La relación interdepartamental es la que tiene lugar entre dos o más departamentos de una empresa, estén o no vinculados a una misma área funcional.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- ***Atención básica al cliente. MF1329***. Autora: Carmen Arenal Laza. EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN C/ San Millán, 7, bajo 10 26004 Logroño (La Rioja), Edición: 2019 ISBN: 978-84-16482-90-0- 2019

- ***Cartilla Práctica de Etiqueta empresarial,*** Un programa de la Alcaldía Mayor y la Cámara de Comercio de Bogotá

- ***Información y atención al cliente.*** Autores: Francisco Javier Ariza Ramirez/Juan Manuel Ariza Ramirez, editorial: Mc Graw Hill education

- ***Fundamentos de marketing,*** Autor Diego Monferrer Tirado, Departament de Ciències Jurídiques Econòmiques Codis d'assignatura PU0919 - CA0919.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**LILIBETH ALVAREZ PERALTA**	**INSTRUCTOR**		**10/04/2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

GESTION DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

Nombre del Aprendiz: **Documento de identidad: # :**
Nombre del Instructor: Lilibeth Álvarez Peralta Fecha:
Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
Código de Ficha:
Proyecto de Formación: Capacitación del talento humano para la prestación de asistencia técnica y mejoramiento del proceso administrativo de las empresas del departamento de la Guajira.
Fase de proyecto de Formación: 1. planear actividades de apoyo a los diversos procesos administrativos en las empresas.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: GUIA # 1 - RUBRICA PARA EVALUAR ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN).

No.	CRITERIOS INDICADORES DE CONOCIMIENTOS Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).	valor del indicador en puntos	puntaje obtenido por el aprendiz en puntos	ESCALAS A (Aprobado) si el aprendiz obtiene mínimo el 70% de los puntos de la actividad	D (No aprobado) si el aprendiz obtiene menos del 70% de los puntos de la actividad
1	Reconoce los elementos de la cultura emprendedora y las características del perfil emprendedor.	10			
2	identifica con precisón los sistemas, fuentes, técnicas de información.	10			
3	Diferencia los conceptos amenazas, debilidades y problemas, identifica y aplica las herramientas para priorizar problemas.	25			
4	Precisa en forma clara el concepto de gestión empresarial, empresa, características, estructura, tipología, áreas funcionales.	10			
5	Describe, ilustra y aplica claramente el proceso de planeación estratégica.	35			
6	Explica claramente el concepto de mercados, tipos, estructura, características, productividad, competitividad.	10			
	TOTAL PUNTOS	**100**		**RESULTADO:**	

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN- LISTA DE CHEQUEO

N°	INDICADORES DE DESEMPEÑO	CUMPLE SI	CUMPLE NO	OBSERVACIONES
7	Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal.			
8	Desarrolla las diversas actividades de aprendizaje aplicando principios y valores éticos universales y con disposición al cambio.			
9	Gestiona la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación TIC disponibles.			
10	Desarrolla trabajo colaborativo utilizando instrumentos, métodos de recolección de la información y herramientas ofimaticas aplicando los principios de dignidad y respecto por el otro.			

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN - RUBRICA PARA VALORAR PRODUCTO

N°	CRITERIOS INDICADORES DE VALORACIÓN DE PRODUCTO Actividades de transferencia de conocimientos (cognitiva, procedimental y valorativa actitudinal).	valor del indicador en puntos	puntaje obtenido por el aprendiz en puntos	ESCALAS A (Aprobado) si el aprendiz obtiene mínimo el 70% de los puntos de la actividad	D (No aprobado) si el aprendiz obtiene menos del 70% de los puntos de la actividad
11	Integra elementos básicos de investigación de acuerdo con las necesidades descriptivas del plan de negocio.	10			
12	Construye la propuesta empresarial y de negocio teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado.	10			
13	Plantea la idea de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial.	10			
14	Determina grupos focales de mercado de acuerdo con la idea de negocio.	10			
15	Determina el impacto del plan de negocio conforme con las atribuciones y dinámicas del sector productivo.	10			
16	Argumenta la idea de negocio conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo.	40			
17	Redacta los documentos haciendo uso de las normas gramaticales y de redacción	10			
	TOTAL PUNTOS	**100**		**RESULTADO:**	

2. EVALUACIÓN:

Observaciónes:

Recomendaciones:

Observaciones del Evaluado:

Ciudad y Fecha:

Firmas:

Evaluador/Instructor: _____

Aprendiz_____

GESTION DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

Nombre del Aprendiz: **Documento de identidad: # :**
Nombre del Instructor: Lilibeth Álvarez Peralta Fecha:
Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
Código de Ficha:
Proyecto de Formación: Capacitación del talento humano para la prestación de asistencia técnica y mejoramiento del proceso administrativo de las empresas del departamento de la Guajira.
Fase de proyecto de Formación: 1. planear actividades de apoyo a los diversos procesos administrativos en las empresas.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN GUIA # 2 - RUBRICA PARA EVALUAR ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN).

No.	CRITERIOS INDICADORES DE CONOCIMIENTOS Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).	valor del indicador en puntos	puntaje obtenido por el aprendiz en puntos	ESCALAS A (Aprobado) si el aprendiz obtiene mínimo el 70% de los puntos de la actividad	D (No aprobado) si el aprendiz obtiene menos del 70% de los puntos de la actividad
1	Reconoce la estructura organizativa de la empresa	25			
2	Precisa en forma clara los fundamentos y estrategias del servicio al cliente.	25			
3	Describe e ilustra claramente el proceso y técnicas de información y comunicación para el servicio de atención al cliente	25			
4	Conoce y aplica efectivamente todo el protocolo para la organización de eventos en la organización.	25			
	TOTAL PUNTOS	**100**		**RESULTADO:**	

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN- LISTA DE CHEQUEO

N°	INDICADORES DE DESEMPEÑO	CUMPLE SI	CUMPLE NO	OBSERVACIONES
5	Desarrolla las diversas actividades aplicando principios y valores éticos universales y con disposición al cambio.			
6	Gestiona la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación TIC disponibles.			
7	Desarrolla trabajo colaborativo utilizando instrumentos, métodos de recolección de la información y herramientas ofimáticas aplicando los principios de dignidad y respecto por el otro.			
8	Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal según los requerimientos del proceso formativo.			

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN - LISTA DE CHEQUEO PARA VALORAR PRODUCTO

	CRITERIOS N° INDICADORES DE VALORACIÓN DE PRODUCTO Actividades de transferencia de conocimientos (cognitiva, procedimental y valorativa actitudinal).	CUMPLE SI	CUMPLE NO	OBSERVACIONES
9	Cumple cabalmente con el plan de trabajo concertado para la entrega y desarrollo de las actividades propuestas en la guía de aprendizaje.			
10	Las evidencias de producto cumplen con el desarrollo de los contenidos exigidos.			
11	El evento organizado es ejecutado de acuerdo con el protocolo y normas orientadas en el proceso de formación			
12	La escena aplica los fundamentos básicos y estrategias de servicio de atención al cliente orientados en el proceso de formación.			

2. EVALUACIÓN:

Observaciónes:

Recomendaciones:

Observaciones del Evaluado:

Ciudad y Fecha:	Firmas:
	Evaluador/Instructor: _____
	Aprendiz_____

GESTION DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

Nombre del Aprendiz: **Documento de identidad:** **# :**
Nombre del Instructor: Lilibeth Álvarez Peralta Fecha:
Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
Código de Ficha:
Proyecto de Formación: Capacitación del talento humano para la prestación de asistencia técnica y mejoramiento del proceso administrativo de las empresas del departamento de la Guajira.
Fase de proyecto de Formación: 1. planear actividades de apoyo a los diversos procesos administrativos en las empresas.

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO CON EL APRENDIZ GUIA # 1

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
			FISICO	DIGITAL		SI	NO
1	**Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización) -Cognitiva-valorativa 1**	3.3.1.1.En equipos colaborativos máximo de cuatro (4) participantes, revisar el material de apoyo a la formación entregado por el instructor y realizar lectura guiada elaborando una presentación digital **(PowerPoint)** para socializar sobre: Sistemas, fuentes, técnicas de información. Análisis interno y externo (Herramienta FODA) Identificación y priorización de problemas, herramientas para priorizar problemas (Matriz de Vester, árbol de jerarquización de problemas) cultura emprendedora y las características del perfil emprendedor.		X			
2	**Actividad procedimental-valorativa - Estrategias centradas en el aprendiz**	Lista de los problemas reales identificados en el desarrollo socioeconómico del departamento utilizando **Word** y prepara una **infografía** para socializar. El instructor presenta y comparte a los aprendices video tutorial para realizar la infografía **URL: https://www.youtube.com/watch?v=TbXEKuAycCE)**		X			
		Ilustre la aplicación de la Matriz de Vester y/o árbol de jerarquización de problemas aplicados para priorizar problema utilizando la herramienta ofimática Excel.		X			
		Enumere los problemas que se priorizaron de acuerdo a los resultados arrojados por la matriz de Vester y árbol de jerarquización de problemas utilizando la herramienta ofimática **Excel.**		X			
3	**Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización) -Cognitiva-valorativa 1**	En equipos colaborativos máximo de cuatro (04) participantes, revisar el material de apoyo a la formación entregado por el instructor, realizar lectura guiada y buscar en otras fuentes de información para dar respuestas a cuestionario sobre la temática la cual debe ser entregada en **Word:** Gestión empresarial Empresa, características, estructura, áreas funcionales, funciones administrativas. Mapa conceptual tipos de empresas (**debe ser entregado en Excel)** Proceso de Planeación estratégica Mercados, tipos, estructura, características, productividad, competitividad		X			
4	**3.4.2.Actividades de transferencia de conocimientos (cognitiva, procedimental y valorativa actitudinal).**	Una vez priorizados los problemas el aprendiz debe presentar un informe, utilizando la **herramienta ofimatica Word** donde: -Defina los objetivos centrándose en la búsqueda de situaciones deseadas, relacionadas con propósitos que respondan a las necesidades para el auge del departamento de la Guajira. - Identificar y seleccionar las alternativas que permitan el logro de los objetivos (utilizar herramienta Matriz para la selección de alternativas de solución). -De acuerdos a los resultados analizados en el punto anterior escoger y potencializar la alternativa de proyecto de mejoramiento a aplicar para contribuir al desarrollo del departamento utilizando modelo CANVAS, metodología que será explicada por el instructor y presentará video relacionado con esta metodología. Utilizando la **herramienta ofimatica Excel** -Aplicar el proceso de planeación estratégica a la alternativa de proyecto de mejoramiento a aplicar para contribuir al desarrollo del departamento de la Guajira (supervisado constantemente por el instructor)		X			

OBSERVACIONES

Ciudad y Fecha:	Firmas: **Instructor:** _____ **Aprendiz**_____

GESTION DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

Nombre del Aprendiz: **Documento de identidad: # :**
Nombre del Instructor: Lilibeth Álvarez Peralta Fecha:
Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
Código de Ficha:
Proyecto de Formación: Capacitación del talento humano para la prestación de asistencia técnica y mejoramiento del proceso administrativo de las empresas del departamento de la Guajira.
Fase de proyecto de Formación: 1. planear actividades de apoyo a los diversos procesos administrativos en las empresas.

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO CON EL APRENDIZ GUIA # 2

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA DE ACTIVIDAD		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
			FISICO	DIGITAL		SI	NO
1	**Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje – estrategia centrada en el aprendiz – trabajo colaborativo.**	Observar el video "La alegría de servir" el cual será proyectado por su instructor en su pertinente escenario de formación, el aprendiz debe tomar nota de lo observado, crear equipos de cinco (5) participantes y diseñar: Cartelera ilustrativa, asignando un nombre diferente al del video a su presentación, las imágenes utilizadas deben resaltar los aspectos sobresalientes del video y el equipo socializará con todo el grupo de formación. Cada equipo debe concluir sobre la temática del video proyectado "La alegría de servir"	X				
2	**Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización). Cognitiva-valorativa 1**	En equipos colaborativos máximo de cuatro (4) participantes, revisar el material de apoyo a la formación entregado por el instructor, realizar lectura guiada y consultar otras fuentes de información utilizando las TIC, elaborando una presentación digital **(Power Point),** la cual será revisada y retroalimentada por el instructor para exponer sobre: 1. Estructura organizativa de la empresa: (grupo # 1) 2.Fundamentos del servicio al cliente: (grupo # 2) 3. Estrategias de servicio al cliente: (grupo # 3) 4. Técnicas de comunicación con clientes (grupo # 4) 5. Eventos: (grupo # 5)	X	X			
3	**Actividades de transferencia de conocimientos (cognitiva, procedimental y valorativa actitudinal).**	Crear una escena y realizar un dramatizado donde se apliquen todos los fundamentos y estrategias de servicio al cliente orientadas en la formación, el aprendiz debe tener en cuenta todas las técnicas de comunicación con clientes en su actuación.	X				
		En equipos de trabajo los aprendices deben organizar un evento aplicando todos los conceptos desarrollados en su formación.	X				

OBSERVACIONES

Ciudad y Fecha:	**Firmas:** **Instructor:** _____ **Aprendiz**_____

TALLER EVALUATIVO – GUIA # 1

Aprendices:

_____ **D.I** ____**#:** _____
_____ **D.I** ____**#:** _____
_____ **D.I** ____**#:** _____
_____ **D.I** ____**#:** _____
_____ **D.I** ____**#:** _____

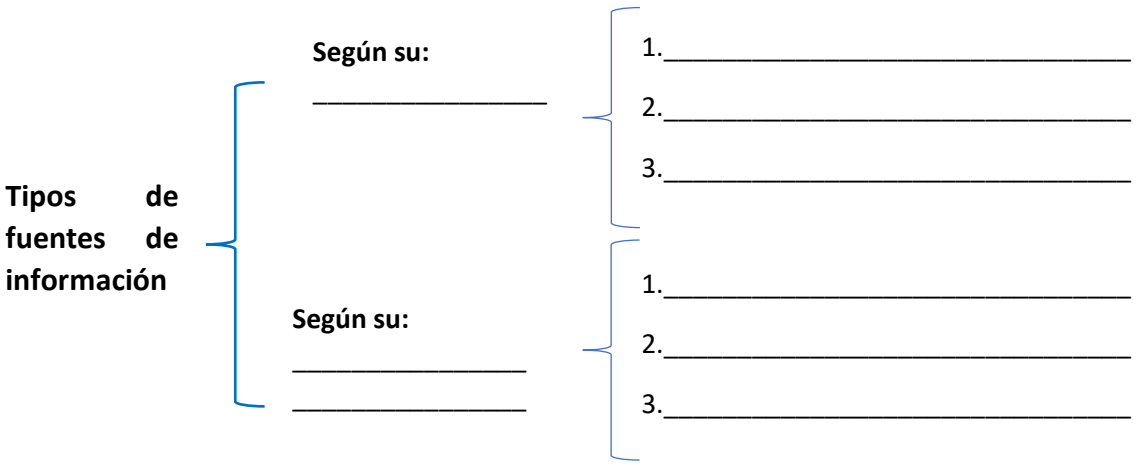
Nombre del Instructor: Lilibeth Álvarez Peralta **Fecha:** _____
Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
Código de Ficha: _____
Proyecto de Formación: Capacitación del talento humano para la prestación de asistencia técnica y mejoramiento del proceso administrativo de las empresas del departamento de la Guajira.
Fase de proyecto de Formación: 1. planear actividades de apoyo a los diversos procesos administrativos en las empresas.
Actividad de Proyecto: identificar problemáticas de las empresas y plantear estrategias de solución mediante el uso de herramientas ofimáticas.

1. CUESTIONE: De los siguientes conceptos subraye o seleccione la respuesta correcta a la pregunta (valor: 5 puntos)

¿QUE ES MERCADO?

a. son las estrategias que se hacen para promover una actividad, desde el momento que se concibe la idea, hasta el momento que los clientes comienzan a adquirir el producto o servicio
b. Es comunicar, informar y persuadir al cliente y otros interesados sobre la empresa, sus productos, y ofertas, para el logro de los objetivos.
c. cualquier conjunto de transacciones o acuerdos de negocios entre vendedores y compradores que tienen una determinada necesidad y/o deseo, dinero para satisfacerlo y voluntad para hacerlo.

2. COMPLETE: el cuadro sinóptico: (valor 10 puntos)



TALLER EVALUATIVO – GUIA # 1

3. UNIR: con líneas los conceptos de la fila A con su respectiva respuesta de la fila B. (valor 5 punto)

FILA A	FILA B
MERCADO META	A) universo con necesidades que pueden ser satisfechas Por la oferta de una empresa
MERCADO REAL	B) aquel segmento de mercado que la empresa decide captar satisfacer o servir dirigiendo hacia el su programa de Marketing
MERCADO TOTAL	C) conformado por todos los entes del mercado total que además de desear un bien o servicio están en condiciones de adquirirlo
MERCADO POTENCIAL	D) es el segmento de mercado meta conformado por los consumidores de mi producto

4. SELECCIONE: la respuesta correcta (valor 10 puntos)

4.1. Las empresas según su actividad se clasifican en:

a. Privadas, publicas, mixtas
b. Grandes, medianas, pequeñas
c. Sector primario, secundario o industrial, terciario o de servicios

4.2. las funciones que hacen parte del proceso administrativo son:

a. Recurso humano, producción, comercial, finanzas, sistemas
b. Previsión, Planeación, organización, dirección, control
c. Clientes, competencia, entrantes, proveedores, sustitutos

TALLER EVALUATIVO – GUIA # 1

5. COMPLETE: el proceso de cómo llevar a cabo un plan estratégico: (valor 15 puntos)

1. ¿Cómo estamos? ¿Dónde estamos?: aquí se hace un: _____

2. ¿hacia dónde va la organización? aquí se define la _____ y _____

3. ¿Qué tenemos para llegar a dónde queremos? Aquí se hace un análisis de las:

_____, _____, _____ y _____

4. ¿Cómo lo llevamos a cabo? Aquí se definen los:

_____ y _____

5. ¿Qué requerimos para hacerlo?: aquí se establecen los:

_____, _____, _____ y _____ que se requieren para poner en marcha el plan

6. ¿Cómo lo concretamos? Aquí se inicia con la _____ del plan

7. ¿Cómo medimos nuestro desempeño? Aquí realizamos las diversas evaluaciones:

_____, _____ y _____

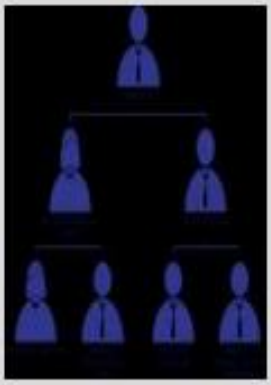
TALLER EVALUATIVO – GUIA # 1

6. COLOCAR: falso o verdadero según corresponda (valor 10 puntos)

   6.1. La empresa es la unidad económica de producción encargada de combinar los factores o recursos productivos, trabajo, capital y recursos naturales, para producir bienes y servicios que después se venden en el mercado. _____

   6.2. La gestión empresarial es la base de todas las funciones gerenciales que consiste en seleccionar misiones, objetivos y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos. _____

7. ANALIZAR: cada una de las siguientes imágenes y determine a que función administrativa hace referencia, *extractado del módulo Gestión Empresarial de la CUR-virtual 2015.* (valor 10 puntos)



_____



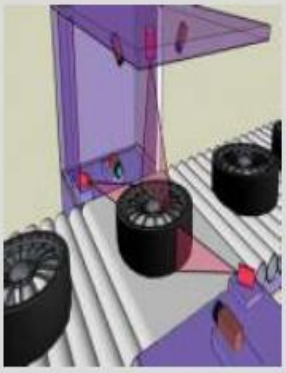
_____



_____



_____



_____



_____

TALLER EVALUATIVO – GUIA # 1







_____ _____ _____

8. Este punto consiste en DESCRIBIR y ANALIZAR ¿Cómo afecta el contexto en que se desenvuelve tu Institución Educativa? y ¿Cómo funciona el sistema interno de la institución? *extractado del libro Conceptos de Administración Estratégica de Fred R. David 2003, Prentice Hall México*

   8.1. La exploración se efectuará utilizando la herramienta analítica FODA, que le permite trabajar con toda la información que posea sobre su institución, para reconocer sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Este análisis consta de dos partes: (interno y externo) / (Valor 15 puntos).

En el contexto

1. ¿Enumere los factores más relevantes en el entorno externo de los últimos tres años que afectaron el desempeño de la organización? (tales como factores económicos, sociales o políticos, tecnológicos, demográficos, u otros) (No más de 5 líneas)

2. ¿A qué **AMENAZAS** externas se enfrentan como institución? Tanto en el entorno externo más general (condiciones socioeconómicas, políticas, etc.) y entorno micro o inmediato (conjunto de personas o instituciones que se contactan o relacionan más directamente con la Institución Educativa: beneficiarios, proveedores, reguladores, otras organizaciones). (No más de 5 líneas)

3. Identifique las **OPORTUNIDADES** que existen. Es decir ¿qué situaciones o factores externos puede aprovechar la administración en beneficio del crecimiento y consolidación de la Institución Educativa? (No más de 5 líneas)

Análisis Interno

4. Identifique las **FORTALEZAS** más relevantes de su Institución Educativa. (Aquellos rasgos distintivos con los que a la fecha del análisis cuenta y que le permiten continuar su proceso de crecimiento y consolidación. Elementos que hacen de la I.E. un ambiente propicio para su desarrollo y que es imprescindible identificar para garantizar una utilización adecuada y para transformarlas en el fundamento de las decisiones estratégicas que conducen al perfeccionamiento de las políticas públicas). (No más de 5 líneas)

TALLER EVALUATIVO – GUIA # 1

5. Identifique las **DEBILIDADES** más relevantes de su Institución Educativa. (Aquellas características internas que a la fechan del análisis afectan el adecuado crecimiento y consolidación de su I.E. Representan factores que dificultan el desarrollo superior de la I.E.. Estas condiciones hacen un ambiente desfavorable para su desarrollo y es importante conocerlas para generar estrategias que tiendan a superarlas). (No más de 5 líneas)

8.2. Una vez contestadas las preguntas anteriores, los aprendices diligenciaran la siguiente matriz amenazas- oportunidades-debilidades-fortaleza. - Este es un instrumento de ajuste importante que ayuda a los gerentes a desarrollar cuatro tipos de estrategias:

- Estrategias de fortalezas y debilidades FO,
- Estrategias de debilidades y oportunidades DO,
- Estrategias de fortalezas y amenazas FA,
- Estrategias de debilidades y amenazas DA.

Observación: esta matriz FODA debe ser realizada en Excel / (valor 20 puntos)

La matriz FODA para la formulación de estrategias.

	FORTALEZAS-F **Anotar las fortalezas**	**DEBILIDADES-D** **Anotar las debilidades**
OPORTUNIDADES-O **Anotar las oportunidades**	**ESTRATEGIAS-FO** **Anotar las fortalezas para aprovechar las oportunidades**	**ESTRATEGIAS-DO** **Superar las debilidades aprovechando las oportunidades**
AMENAZAS-A **Anotar las amenazas**	**ESTRATEGIAS-FA** **Usar las fortalezas para evitar las amenazas**	**ESTRATEGIAS-DA** **Reducir las debilidades y evitar las amenazas.**

Extractado del libro Conceptos de Administración Estratégica de Fred R. David 2003, Prentice Hall México

¡Éxitos!

ESTUDIO DE CASO PARA APLICAR TECNICAS Y HERRAMIENTAS DE IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACION DE PROBLEMAS.

En la población de, cualquier parte, el tema de la situación socioeconómica es cada vez más problemático.

Aunque se cuenta con un hospital de nivel primario que ya tiene cincuenta años de experiencia, sus servicios son de baja calidad y la mayoría de los enfermos deben ser remitidos a otros hospitales de la capital porque el hospital carece de los equipos necesarios para atender inclusive los casos mismos de nivel primario. Los insumos hospitalarios son crónicamente escasos o del todo faltantes. Las instalaciones físicas del hospital se encuentran en mal estado. Y una ambulancia que le fue donada veinte años atrás, esta en deplorable funcionamiento.

Hay divisiones entre el personal del hospital y se acusa a la gerencia de brindar atención a sus amigos. La gerencia se lamenta de que no hay recursos del Estado para sostener el hospital, pero el personal paramédico juzga la gestión del gerente como ineficiente. Y parece que aunque es cierto lo primero, tiene razón, no hay gerencia de costos. Tampoco hay una gestión adecuada del recurso humano. El hospital tiene una cartera morosa por servicios prestados a los afiliados al Seguro Social. Aunque en momentos en que ha funcionado bien, su cobertura deja mucho que desear.

El personal del hospital es de muy baja formación. Los paramédicos en su mayoría solo han hecho cursos elementales de enfermería. Y en el hospital solo lo atienden dos médicos y siempre son médicos que están haciendo el rural.

No hay un sistema de información que de datos sobre epidemiologia del municipio ni datos sobre demografía y mucho menos sobra la situación económica. El secretario de salud del municipio culpa a la secretaria de salud del departamento y esta al Ministerio de la Protección Social.

Dos puestos de salud que existen en dos veredas apenas si prestan servicios de primeros auxilios. En el municipio la mayoría de las familias son de muy bajos ingresos y a pesar de contar con sisben, casi siempre esperan que la atención que les brinde el hospital sea de caridad. Pero aun así, mucha gente prefiere automedicarse en lugar de recibir un mal servicio. Los que tienen mas recursos prefieren irse a la capital de departamento.

Se registran algunas endemias sobre todo en lo que se refiere a enfermedades gástricas en los niños, pareciera entre otras cosas, causadas por la mala calidad del agua, que tiene un muy precario tratamiento.

El municipio forma parte de una asociación de tres municipios que se encuentran la una misma zona de influencia: los otros dos municipios son saldré si puedo y yo me

quiero ir. Las vías de comunicación entre los tres son poco aceptables. En el primero de estos hay también un hospital pero en circunstancias prácticamente iguales a las de cualquier parte. En el segundo en cambia hay un dispensario de primeros auxilios y las condiciones de salud son un poco mas criticas que las descritas anteriormente.

El alcalde de cualquier parte (con la colaboración positiva de los otros alcaldes) han lanzado la propuesta de construir una alianza entre los tres municipios y hacer una sola red de salud entre los tres con el apoyo de un centro hospitalario de la capital del departamento. La idea ya fue discutida con la Organización Panamericana de la Salud y ha encontrado muy buena acogida, de tal manera que hay perspectivas de una ayuda internacional de cooperación para adelantar esta idea.

El problema es que para acceder a estos posibles recursos es necesario estructurar un plan y ninguno de los tres alcaldes sabe que camino coger ni por donde empezar ni como se hace. Por eso nos han llamado a nosotros que somo un equipo asesor para que los orientemos y ayudemos, al iniciar nuestra actividad y como parte de la información necesaria encontramos que Cualquier parte tiene 7500 habitantes rurales y 10000 urbanos su población infantil es del 12% y los adultos mayores llegan al 15%. La cobertura en educación primaria es del 15% y secundaria – técnica apenas 24%. La tasa de desempleo es del 40%.

GILBERTO HERAZO CUETO (Tomado del curso internal. Marco lógico)

TALLER EVALUATIVO GUIA # 2

Tema 1: Estructura organizativa de la empresa

Aprendices:

1_____ **D.I** ____**#:** _____

2_____ **D.I** ____**#:** _____

3_____ **D.I** ____**#:** _____

4_____ **D.I** ____**#:** _____

Nombre del Instructor: Lilibeth Álvarez Peralta **Fecha:** _____
Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
Código de Ficha: _____
Proyecto de Formación: Capacitación del talento humano para la prestación de asistencia técnica y mejoramiento del proceso administrativo de las empresas del departamento de la Guajira.
Fase de proyecto de Formación: 1. planear actividades de apoyo a los diversos procesos administrativos en las empresas.
Actividad de Proyecto: identificar problemáticas de las empresas y plantear estrategias de solución mediante el uso de herramientas ofimáticas.

1. EXPLICA: los dos tipos fundamentales de organizaciones que se dan en el marco de las empresas. (valor 10 puntos)

Tipo de organización	**Descripción** (como surge, como es su estructura, quien ejerce la autoridad)

2. DISEÑA: un organigrama para el siguiente caso practico con la siguente información suministrada (valor 20 puntos)

Luis Cantero ha sido contratado como tecnico en actividades comerciales para el departamento comercial de una empresa dedicada a la distribución de maquinaria hidraulica. En su primer día conoce al que será su compañero, Fernando.

Fernando lleva en este puesto dos años y conoce bastante bien la estructura organizativa de la empresa. Le explica a Luis que:

TALLER EVALUATIVO GUIA # 2

Tema 1: Estructura organizativa de la empresa

- La empresa esta dirijida por Juan Salvatierra, que es el director general y se ayuda de un staff juridico que le asesora en todos los temas legales que tiene que ver con la empresa.
- Existen tres departamentos (comercialización, compras y administración)
- El jefe del departamento de comercialización se llama Francisco Quiroga y dispone de dos secciones: ventas, con Javier Sánchez como jefe de sección y atención al cliente, con Juan Benavente.
- El departamente de compras tiene de jefa a Olga Serna y se divide en dos secciones: costos, cuyo jefe es Servando Ruiz.
- La jefa del departamento de administración se llama Isabel Cuenca y dispone de tres secciones: contabilidad, con José Mercado como jefe de sección; retribuciones, con Luisa Fernandez; y tesoreria con Juana Neiva.
- El departamento de administración cuenta además con la asistencia y asesoramiento de un gabinete médico.

TALLER EVALUATIVO GUIA # 2

Tema 1: Estructura organizativa de la empresa

3. INDICA: si estas afirmaciones son correctas o no y justifica tu respuestas: (valor 20 puntos)

3.1. El departamento de atención al cliente no se ocupa de los cambios y devoluciones de los clientes.

_____
_____
_____

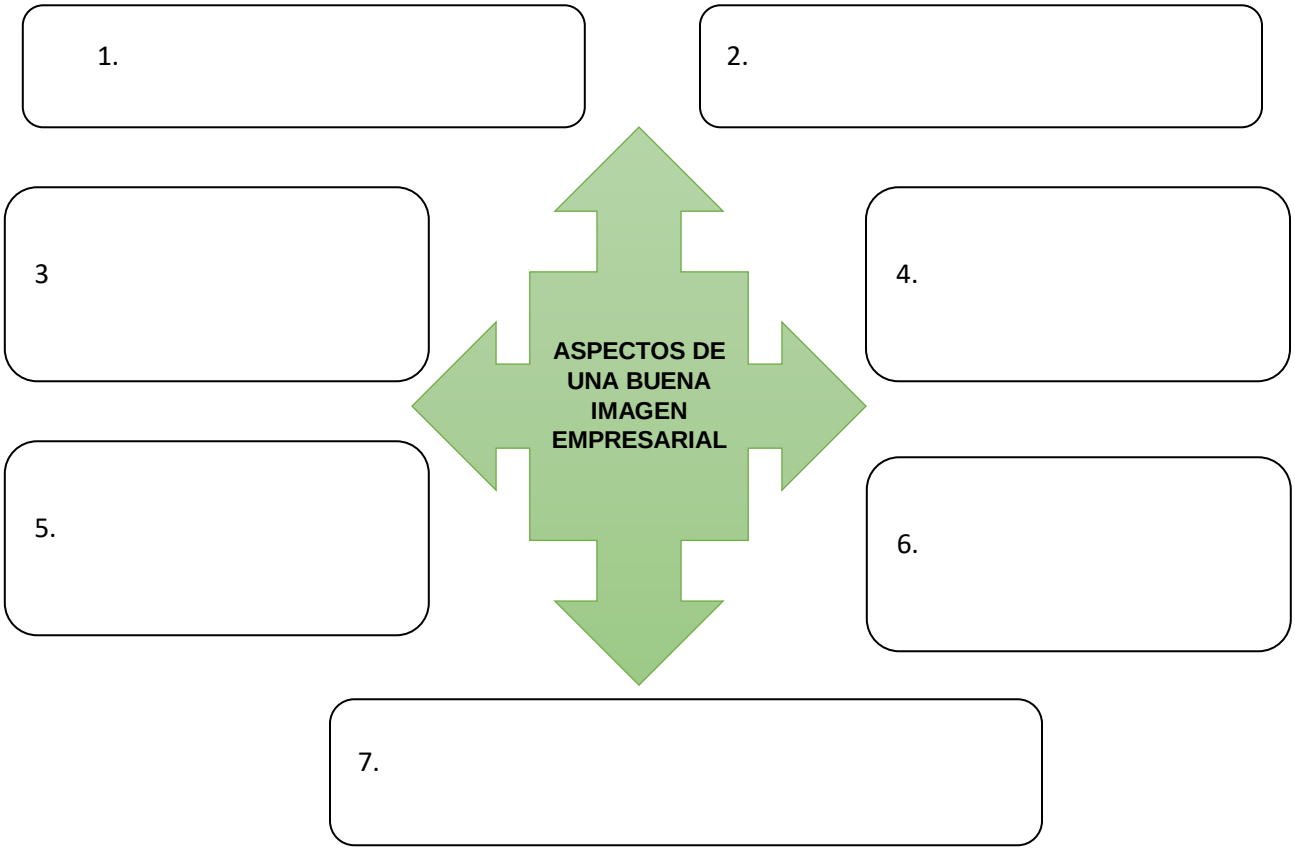
3.2. La información procedente de la relación con los clientes se gestiona en el departamento de atención al cliente.

_____
_____
_____

3.3. El departamento de atención al cliente no atiende reclamaciones de los clientes para eso está el departamento de quejas

_____
_____
_____

4. COMPLETE: la siguiente ilustración relacionada con los aspectos a tener en cuenta para alcanzar una buena imagen empresarial o corporativa. (valor 20 puntos).



TALLER EVALUATIVO GUIA # 2

Tema 1: Estructura organizativa de la empresa

5. COMPLETA: las siguientes frases (valor 10 puntos)

5.1. Una buena _____ resulta crucial para la imagen de una empresa, porque si ofrece un buen servicio, los _____ desearán repetir la experiencia de compra; es más, esa buena imagen la transmitirán a las personas que lo rodean, que conocerán por estas buenas referencias a la _____

5.2. Una empresa orientada a los clientes suele centralizar la relación con estos en un área especifica y especializada de la empresa. Dicha área se suele denominar: _____

5.3. El departamento de atención al cliente tiene como principales objetivos observar el _____ _____ _____ y mantener una relación directa con él para poder resolver cualquier incidencia o reclamación que pueda tener.

6. UTILIZA: un ejemplo para explicar las relaciones del departamento de atención al cliente con el resto de los departamentos de la empresa (valor 20 puntos)

¡Éxitos!

TALLER EVALUATIVO GUIA # 2

Tema 2: Fundamentos del servicio al cliente

Aprendices:

1_____ **D.I** ____**#:** _____

2_____ **D.I** ____**#:** _____

3_____ **D.I** ____**#:** _____

4_____ **D.I** ____**#:** _____

Nombre del Instructor: Lilibeth Álvarez Peralta **Fecha:** _____

Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa

Código de Ficha: _____

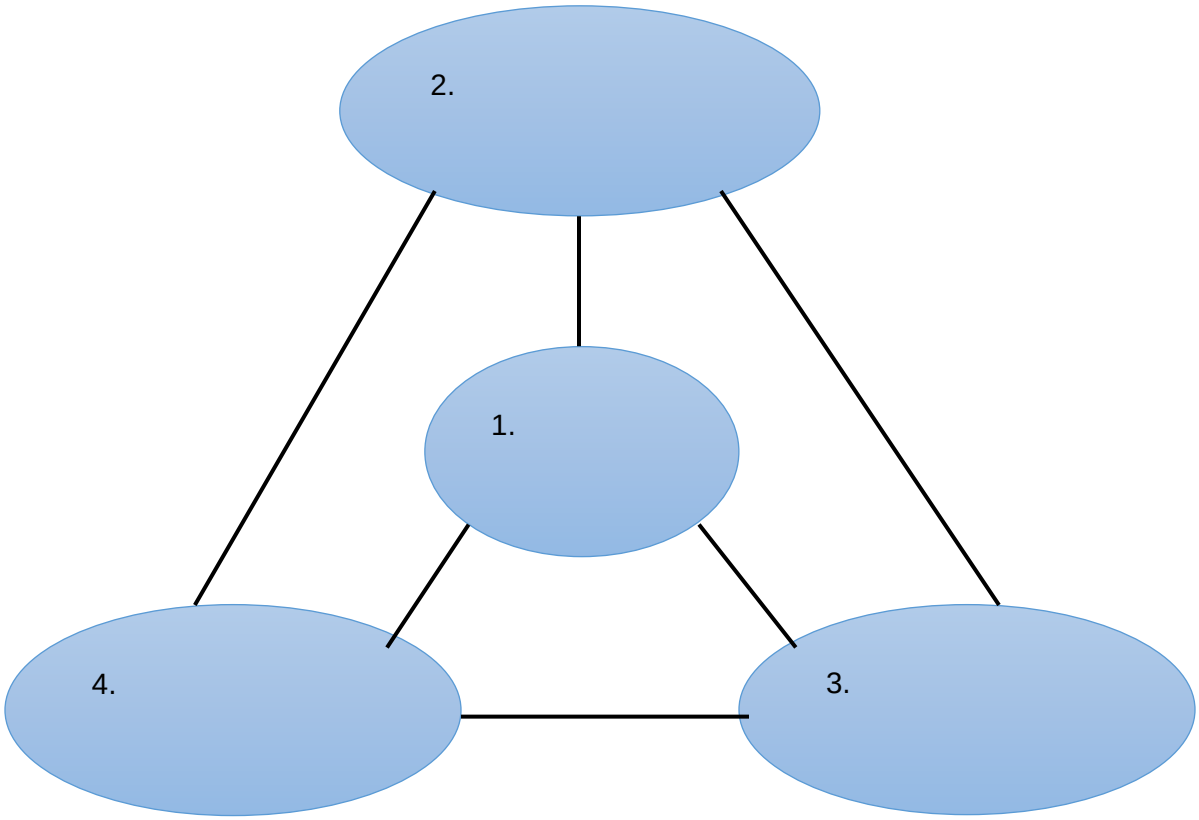
Proyecto de Formación: Capacitación del talento humano para la prestación de asistencia técnica y mejoramiento del proceso administrativo de las empresas del departamento de la Guajira.

Fase de proyecto de Formación: 1. planear actividades de apoyo a los diversos procesos administrativos en las empresas.

Actividad de Proyecto: identificar problemáticas de las empresas y plantear estrategias de solución mediante el uso de herramientas ofimáticas.

1. REALIZAR: mapa conceptual sobre la tipología de los clientes el cual debe estar sujeto a la información suministrada por el instructor sobre la temática (valor 10 puntos).

2. COMPLETE: el Triángulo del servicio y haga una breve descripción de cada uno de sus componentes máximo tres líneas por cada uno (valor 10 puntos)



TALLER EVALUATIVO GUIA # 2

Tema 2: Fundamentos del servicio al cliente

1._____

_____

_____

2._____

_____

_____

3._____

_____

_____

4._____

_____

_____

_____

3.). LEEA: ¿cuidadosamente el siguiente caso y resuelva los interrogantes que se plantean relacionados con el servicio al cliente? (valor 20 puntos).

Un joven de 20 años, estudiante de sexto semestre de Hotelería y Turismo, quien trabaja en una empresa dedicada a viajes y turismo, además de ser vendedor, atiende el cargo de servicio de quejas y reclamos.

Le sucede que un día en el que la agencia se encontraba bastante saturada de clientes, tuvo que atender, casi al mismo tiempo, a dos clientes; el primero, un cliente que ya conocía la empresa y quería hacer un par de recomendaciones y preguntar por un viaje; el segundo, un cliente nuevo, no tenía mucho conocimiento de los servicios de la agencia y se quejaba porque nadie lo atendía.

Marcelo al ver esto decide escuchar primero al cliente nuevo, pues nota que es el más ofuscado y piensa que atenderle lo tranquilizará; mientras lo atiende el cliente empieza a hacer una serie de preguntas técnicas sobre el viaje, que Marcelo desconoce cómo contestar, pues él sabia de memoria cada uno de los planes de turismo, tal y como aparecían en las pautas publicitarias; el cliente al verse sin respuestas claras insulta a Marcelo y le resalta la ignorancia que del tema tiene.

TALLER EVALUATIVO GUIA # 2

Tema 2: Fundamentos del servicio al cliente

Visiblemente molesto, Marcelo argumenta que “las políticas de la empresa” le impiden entregar ese tipo de información a los clientes y no puede hacer nada al respecto; luego le exige al cliente que abandone el lugar, amenazándolo con el personal de seguridad.

El cliente acepta irse por sí mismo, no sin antes decirle a Marcelo que en toda la pauta publicitaria de la agencia, le prometían un excelente servicio y buen trato que eso no fue lo que encontró. Una vez el cliente se va Marcelo se calma y busca al otro cliente que no atendió, pero es demasiado tarde, él ya se ha ido sin que nadie lo atendiera.

RESPONDA:

3.1. ¿Cuáles son los posibles fallos que tuvo Marcelo al momento de atender a los clientes?_____

_____

_____

_____

_____

3.2. ¿Qué responsabilidad tiene la empresa en los errores que cometió Marcelo?_____

_____

_____

_____

_____

3.3. ¿Qué es lo primero que debe hacer al momento de atender a un cliente?

_____

_____

_____

_____

_____

TALLER EVALUATIVO GUIA # 2

Tema 2: Fundamentos del servicio al cliente

4. SELECCIONE: la respuesta correcta, (valor 10 puntos)

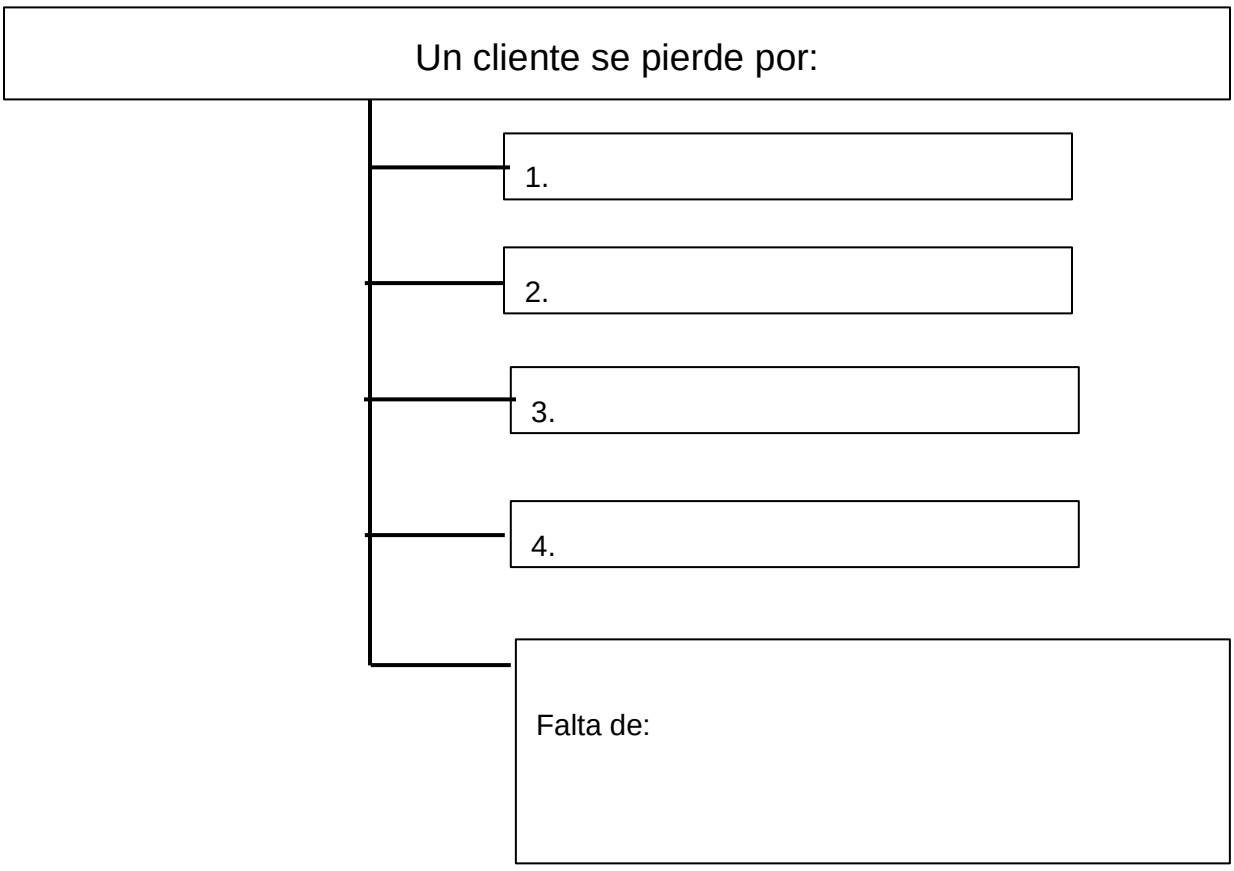
Un momento de verdad es:

4.1. es todo esfuerzo encaminado a atender al cliente y a resolver sus inquietudes, sugerencias, dudas o reclamos. Es decir, el servicio al cliente es todo momento de contacto entre el cliente y la empresa.

4.2. es la articulación sistemática y armoniosa de los procesos y acciones que buscan lograr la satisfacción del cliente. El servicio es más que amabilidad y gentileza, es disposición a servir con efectividad.

4.3. son cualquier instante en el que cliente y empresa entran en contacto, y que, con base en ese instante, el cliente se forma una idea de la empresa, de la calidad del servicio y hasta de la calidad del producto.

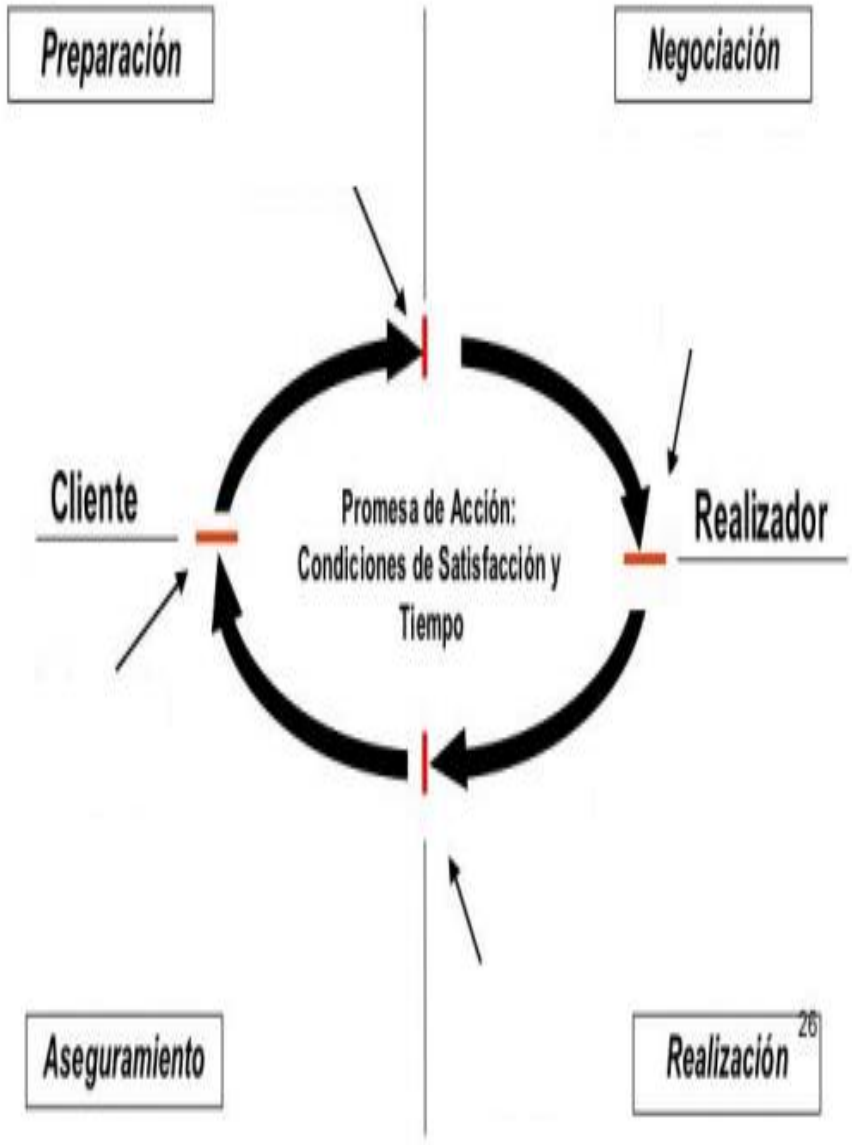
5. COMPLETE: el siguiente grafico (valor 10 puntos)



TALLER EVALUATIVO GUIA # 2

Tema 2: Fundamentos del servicio al cliente

6. OBSERVE: el siguiente gráfico, complete e indique las acciones a realizar en cada una de las etapas en que se debe fundamentar el ciclo de servicio al cliente como momentos de la verdad. (Valor 20 puntos)



TALLER EVALUATIVO GUIA # 2

Tema 2: Fundamentos del servicio al cliente

7. ESTABLEZCA: la diferencia entre: (valor 10 puntos)

SERVICIO AL CLIENTE	ATENCIÓN AL CLIENTE

CLIENTE	CONSUMIDOR

8. COMPLETE: la siguiente matriz relacionada con las cuatro necesidades básicas del cliente. (valor 10 puntos)

Necesidades básicas	**Como satisfacer esa necesidad**
1.	1._____ 2._____ 3._____ 4_____

TALLER EVALUATIVO GUIA # 2

Tema 2: Fundamentos del servicio al cliente

2.	1._____ 2._____ 3._____ 4_____
3.	1._____ 2._____ 3._____ 4_____
4.	1._____ 2._____ 3._____

¡Éxitos!

TALLER EVALUATIVO – GUIA # 2

Tema 3: Estrategias de servicio al cliente

Aprendices:

1_____ **D.I** ____**#:** _____

2_____ **D.I** ____**#:** _____

3_____ **D.I** ____**#:** _____

4_____ **D.I** ____**#:** _____

Nombre del Instructor: Lilibeth Álvarez Peralta **Fecha:** _____

Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa

Código de Ficha: _____

Proyecto de Formación: Capacitación del talento humano para la prestación de asistencia técnica y mejoramiento del proceso administrativo de las empresas del departamento de la Guajira.

Fase de proyecto de Formación: 1. planear actividades de apoyo a los diversos procesos administrativos en las empresas.

Actividad de Proyecto: identificar problemáticas de las empresas y plantear estrategias de solución mediante el uso de herramientas ofimáticas.

1. MENCIONE: algunos Beneficios de la Gestión de Nivel de Servicio en la dinámica de competitividad de la organización. (valor 20 puntos).

1.1. _____
_____

1.2. _____
_____

1.3. _____
_____

1.4. _____
_____

1.5. _____
_____

1.6. _____
_____

1.7. _____
_____

1.8. _____
_____

1.9. _____
_____

TALLER EVALUATIVO – GUIA # 2
Tema 3: Estrategias de servicio al cliente

2. COMPLETE: los siguientes párrafos (valor 10 puntos).

2.1. Con la información que arroje la _____, se deben generar objetivos que se vuelvan casi directrices de cambio, en procura de lograr entregar a los clientes lo que ellos están pidiendo en materia de servicio. En esto debe participar toda la organización, desde los directivos hasta la gran masa de funcionarios de los demás niveles.

2.2. _____ son los temas o materias que el cliente mentalmente califica en cada momento de verdad, son los aspectos tangibles y cuantificables de nuestra empresa desde la visión del cliente.

3. SELECCIONE: la respuesta correcta (valor 10 puntos)

La libreta de calificaciones del cliente es un instrumento que nos permite recolectar información real, donde se califica el nivel del servicio que el cliente vive en su relación con nosotros. Esta libreta se estructura con tres niveles de información:

3.1 Los atributos claves de la calidad del servicio, la Conveniencia relativa e importancia de los atributos y puntajes de nuestro negocio sobre los atributos del servicio

3.2. Tiempo de respuesta, documentación disponible, personal asignado al servicio.

3.3. El sistema gerencial, el sistema de normas y procedimientos y el sistema técnico y humano.

4. COLOQUE: si los siguientes enunciados son falsos o verdaderos (valor 10 puntos)

4.1. Los principios básicos que deben ser aplicados en todo momento para atender de manera efectiva las quejas y reclamos de los clientes son: saber escuchar, saber disculparse, saber preguntar y repreguntar, saber alinearse con el cliente, saber examinar opciones, saber otorgar compensación por el inconveniente ocasionado, saber personalizar. _____

4.2. La libreta de calificaciones es la herramienta que nos impulsa hacia el mejoramiento continuo del servicio. Es la base para que todos los empleados que hacen parte directa del contacto con el cliente estén orientados hacia la satisfacción del cliente. _____

4.3. El servicio es un valor percibido por los clientes de manera objetiva y para tangible, depende del punto de vista de todos y no varía es independiente al número de clientes tenga una compañía. Ante este panorama es fácil lograr un nivel de servicio que satisfaga al 100 % de los clientes y los mantenga fieles al producto o propuesta de servicio que tenga la organización. _____

TALLER EVALUATIVO – GUIA # 2
Tema 3: Estrategias de servicio al cliente

5. EXPLIQUE: ¿por qué debe existir un procedimiento muy bien estructurado, para atender las quejas del cliente.? (valor 20 puntos)

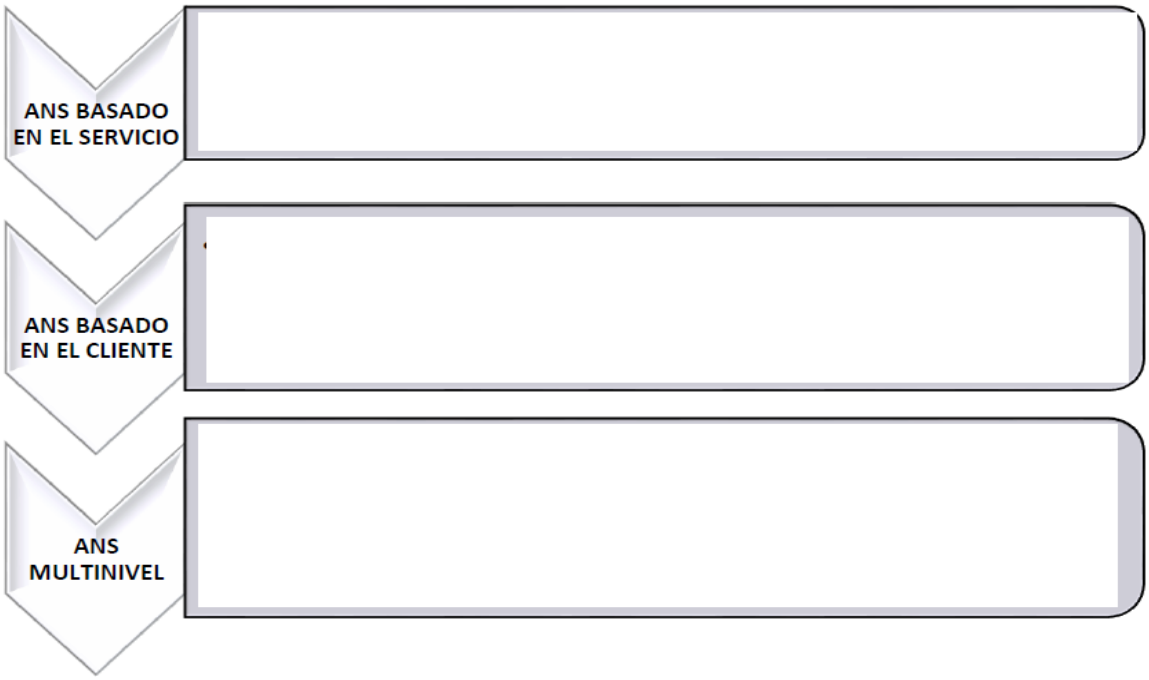
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

6. MENCIONE: los valores que son fundamentales en la prestación de un excelente servicio al cliente. (valor 15 puntos)

6.1._____ 6.3. _____

6.2._____ 6.4. _____

7. COMPLETE: el siguiente grafico relacionado con los ámbitos de acción de los ANS (valor 15 puntos)



¡Éxitos!

TALLER EVALUATIVO – GUIA # 2

Tema 4: técnicas de comunicación con clientes

Aprendices:

1_____ **D.I** ____**#:** _____

2_____ **D.I** ____**#:** _____

3_____ **D.I** ____**#:** _____

4_____ **D.I** ____**#:** _____

Nombre del Instructor: Lilibeth Álvarez Peralta **Fecha:** _____
Programa de Formación: Técnico en Asistencia Administrativa
Código de Ficha: _____
Proyecto de Formación: Capacitación del talento humano para la prestación de asistencia técnica y mejoramiento del proceso administrativo de las empresas del departamento de la Guajira.
Fase de proyecto de Formación: 1. planear actividades de apoyo a los diversos procesos administrativos en las empresas.
Actividad de Proyecto: identificar problemáticas de las empresas y plantear estrategias de solución mediante el uso de herramientas ofimáticas.

1. SELECCIONE: la respuesta correcta, (valor 10 puntos)

¿Qué es Feedback o retroalimentación en el Procesos de información y de comunicación?

1.1. es una de las facultades más importantes del se r humano. A través de ésta no sólo recibimos y ofrecemos información, también expresamos sentimientos y emociones, compartimos ideas y opiniones y nos relacionamos con el resto de las personas con las que interactuamos.

1.2. Es la variable que va a medir la efectividad del proceso de comunicación. Si el receptor responde es que la comunicación ha sido eficaz. Es en este momento cuando el emisor pasa a receptor y viceversa.

1.3. Es el mensaje que se quiere transmitir, que generalmente coincide con los argumentos de venta del producto o servicio.

2. IDENTIFIQUE: en las siguientes situaciones propuestas los elementos de la comunicación que intervienen en cada una de ellas. (valor 15 puntos).

a. Te llama por celular un amigo tuyo para proponerte ir a la playa

Emisor: _____ Código: _____

Receptor: _____ Canal: _____

Mensaje: _____ Contexto: _____

TALLER EVALUATIVO – GUIA # 2
Tema 4: técnicas de comunicación con clientes

b. Tres amigas se encuentran perdidas en el campo a orillas de un lago y de pronto observan en el cielo que se acerca un helicóptero a rescatarlas, comienzan a saltar, hacer gestos con las manos para que las vean y atraer su atención.

Emisor: _____ Código: _____

Receptor: _____ Canal: _____

Mensaje: _____ Contexto: _____

c. La institución Educativa, para dar la bienvenida a los nuevos estudiantes, pide a los profesores guías que les proyecten una presentación con las normas, materias, horarios y planes de evaluación.

Emisor: _____ Código: _____

Receptor: _____ Canal: _____

Mensaje: _____ Contexto: _____

3. UTILICE: la herramienta FODA y realice un análisis de cuáles son los puntos fuertes y débiles dentro del proceso comunicativo de su Institución Educativa con sus clientes internos y externos (estudiantes, padres de familia, docente). (valor 25 puntos)

FORTALEZAS
1
2
3
4
5

OPORTUNIDADES
1
2
3
4
5

TALLER EVALUATIVO – GUIA # 2

Tema 4: técnicas de comunicación con clientes

DEBILIDADES
1
2
3
4
5

AMENAZAS
1
2
3
4
5

4. MENCIONE: los factores y características que debemos tener en cuenta para lograr conseguir una buena comunicación efectiva, para que el mensaje que queremos transmitir sea eficaz: (valor 10 puntos)

1._____ 5. _____

2._____ 6. _____

3._____ 7. _____

4._____ 8. _____

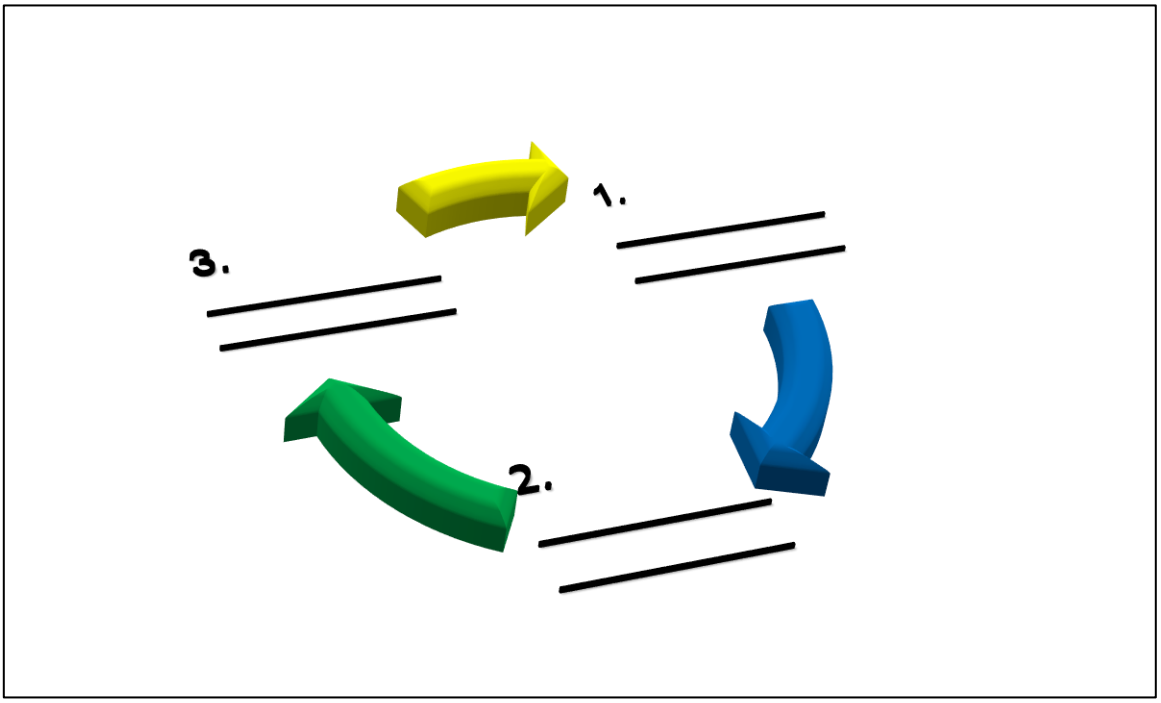
5. EXPLICA: la diferencias entre *comunicación* e *información. (Valor 10 puntos)*

COMUNICACIÓN	**INFORMACIÓN**

TALLER EVALUATIVO – GUIA # 2
Tema 4: técnicas de comunicación con clientes

6. COMPLETA: la siguiente imagen que relaciona los tres principios para que una comunicación sea efectiva (valor 10 puntos)

PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA



7. UNIR: con líneas los conceptos de la fila A con su respectiva respuesta de la fila B. (valor 10 punto)

FILA A	FILA B
a. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN	**-** es la transmisión de un mensaje por parte de un emisor, utilizando un código normalizado que pueda entender o decodificar el receptor, quien suele emitir una respuesta.
b. FLEXIBILIDAD	- Las normas que regulan la forma de comunicarse en la empresa
c. COMUNICACIÓN	- Es una característica a través de la cual el personal demuestra sensibilidad a condiciones cambiantes, y puede ser capaz de adaptarse a situaciones inesperadas.

TALLER EVALUATIVO – GUIA # 2

Tema 4: técnicas de comunicación con clientes

8. COMPLETE: las siguientes frases (valor 10 puntos)

8.1. La forma más habitual de _____ es la _____que emplea la palabra como signo de expresión; es el caso de las conversaciones que se mantienen en el trabajo, en el hogar o por teléfono y de los documentos escritos.

8.2. La _____ es una parte inseparable del proceso comunicativo, formada por un conjunto de signos gestuales y expresivos; es el caso del tono de voz, la sonrisa, las pausas, el lenguaje de signos que emplean las personas sordas.

¡Éxitos!

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LILIBETH DE JESUS ALVAREZ PERALTA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE ENERGIAS ALTERNATIVAS

FECHA INICIAL: 01/04/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 30/04/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2087416 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• 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:	ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 VALORAR LA IMPORTANCIA DE LA CIUDADANÍA LABORAL CON BASE EN EL ESTUDIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO.

02 PRACTICAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO DE ACUERDO CON LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES.

03 RECONOCER EL TRABAJO COMO UNO DE LOS ELEMENTOS PRIMORDIALES PARA LA MOVILIDAD SOCIAL Y LA TRANSFORMACIÓN VITAL.

04 PARTICIPAR EN ACCIONES SOLIDARIAS ORIENTADAS AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS, DE LOS PUEBLOS Y DE LA NATURALEZA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas.
• 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.
• 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:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECONOCER RECURSOS FINANCIEROS DE ACUERDO CON METODOLOGÍA Y NORMATIVA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	REGISTRAR INFORMACIÓN DE ACUERDO CON NORMATIVA Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	UTILIZAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE MANEJO DE INFORMACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2084369 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• 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: ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 VALORAR LA IMPORTANCIA DE LA CIUDADANÍA LABORAL CON BASE EN EL ESTUDIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO.

02 PRACTICAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO DE ACUERDO CON LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES.

03 RECONOCER EL TRABAJO COMO UNO DE LOS ELEMENTOS PRIMORDIALES PARA LA MOVILIDAD SOCIAL Y LA TRANSFORMACIÓN VITAL.

04 PARTICIPAR EN ACCIONES SOLIDARIAS ORIENTADAS AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS, DE LOS PUEBLOS Y DE LA NATURALEZA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas.
• 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.
• 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:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECONOCER RECURSOS FINANCIEROS DE ACUERDO CON METODOLOGÍA Y NORMATIVA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	REGISTRAR INFORMACIÓN DE ACUERDO CON NORMATIVA Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	UTILIZAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE MANEJO DE INFORMACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2084366 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• 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:	ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 VALORAR LA IMPORTANCIA DE LA CIUDADANÍA LABORAL CON BASE EN EL ESTUDIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO.

02 PRACTICAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO DE ACUERDO CON LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES.

03 RECONOCER EL TRABAJO COMO UNO DE LOS ELEMENTOS PRIMORDIALES PARA LA MOVILIDAD SOCIAL Y LA TRANSFORMACIÓN VITAL.

04 PARTICIPAR EN ACCIONES SOLIDARIAS ORIENTADAS AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS, DE LOS PUEBLOS Y DE LA NATURALEZA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas.
• 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.

• 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:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECONOCER RECURSOS FINANCIEROS DE ACUERDO CON METODOLOGÍA Y NORMATIVA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	REGISTRAR INFORMACIÓN DE ACUERDO CON NORMATIVA Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	UTILIZAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE MANEJO DE INFORMACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2084365 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• 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: ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

02 PREPARAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO, LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

03 PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

04 UTILIZAR MEDIOS Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, NORMATIVA Y RECURSOS DISPONIBLES

05 PARTICIPAR EN LAS REUNIONES ORGANIZACIONALES, TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO Y POLÍTICAS

06 VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

07 RECONOCER LAS NO CONFORMIDADES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DEL EVENTO, DE ACUERDO CON EL PROPÓSITO, OBJETIVO Y PLAN.

08 APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE.

• 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 VALORAR LA IMPORTANCIA DE LA CIUDADANÍA LABORAL CON BASE EN EL ESTUDIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO.

02 PRACTICAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO DE ACUERDO CON LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES.

03 RECONOCER EL TRABAJO COMO UNO DE LOS ELEMENTOS PRIMORDIALES PARA LA MOVILIDAD SOCIAL Y LA TRANSFORMACIÓN VITAL.

04 PARTICIPAR EN ACCIONES SOLIDARIAS ORIENTADAS AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS, DE LOS PUEBLOS Y DE LA NATURALEZA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas.
• 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.
• 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:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECONOCER RECURSOS FINANCIEROS DE ACUERDO CON METODOLOGÍA Y NORMATIVA.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	REGISTRAR INFORMACIÓN DE ACUERDO CON NORMATIVA Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	UTILIZAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE MANEJO DE INFORMACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 80,00

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
01/04/2020	18/04/2020	OTROS	80,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 80,00

INSTRUCTOR: LILIBETH DE JESUS ALVAREZ PERALTA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO INDUSTRIAL Y DE ENERGIAS ALTERNATIVAS