PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Santa Marta, agosto 2020

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

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

Referencia: No CO1.PCCNTR.1447819 DE 2020

RUBY ESTHER HERRERA NAVARRO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 32.749.212 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro Acuicola y Agroindustrial de Gaira del Magdalena, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el periodo de agosto.

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

Plazo: Será hasta el 01 de Octubre de 2020.

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

CLÁUSULA

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1.	Orientar la formación de aprendices en el área, en las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades de los proyectos de formación programados,	Impartir formación Complementaria, En el Curso programado: **TECNICAS DE VENTA**	Registros en el Sistema Sofia Plus y Territorio Realización de talleres donde se evidencie lo aprendido en las sesiones

	dentro de los tiempos que, para cada acción, se determine por parte del centro de formación.	Ficha de Caracterización: →**2176431** Horas: 40 Fecha: 14 al 31 Agosto **SERVICIO AL CLIENTE** Ficha de Caracterización: →**2176433** Horas: 40 Fecha: 14 al 31 Agosto	manejando herramientas ofimáticas. https://sena.territorio.la/init.php
2.	Planear y ejecutar el desarrollo curricular del programa (s) que se le asignen durante la ejecución de su contrato (Proyecto de formación, Planeación pedagógica y los recursos didácticos que incluyen guía de aprendizaje, material de apoyo a la formación e instrumentos de evaluación).	Elaboracion y alistamiento Guia de Aprendizaje, material de apoyo, foros, talleres correspondientes al programa de formación **TECNICAS DE VENTA** Ficha # **2176431** **SERVICIO AL CLIENTE Ficha #** 2176433	Se adjunta como evidencia material desarrollado, Actividades de aprendizaje, material de apoyo.
3.	Identificar los aprendizajes previos, estilos y ritmos de aprendizaje del aprendiz que ingresa al proceso formativo, de acuerdo con los lineamientos institucionales.	N/A	N/A
4.	Participar en el proceso de inducción de los aprendices.	N/A	N/A
5.	Realizar seguimiento a los aprendices en etapa productiva en su sitio de trabajo y seguimiento a la bitácora virtual del aprendiz cuando le sean asignados.	N/A	N/A
6.	Llevar control de las inasistencias de los aprendices a la formación, registrar en el aplicativo institucional las inasistencias y reportar a la coordinación académica las novedades para aplicación del reglamento del aprendiz.	Se registraron las inasistencia(incumplimientos de las actividades) en Sofia Plus →	Evidencia en Sofia Plus http://www.senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
7.	Asociar los aprendices a la ruta de aprendizaje en el aplicativo institucional una vez el aspirante esté en estado matriculado y verificar con el reporte que todos aparezcan en formación.	N/A	N/A
8.	Emitir los juicios de evaluación con base en la valoración de las evidencias de aprendizaje y registrarlas en los aplicativos institucionales (administrativo y académico), máximo tres (3) días después de alcanzado el resultado de aprendizaje.	Se emite juicio Evaluativo de las formaciones realizadas en el mes: Ficha # 2176431 Ficha # 2176433	Evidencia en Sofia Plus Reporte de Juicios Evaluativos Ficha
9.	Usar y gestionar las diferentes plataformas tecnológicas institucionales de apoyo académico y administrativo relacionado con su rol, actualizando y registrando de manera veraz y oportuna cada una de las acciones que integran el proceso formativo.	**Utilizacion de la Plataforma Sena Territorium** → **Sofia Plus** →	https://sena.territorio.la/perfil.php?id=3038017 http://www.senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

10.	Participar en la formulación de proyectos de investigación aplicada, innovación pedagógica y desarrollo tecnológico, de interés institucional SENNOVA.	N/A	N/A
11.	Participar en los equipos, grupos, comités, proyectos y demás instancias institucionales que lo requieran.	Se atiende el llamado de la Lider Ruth Blanco, Video Conferencia sobre: Seguimiento a la Formación Poblacion Victima – Cuentas de Cobro Fecha: 13 de Agosto Hora: 3:00 – 6:00 pm Se atiende el llamado de los coordinadores: Yair Tache y Badir Florez Video Conferencia sobre: Seguimiento a la Formación Poblacion Victima. Fecha: 14 de Agosto Hora: 3:00 – 5:00 pm	Se adjunta como evidencia el correo convocando la reunión.
12.	Desplazarse a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del contrato, en caso de que se requiera.	Por desarrollar	Sin evidencias para este periodo
13.	Presentar el reporte de eventos en SOFIA PLUS (Programación con visto bueno del coordinador académico o misional) en los días establecidos por el centro, al supervisor correspondiente y los demás soportes requeridos para la legalización del pago.	Registro de Actividades en la plataforma de Sofia Plus	Reporte de Tiempo gestionado en la Plataforma de Sofia Plus **Adjunto**
14.	Llevar y mantener actualizado el portafolio de evidencias del instructor según lo indica la guía para desarrollar procesos formativos.	Se implementaron las siguientes estrategias de aprendizajes: Foros, desarrollo de guías de aprendizajes correspondientes a los temas abordados en el desarrollo de las formaciones: Ficha # 2176431 Ficha # 2176433	Las estrategias implementadas se encuentran construidas por Foro social y guías de aprendizajes orientados a casos reales que se encuentran en cualquier entorno laboral. **Evidencias registradas en Territorio**
15.	Responder por la custodia y buen uso de equipos, bienes e inventario asignado a su cargo o puestos bajo su cuidado, que el centro o lugar donde se desarrolle la formación le facilite para el desarrollo de su objeto contractual y hacer entrega formal de acuerdo con los lineamientos institucionales.	N/A	No Aplica
16.	Apoyar los procesos de Aseguramiento de la calidad cuando la entidad lo requiera.	Sin requerimiento para este Periodo.	Sin evidencias para este periodo.
17.	Apoyar la planeación y el alistamiento de los materiales de formación, propios de su área y apoyar los procesos de evaluación y/o	Por desarrollar	Sin evidencias para este periodo

	parte técnica de la supervisión de la adquisición de bienes y/o servicios cuando la entidad lo requiera de acuerdo con la ley 1474 de 2011 y requerimiento de la institución.		
18.	Adoptar en la formación las diferentes estrategias pedagógicas que la entidad dispone como son: Worldskills, Senasoft, Bootcamp, cocina gourmet, entre otras.	N/A	N/A
19.	Participar en procesos de promoción y divulgación de la oferta educativa, servicios y actividades de divulgación tecnológica programada por el Centro.	N/A	N/A
20.	Participar en las labores de montaje y puesta en marcha de equipos y maquinaria utilizados en la formación profesional integral, cuando ésta sea requerida.	N/A	N/A
21.	Rendir oportunamente los informes requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de formación profesional.	Por desarrollar	Sin evidencias para este periodo
22.	Solicitar oportunamente los elementos necesarios para desarrollar eficazmente su labor técnico-pedagógica.	Por desarrollar	Sin evidencias para este periodo
23.	Incorporar las tendencias tecnológicas, pedagógicas y de gestión a las estructuras curriculares por competencias laborales de las diferentes acciones de formación profesional.	Uso de Herramientas Tecnologicas: • Sofia Plus • Territorium • Officce • WhatsApp • Correos electronicos	Ingresos a la plataforma de Sena Territorio https://sena.territorio.la/perfil.php?id=3038017 Sofia Plus Seguimiento por WhatsApp Correo
24.	Asegurar la organización, mantenimiento y adecuada utilización de los recursos que hay en su ambiente laboral.	Por desarrollar.	Sin evidencias para este periodo
25.	Presentar agendas e informes de legalización correspondientes a las órdenes de desplazamiento, cuando a esto se diere lugar, en un plazo máximo de 5 días, posteriores a la finalización de la comisión.	N/A	N/A
26.	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar informes mensuales de la ejecución del contrato.	Elaboración de informe de ejecución contractual, formato de pago de honorarios y/o prestación de servicios.	Anexos: Planilla de pago SI Contratista e informe mensual de ejecución contractual y planilla pago de aportes #9408594159
27.	Aplicar al proceso y aportar la certificación de la Norma de Competencia Laboral para la función de instructor, con plazo máximo a 30 de junio de 2020, o durante la ejecución del	Por desarrollar.	Sin evidencias para este periodo

	contrato si el inicio de ejecución se da posterior a esta fecha		

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

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

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

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

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y Planilla de pago No. **9408594159** expedida por Aportes en Línea, correspondiente al mes de Julio del año 2020 (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (28) folios

Cordialmente,



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

Recibí a satisfacción:

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

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: RUBY ESTHER HERRERA NAVARRO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO ACUICOLA Y AGROINDUSTRIAL DE GAIRA

FECHA INICIAL: 01/08/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 19/08/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 0,00

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
03/08/2020	06/08/2020	OTROS	32,00
06/08/2020	06/08/2020	OTROS	3,00
10/08/2020	14/08/2020	OTROS	40,00
13/08/2020	13/08/2020	OTROS	3,00
14/08/2020	14/08/2020	OTROS	2,00
17/08/2020	19/08/2020	OTROS	40,00
17/08/2020	19/08/2020	OTROS	40,00

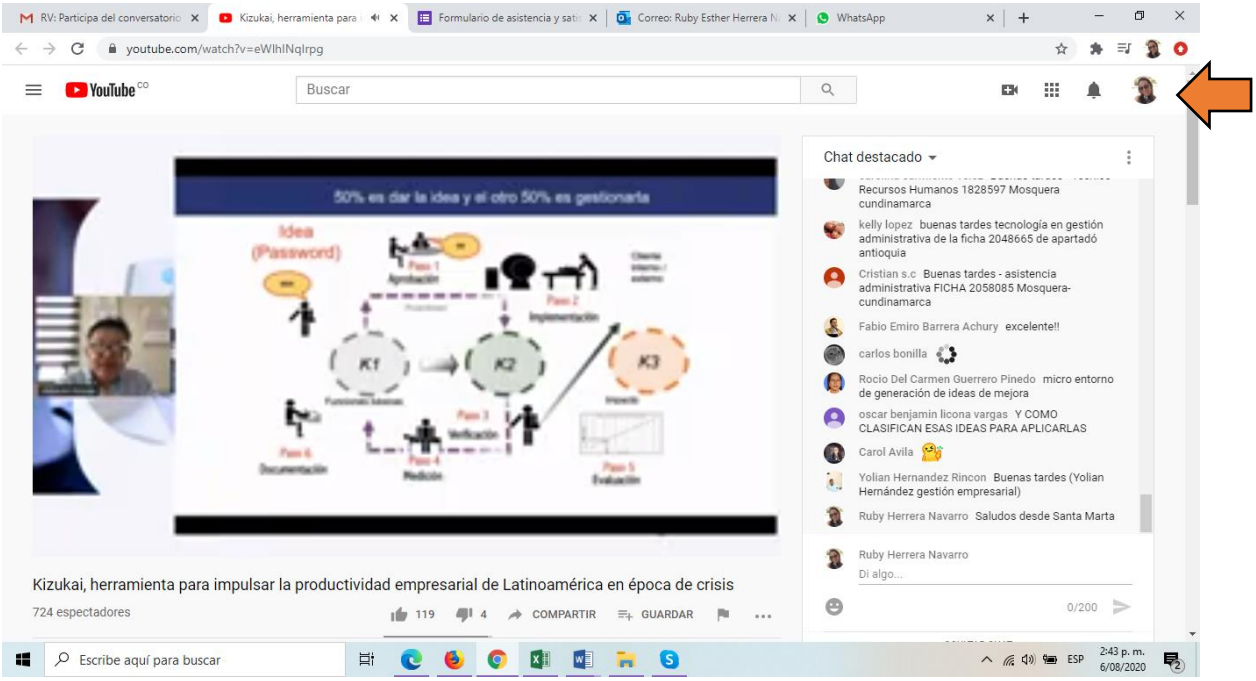
TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 160,00

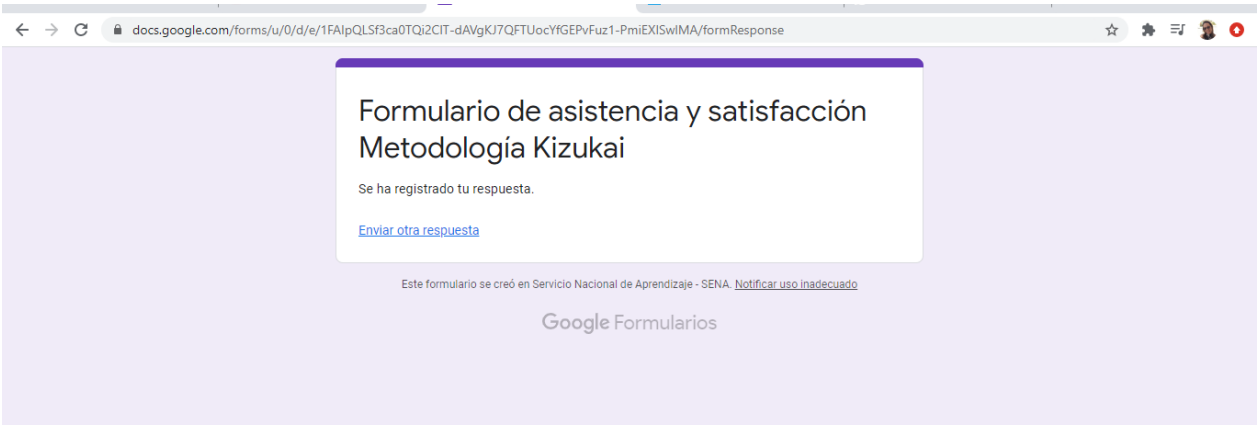
INSTRUCTOR: RUBY ESTHER HERRERA NAVARRO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO ACUICOLA Y AGROINDUSTRIAL DE GAIRA

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

➔ **Fecha: Jueves 6 de agosto, de 2 a 5 pm = 3 Hrs**
Conversatorio: con KWT Consulting de México sobre la implementación de la metodología **KIZUKAI**, Herramienta para impulsar la productividad empresarial en América Latina en época de Crisis.





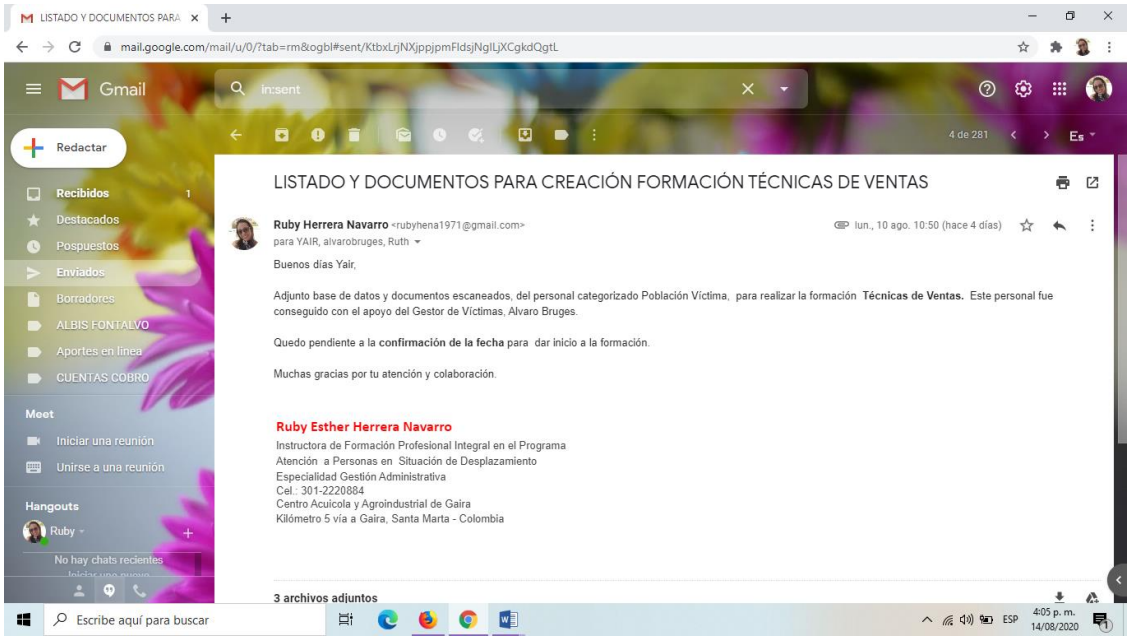
💻 **Semana del 03 al 06 de Agosto -Horas trabajadas= 32 Hrs.**

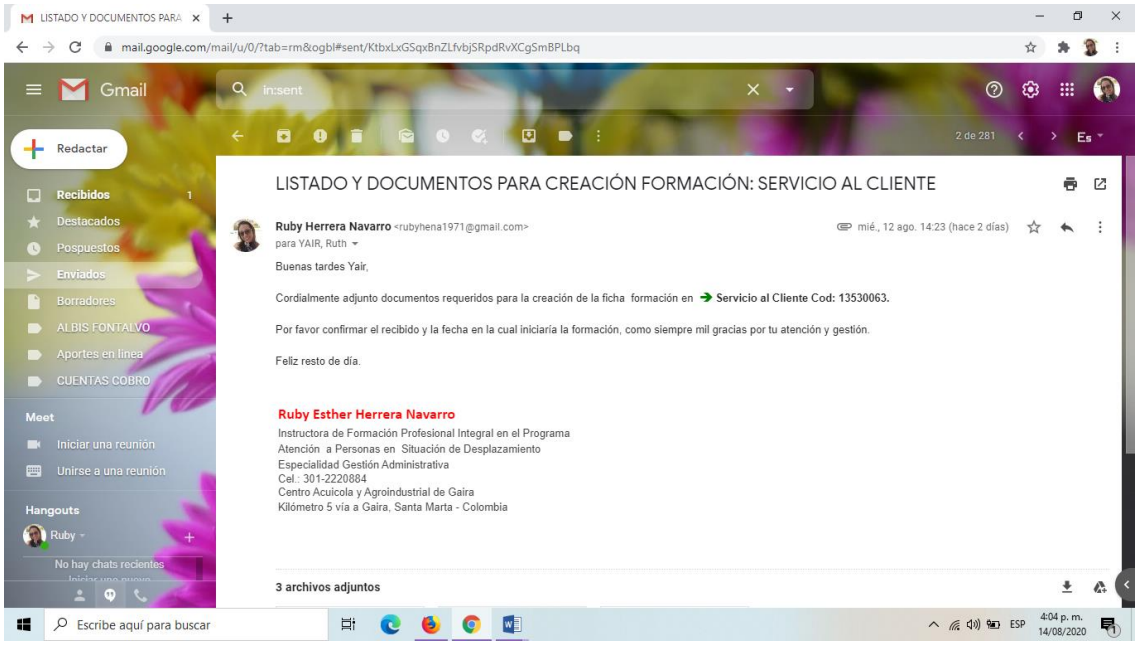
✓ Llamadas telefónicas para confirmación del curso y solicitud copia del documento de identificación al personal de victima interesados para la realización de los curso complementario de: **Técnicas de Ventas y Servicio al Cliente**, total confirmados: 22 para cada formación

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

💻 Semana del 10 al 14 de Agosto -Horas trabajadas= 40 Hrs.

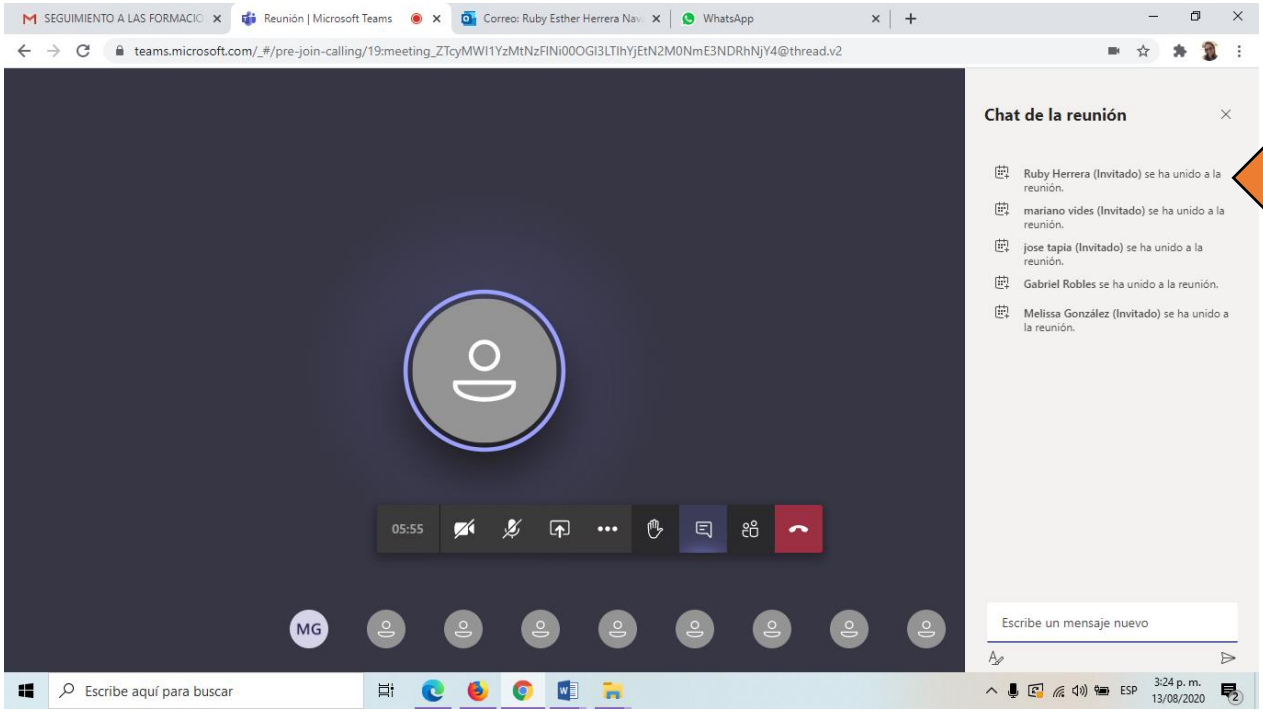
- ✓ Verificación en Sofía plus del documentos de identidad enviado por los aspirantes, para confirmar que este registrado.
- ✓ Elaboración de la base de datos con toda la información (archivo en Excel) y PDF con los 22 documentos de identidad, para la inscripción de los aprendices al curso. (Adjunto Archivos)
- ✓ Envío de la información completa, archivos en Excel y PDF, al coordinador Yair Tache para la creación de las fichas de las formaciones de Técnicas de Ventas y Servicio al Cliente.





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

➔ **Video Conferencia con la Líder: Ruth Blanco**
Fecha: Jueves 13 de agosto, de 3 a 5 pm = 3 Hrs
Tema: SEGUIMIENTO A LAS FORMACIONES A POBLACIÓN VICTIMA – CUENTAS DE COBRO



➔ **Video Conferencia Coordinadores: Yair Tache y Badir Flórez**
Fecha: Viernes 14 de agosto, de 3 a 4 pm = 2 Hrs
Tema: SEGUIMIENTO FORMACION VICTIMA

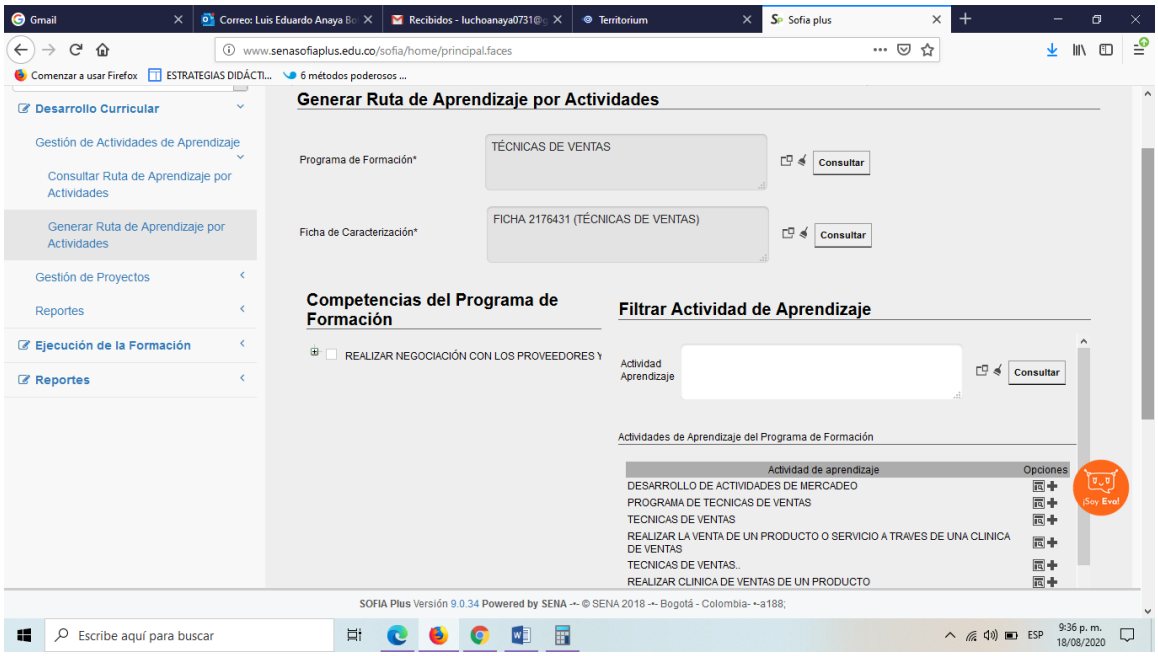


Ruby Esther Herrera Navarro
Instructora de Formación Profesional Integral en el Programa
Atención a Personas en Situación de Desplazamiento
Especialidad Gestión Administrativa

➔ Curso Complementario Técnicas de Ventas

Ficha # 2176431 - 40 HORAS Fecha: 14 al 31 de Agosto de 2020

❶ **Generar ruta de aprendizaje Sofía Plus Ficha # 2176431 Curso Complementario Técnicas de Ventas**

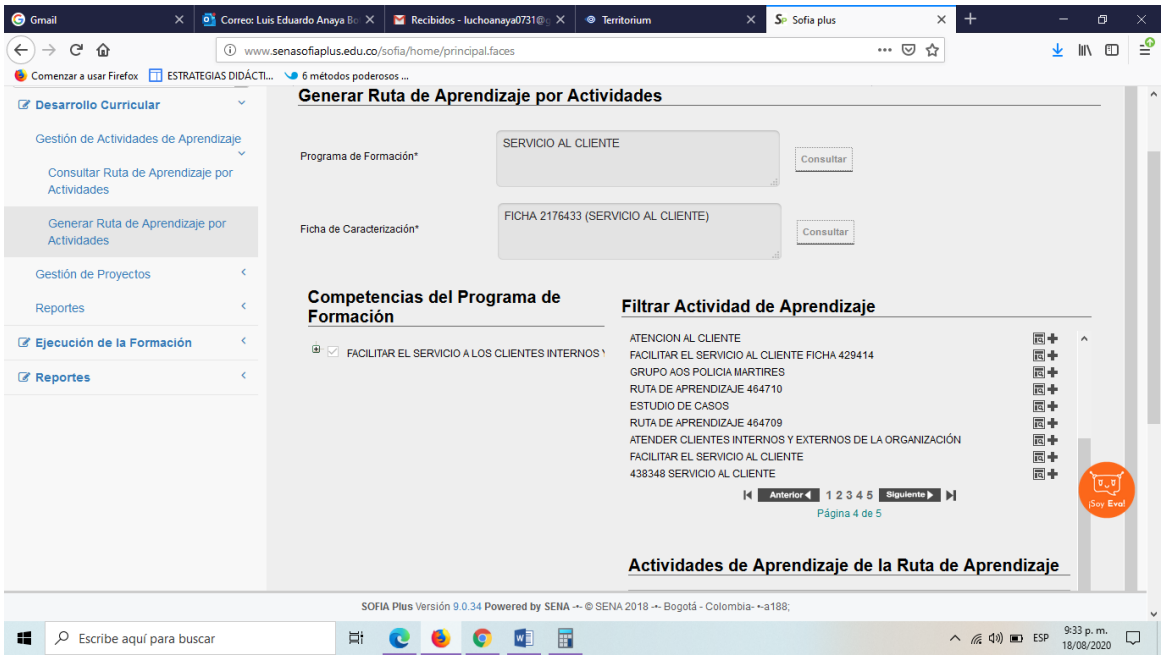


Evidencias cargadas en la Plataforma Territorio: https://sena.territorio.la/perfil.php?id=318474

➔ Curso Complementario Servicio al Cliente

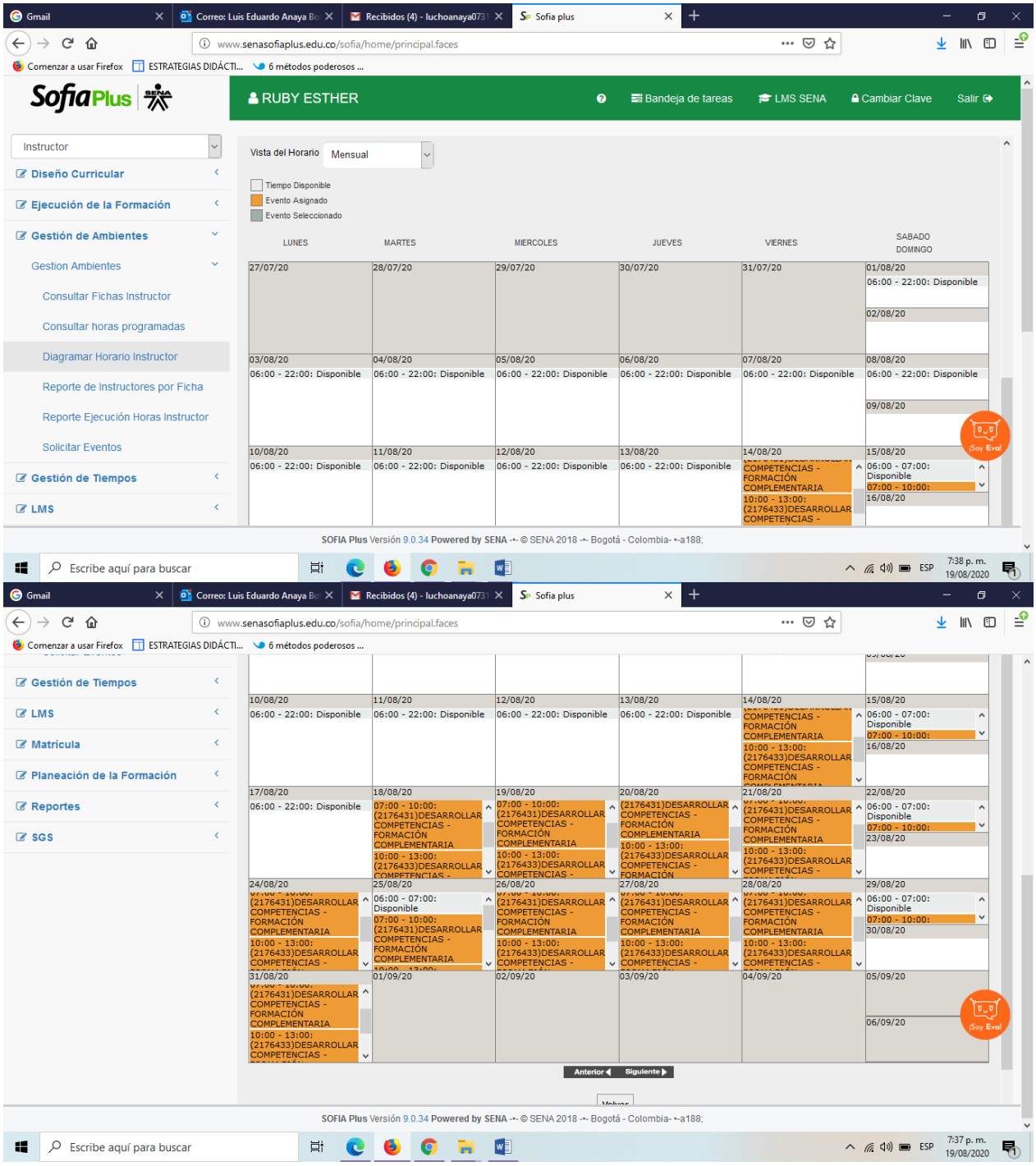
Ficha # 2176433 - 40 HORAS Fecha: 14 al 31 de Julio de 2020

❶ **Generar ruta de aprendizaje Sofía Plus Ficha # 2176433 Curso Complementario Servicio al Cliente**



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

DIAGRAMA HORARIO INSTRUCTOR:



PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. **IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE**
   - **Denominación del Programa de Formación:** Técnicas de Ventas
   - **Código del Programa de Formación:** 63110025
   - **Nombre del Proyecto:** N.A.
   - **Fase del Proyecto:** N.A
   - **Actividades de Proyecto:** N.A.
   - **Competencia:** Realizar negociación con los proveedores y clientes, según los objetivos y estrategias establecidas por la organización.
   - **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
     - Realizar el proceso de la venta de productos y servicios aplicando técnicas de argumentación y cierre de ventas siguiendo procedimientos para negociar un producto o servicio en un mercado específico, conforme a las políticas de venta y los términos de negociación.
   - **Duración de la Guía:** 40 horas

2. **PRESENTACIÓN**

¡Bienvenidos(as)!

Teniendo en cuenta el actual contexto de transformación de la economía global, tanto en el ámbito Internacional como en el socio-económico interno colombiano y de cara a las expectativas que den respuesta a esta situación, la introducción en el discurso del mercadeo y las ventas para la presentación de productos se ha de fundamentar en torno al desarrollo de proyectos productivos coherentes y adecuados a las condiciones reales de nuestro país, como la población hacia la cual va dirigido este esfuerzo, está caracterizada como Población Vulnerable, presenta una alta heterogeneidad académica evidenciada a la hora de ser convocados.

En tal sentido se plantea esta propuesta, donde el centro del proceso es el individuo económico como ser humano, teniendo en cuenta no solo su aspecto académico sino también elementos esenciales de su existencia tales como: el sentido ciudadano, la mentalidad empresarial y la ética trascendental, así como su desarrollo espiritual, con una visión holística del denominado concepto de cliente a fin de superar los abundantes fallos del mercado.

La guía le permitirá evaluar sus conocimientos actuales, mejorar en aquellos que requieran actualización y adquirir nuevos frente a las Técnicas de Ventas.

Bienvenido a esta acción formativa, les deseo éxitos.

¡¡Un buen resultado en Ventas, NO es casualidad, ES Marketing!!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

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

ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

A. Autobiografía



La autobiografía es un documento que reconstruye la historia personal a partir de sucesos, hitos y etapas de la vida. Es el punto de partida para definir el perfil de ingreso del aprendiz. Es el relato de la vida del autor. Implica un ejercicio retrospectivo, remembranzas, reconstrucción mental, revisión del tiempo. En la elaboración intervienen aspectos subjetivos y objetivos, aunque el escribirla y compartirla son procesos y momentos cargados de subjetividad.

La técnica autobiográfica es un recurso formativo en cuanto propicia el auto-reconocimiento y la reconstrucción de lo que se vivó y aprendió. Es al mismo tiempo un recurso para aprender el método biográfico y la investigación narrativa. Escribir la autobiografía es un ejercicio de honestidad.

La redacción de la autobiografía ofrece dificultades en cuanto a los aspectos formales y el contenido. La toma de decisiones acerca de lo que se dice y lo que se guarda genera el riesgo de perder autenticidad. Aquí el autor asume la responsabilidad de hacerse conocer por los otros.
Lo invito a compartir su autobiografía describiendo como valor agregado lo siguiente:

- ¿Cómo vivió su proceso educativo (primaria – secundaria – pregrado – postgrado)?, ojalá con alguna anécdota.

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

Ambiente de aprendizaje Requerido: Virtual – Plataforma Territorium – Correo
Materiales: Equipo Computo, Internet, Video YouTube, plataforma Territorio, Correo.
Tiempo Aproximado: 4 Horas

"La educación no cambia al mundo, cambia a las personas que van a cambiar al mundo".
Paulo Freire

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

TOMA DE APRENDIZAJES PREVIOS:

A. De manera individual, y con el propósito de tomar los aprendizajes previos, de respuesta a través de un escrito argumentado, recuerda cumplir con la estructura de presentación de trabajos escritos, citar textos consultados y aportar las referencias. Consulte la estructura de elaboración del documento anexo.

- Qué sabemos sobre la segmentación de mercados?
- ¿En qué creen ustedes que la segmentación de mercados beneficia mi empresa, producto o servicio?
- Definición, etapas, finalidad, criterios básicos para la segmentación de mercado
- Beneficios, niveles de segmentación de mercado
- Tipos de segmentación de mercado
- Diferencia entre segmentación y nicho de mercado
- Proceso de segmentación de mercado

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

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

3.2. **ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN)** ***"Que sé y que necesito saber para llegar a ser"***



Actividad de Aprendizaje 1: INTERPRETAR EL INTERÉS Y DECISIÓN DE COMPRA POR PARTE DEL CLIENTE, CONTACTAR A CLIENTES POTENCIALES QUE POSEEN EL PERFIL

Sub-actividad 1: Toda tu experiencia será un aporte valioso en la construcción colectiva del conocimiento; te invito a una activa participación, para que de manera individual mediante escrito investigues y respondas los siguientes temas:



- Concepto de Cliente, tipos de clientes, perfiles de clientes, segmentación de los clientes.
- segmentación de la población, comportamiento de consumo de clientes reales y potenciales, comportamiento de compra.
- Concepto de Producto y Servicio, tipos, características (Intrínsecas, extrínsecas) (clasificación (según durabilidad y tangibilidad), clases de bienes, las materias primas y partes manufacturadas.

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

Ambiente de aprendizaje: Presencial / Salón Comunal/ Auditorio/ Virtual / Territorio
Materiales: Equipo Cómputo con acceso a Internet, libreta de apuntes, lápiz, lapicero, marcadores, correo, plataforma territorio, Correo.
Tiempo Aproximado: 5 Horas

Sub-actividad 2: Dando continuidad a la actividad de manera individual **Observo el video "Tipos de Compradores**" en el link: https://www.youtube.com/watch?v=xBDSZ0rm0w8 y participe en el **FORO TEMATICO** el cual estará expuesto en la plataforma de Territorio, dando respuesta a la siguiente pregunta:

- Según los hábitos de compra, mencione algunos tipos de clientes que existen y usted reconozca.
- Mencione dos tipos de compradores y que trato le daría.



Luego de participar dando respuesta a los interrogantes propuestos en el foro, realice un comentario a uno(a) de las participaciones hechas por sus compañeros.

Ambiente de aprendizaje: Presencial / Salón Comunal/ Auditorio/ Virtual / Territorio
Materiales: Equipo Cómputo con acceso a Internet, libreta de apuntes, lápiz, lapicero, marcadores, correo, plataforma territorio, Correo.
Tiempo Aproximado: 5 Horas

Actividad de aprendizaje 2: PRESENTAR A LOS CLIENTES LOS BENEFICIOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS APOYADOS CON EL USO DE CATÁLOGOS, MANUALES, PROGRAMAS O NAVEGADORES:

Sub-actividad 1: De forma individual a través de una presentación en Power Point Identifique, defina e ilustre los medios de apoyo para la venta de un producto o servicio: manuales, catálogos, plegables, vallas, prensa, folletos, etc.

Ambiente de aprendizaje: Presencial / Salón Comunal/ Auditorio/ Virtual / Territorio
Materiales: Equipo Cómputo con acceso a Internet, libreta de apuntes, lápiz, lapicero, marcadores, correo, plataforma territorio, Correo.
Tiempo Aproximado: 5 Horas

Actividad de aprendizaje 3: DETERMINAR EL ESCENARIO FÍSICO Y DE COMUNICACIÓN PARA LA PRESENTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS.

Sub-actividad 1: De forma individual y con el propósito de apropiar conocimientos de aprendizajes, presente un manuscrito o trabajo en Word aplicando normas APA, desarrollo las siguientes preguntas:

- ¿Cómo presentar un producto o servicio a un cliente?
- ¿Cuáles son las claves de la demostración de un producto y/o Servicio?
- Concepto de muestra mercadeo, tipos de muestras: directa, diferida, comercial y virtual.
- Sitios de exposición: tipos de superficies expositoras: local, vivienda, caseta, Tótem y Kiosco.

Además seleccione una temática de las relacionadas y diseñe una sopa letras o crucigrama.

Ambiente virtual de aprendizaje Territorio
Materiales: Material de Formación, Equipo Computo, Internet, Video YouTube, plataforma Territorio, Correo.
Tiempo Aproximado: 5 Horas

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

Actividad de aprendizaje 4: TRANSFERIR EL CONOCIMIENTO A APLICAR ESTRATEGIAS DE VENTA Y NEGOCIACIÓN



Sub-actividad 1: Desarrolle una evidencia de producto de manera individual elabore un ensayo apoyándose en el material suministrado por su instructor y consultando también en otras fuentes bibliográficas, web grafía, biblioteca SENA, abordando los siguientes temas:

- Técnicas en la: resolución de conflictos, de persuasión, de prospección, de objeciones, de cierre.
- Sistemas de ventas: por áreas geográficas, por productos, por clientes, mixtas.
- Tipos de decisiones de compra: Limitada, extensiva, rutinaria.
- Negociación: Conceptos, estilos, estrategias, tácticas, proceso, clases, beneficios (garantías, descuentos, servicio post venta).
- Riesgos en la negociación: Restricciones, validez de la oferta, permanencia en el mercado, condiciones de tiempo y devolución.
- Forma de relación con clientes para realizar la venta: Personal, telefónica, virtual

Ambiente de aprendizaje Requerido: Virtual – Plataforma Territorium
Materiales: Computador, Internet
Tiempo: 10 Horas

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Los aspectos que se tendrán en cuenta para la revisión de la actividad se relacionan a continuación:

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Actividad 1 - Evidencia 1 • Documento • Foro Temático **Evidencias de Desempeño:** Actividad 2 - Evidencia 2 Foro temático. **Evidencia de producto:** Actividad 4 - Evidencia 3 Ensayo	Realizar el proceso de la venta de productos y servicios aplicando técnicas de argumentación y cierre de ventas siguiendo procedimientos para negociar un producto o servicio en un mercado específico, conforme a las políticas de venta y los términos de negociación	**ESTRATEGIA DIDACTICA:** Observación **TECNICA DIDACTICA:** Taller práctico, Foro temático, Ensayo, Documento Encuesta, Instrumento: Lista de Chequeo Técnica: Valoración de Producto Instrumento: Lista de Chequeo

5. GLOSARIO DE TERMINOS:

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

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

Clase social: las clases sociales son divisiones de la sociedad, relativamente homogéneas y permanentes, jerárquicamente ordenadas y cuyos miembros comparten valores, intereses y comportamientos similares.

Consumidor Personal: son los individuos que compran bienes y servicios para su propio uso y así poder satisfacer sus necesidades o usos personales.

Consumidor Organizacional: incluye a los individuos y empresas como: Agencias de gobierno, negocios privados, compañías de servicio las cuales deberán comprar productos, equipos y servicios para hacer operar sus empresas con la finalidad de lucro o sin ella.

Cultura: es el determinante fundamental de los deseos y del comportamiento de las personas. Se define como el conjunto de valores, ideas, actitudes y símbolos que adoptan los individuos para comunicarse, interpretar e interactuar como miembros de una sociedad. Esta cultura determina los valores básicos que influyen en el comportamiento del consumidor.

Estímulos externos: se reconocen dos tipos a saber: los de marketing y de entorno.

Subcultura: se pueden distinguir cuatro tipos de subcultura: la nacionalidad, los grupos religiosos, los grupos raciales y las zonas geográficas, que reflejan distintas referencias culturales específicas, actitudes y estilos distintos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS / WEBGRAFIA

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

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

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

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Ruby E. Herrera N.**	**Instructora**	**Grupo de Formación CAAG**	**15/04/2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Servicio al Cliente
- **Código del Programa de Formación:** 13530063
- **Nombre del Proyecto:** N.A.
- **Fase del Proyecto:** N.A
- **Actividades de Proyecto:** N.A.
- **Competencia:** Facilitar el Servicio a Los Clientes Internos y Externos de acuerdo con las Políticas de la Organización.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
  - Identificar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Duración de la guía:** 40 Horas

2. PRESENTACIÓN

¡Bienvenidos(as)!

Usted inicia un gran recorrido en el conocimiento del Servicio y Atención al Cliente, lo invito a participar activamente en esta parte de su proceso de formación.

Para lo cual se requiere:
- Trabajo colaborativo
- Comunicación permanente con Instructores y Compañeros
- Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

Recordemos que la guía de aprendizaje es una herramienta construida para facilitar el desarrollo de actividades, las cuales lo llevarán al logro de resultados y competencias exitosamente. De igual manera la guía le propiciará herramientas para que se apropie de nuevos contenidos, teorías y principios sobre el servicio al cliente aplicados en las organizaciones.

Es importante además que recuerde que como aprendiz el proceso de enseñanza – aprendizaje requiere no solo de dedicación sino además del uso adecuado de técnicas y métodos de estudio que le permitan alcanzar el feliz término de este aprendizaje formativo.



"Atender a tu cliente como te gustaría que te atendieran a ti, podría marcar una gran diferencia"

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- ✓ Saludo/ Presentación del curso
- ✓ Acuerdos de honor normas para comportarse en linea
- ✓ Reflexión de vida
- ✓ Socialización de la Guía de aprendizaje, criterios de evaluación

3.1. ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL (Individual)

Estimado(a) Aprendiz.

En primer lugar, deberá realizar el sondeo de conocimientos previos, el cual permite medir el nivel de conocimientos que posee, sobre la temática del programa de formación y el manejo de la plataforma virtual. El sondeo pretende indagar acerca de los pre conceptos, ideas y pre saberes con los cuales llega al momento inicial del curso, para ello deberá responder un cuestionario que indagará de manera preliminar sobre la apropiación que tiene en relación con el curso que va a desarrollar.

El sondeo debe ser respondido de manera abierta y sincera, pues esta prueba, me permitirá comprender sus conocimientos previos y su posible acercamiento con la competencia de ***FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN***.

Para desarrollar las actividades correspondientes al primer y segundo resultado de aprendizaje, es preciso que usted estudie los materiales de aprendizaje y consulte los materiales de apoyo. Para acceder a los materiales de formación, deberá seguir los siguientes pasos:

- Clic en el botón: Contenido del Curso
- Clic en la carpeta: Materiales de formación.
- Clic sobre los enlaces mostrados en el elemento: Material de formación

A. Foro Social.



Para iniciar, se debe realizar una presentación personal, con tu nombre, expectativa frente al curso: Servicio al Cliente y si así lo deseas comparte con tus compañeros(as) un proyecto de vida y gustos entre otros.

Recuerde: Este foro no es calificable, pero participar es requisito para iniciar con el desarrollo del Programa de Formación.

Ambiente de Aprendizaje requerido: Virtual - Plataforma Territorio -Correo
Materiales: Equipo Computo, Internet, Herramientas Ofimáticas
Tiempo Aproximado: 2 Horas

B. Foro de Discusión:



Posteriormente, es necesario que consulte el botón Foros de discusión, que se encuentra en el menú del programa de formación, este le permitirá visualizar los foros de la plataforma virtual de aprendizaje que utilizará durante todo el proceso de formación. Deberá prestar mucha atención y visualizar los materiales de formación cuantas veces sea necesario hasta obtener una compre nsión satisfactoria de los mismos.

Una vez vistos y comprendidos los elementos orientadores, a manera de reflexión personal y con el fin de conocer su manejo sobre el tema, debe realizar una reflexión a partir de los siguientes interrogantes:



1. ¿Cuál es la importancia de la comunicación organizacional?
2. ¿Qué conocimientos se tienen sobre los elementos de la comunicación?
3. ¿Qué importancia tiene para usted la comunicación en el entorno laboral y familiar?

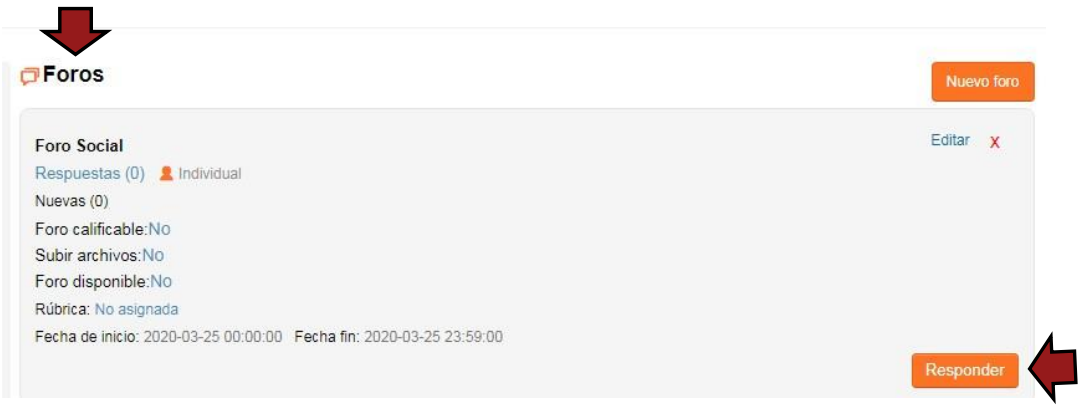
Luego de participar dando respuesta a los interrogantes propuestos en el foro, realice un comentario a uno (a) de las participaciones hechas por uno de sus compañeros.

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

Ambiente de aprendizaje: Presencial / Salón Comunal/ Auditorio/ Virtual / Territorio
Materiales: Equipo Computo, Internet, Video, material de apoyo de formación.
Tiempo Aproximado: 2 Horas

A continuación, se describen los pasos para participar en el foro social y el foro de discusión:

Ingrese a la plataforma Territorio, Seleccione la opción **Foros** en el menú izquierdo, Localice el Foro a desarrollar y presione el botón **Responder**.



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

TOMA DE APRENDIZAJES PREVIOS: De manera individual, y con el propósito de tomar los aprendizajes previos, sin investigar las respuestas y con sus propios conceptos de respuesta de forma escrita a la siguiente actividad.

Preguntas para repasar:



a) ¿Qué es servicio al cliente?
b) ¿Qué es Atencion al cliente?
c) ¿Qué importancia tienen los valores en las organizaciones?
d) ¿Cuáles son las características y aspectos de personalidad en atención al cliente?
e) ¿Cuál es la importancia del protocolo y la etiqueta en el servicio al cliente?
f) Desarrollar de manera individual la sopa de letras.

Nota: En la Plataforma de Territorio se creara un espacio para enviar la evidencia de esta actividad, desarrollada en un documento de Word, esta actividad tiene como finalidad identificar ,orientar y motivar en el desarrollo de los temas del aprendizaje, por tal razón no es calificable, pero es primordial participar de ella.

Ambiente de aprendizaje Requerido: Virtual – Plataforma Territorium
Materiales: No requiere
Tiempo: 4 Horas

3.3. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN).
(DESARROLLO) ***"Que sé y que necesito saber para llegar a ser"***



Para el logro del Resultado de Aprendizaje **"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"** se hace necesario que usted como aprendiz apropie conocimientos basados en los siguientes temas:

- Psicología del consumidor: Modelos sicológicos de comportamiento humano
- Principios de comportamiento humano, factores culturales
- Tipos de relaciones formales e informales: relaciones interpersonales, técnicas para saber escuchar, acuerdos de negociación, perfiles de interlocutores
- Personalidad:
  - Concepto
  - Conducta y pensamiento
  - Aspectos de la personalidad
  - Factores de la personalidad
  - Dimensión interpersonal
- Imagen personal
  - Concepto

- Aspecto corporal: cuidado de la piel, del cabello y del rostro
- Salud
- Aspecto espiritual
- Encanto personal
- Vestuario y accesorios: combinación de colores, uso del uniforme, accesorios

- Comunicación: técnicas de comunicación, medios de comunicación, buenas prácticas de comunicación y normas de cortesía
- Técnicas de solución de conflictos
- Cultura corporativa: elementos para conformar la cultura corporativa Cultura del servicio
- Servicio al cliente
  - Cliente
  - Tipos de clientes
  - Servicio
  - Estándares del servicio
  - Triángulos del servicio: interno y externo
  - Momentos de verdad
  - Ciclo del servicio
  - Estrategias de atención personalizada: cara a cara
  - Valor agregado
  - Clasificación de los clientes
  - Manejo de la agenda
  - Libreta de calificaciones del cliente
- Empresa: concepto, actividad económica, estructura orgánico-funcional, principios corporativos
- Cultura organizacional: concepto, misión, visión y objetivos corporativos
- Manual de funciones y procedimientos (empresa)
- Planeación de los recursos de la empresa
- ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP): concepto, retos y soluciones del ERP en la empresa hoy.
- Planeación de los recursos de la empresa (ERP)
- Recomendaciones sobre el ERP
- Protocolo: concepto, historia del protocolo, clases de protocolo
- Protocolo en la correspondencia: tarjetas, cartas, portafolio de servicios
- Normas Técnicas Colombianas para la elaboración de documentos comerciales
- Normas de calidad, aplicadas a la elaboración y presentación de documentos
- Precedencias: precedencias militares
- Etiqueta: concepto, etiqueta social y etiqueta empresarial
- Tarjetas empresariales
- Etiqueta en la mesa

En plataforma virtual de aprendizaje, se encuentra el material de formación que debe leer, comprender y asimilar; toda vez, que en él encontrará la información que le permitirá analizar la conceptualización técnica del presente tema en estudio.

➔ **Actividad de Aprendizaje # 1:** Observe el video dispuesto en la plataforma TERRITORIUM denominado **Tipos de Compradores** https://www.youtube.com/watch?v=xBDSZ0rm0w8 y con el material de apoyo suministrado, responda los siguiente:

a) Clasificación de los Clientes
b) Tipos de cliente y cómo manejarlos.
c) Trazabilidad del Servicio al Cliente y mejora continua en los procesos de Servicio
d) Protocolo y técnicas de atención a clientes
e) Normas de cortesía
f) Apariencia y Actitud personal frente a los clientes, autocontrol y prudencia



Esta actividad debe enviarla en presentación Power Point, en el espacio creado en Territorio para adjuntarla y/o por correo electrónico.

Ambiente de aprendizaje Requerido: Virtual – Plataforma Territorium
Materiales: Material apoyo de Formacion, Video- Equipo Computo, Internet.
Tiempo: 4 Horas

➔ **Actividad de Aprendizaje # 2: De manera individual realiza lo siguiente:**

a) Elabore un mapa conceptual en el que se vean reflejados el concepto, los elementos, barreras y demás temas relacionados con la comunicación
b) Elabore un cuadro comparativo con todos los tipos de comunicación



Ambiente de aprendizaje Requerido: Virtual – Plataforma Territorium
Materiales: Material apoyo de Formacion, Equipo Computo, Internet.
Tiempo: 5 Horas

➔ **Actividad de Aprendizaje # 3:** Con el objetivo de contextualizar los temas sobre Triangulo del Servicio, Momentos de Verdad en Servicio al Cliente, desarrollo los siguietes puntos:

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

Esta actividad debe enviarla en un documento de Word por el link de Actividad, , además del texto utilice figuras, diagramas o imágenes.

Ambiente de aprendizaje Requerido: Virtual – Plataforma Territorium
Materiales: Material apoyo de Formacion, Equipo Computo, Internet.
Tiempo: 5 Horas

➔ **Actividad de Aprendizaje # 4:** Realizo una presentación en Power Point o el programa de su preferencia, sobre:

- Valor agregado
- Concepto y atención de las PQRSF
- Manejo de Emociones
- Tratamiento del Problema, Despedida, Aprender de la experiencia
- Libreta de Calificaciones.

Ambiente de aprendizaje Requerido: Virtual – Plataforma Territorium
Materiales: Material apoyo de Formacion, Equipo Computo, Internet.
Tiempo: 5 Horas

➔ **Actividad de Aprendizaje # 5:** : De forma individual revisa el material de estudio, también puedes realizar consultas de diferentes fuentes sobre los temas: Empresa: concepto, actividad económica, estructura orgánico-funcional, principios corporativos. Cultura organizacional: concepto, misión, visión y objetivos corporativos, Que es un Portafolio de servicio y el contenido que debe tener, una vez tengas claro los conceptos, Elabora las siguientes herramientas de servicio que permiten definir necesidades, expectativas e índices de satisfacción de los clientes:



a) Un portafolio de servicio, que se ajusten a las necesidades del cliente.
b) **Una Encuesta de satisfacción**
c) **Una libreta de calificaciones**

Esta actividad puede enviarla en un documento en Word, PowerPoint o el programa de su preferencia, puedes utilizar figuras, diagramas o imágenes.

Ambiente de aprendizaje Requerido: Virtual – Plataforma Territorium
Materiales: Material apoyo de Formacion, Equipo Computo, Internet.
Tiempo: 5 Horas



Encuentro Sincrónico: Estimado aprendiz, deberá participar en los encuentros sincrónicos citados por el instructor, donde se explicarán los resultados y actividades de aprendizaje, las evidencias a desarrollar y sus criterios de evaluación, entre otros aspectos, como por ejemplo resolver dudas e inquietudes, explicar temas técnicos específicos, orientar en la búsqueda de información y entrega de evidencias.

Recuerda que, aunque necesitas administrar tu tiempo y realizar tus actividades a tu propio paso, no estás solo(a) en tu paso por este Curso, cuentas con mi apoyo en todo momento.



Para el logro del Resultado de Aprendizaje ***IDENTIFICAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN***, se hace necesario que usted como aprendiz apropie conocimientos basados en los siguientes temas:

Actividad de Aprendizaje 2: IDENTIFICAR LOS MEDIOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN A TRAVÉS DE LOS CUALES SE PRESTA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Sub-actividad # 1: Toda tu experiencia será un aporte valioso en la construcción colectiva del conocimiento; te invito a una activa participación, para que de manera individual mediante escrito investigues y respondas los siguientes temas:



- Estrategias de atención a través de diferentes medios tecnológicos: teléfono fijo, PBX, internet, intranet, correo electrónico, telefax, citófono, teléfono móvil, contact center, computador de sobremesa, computador portátil, impresora, tableta, fotocopiadora y otros dispositivos

Recuerda cumplir con la estructura de presentación de trabajos escritos, citar textos consultados y aportar las referencias. Consulte la estructura para elaborar textos académicos y envíe la actividad a la plataforma Territorio, en un documento de Word además del texto utilice figuras, diagramas o imágenes.

Ambiente de aprendizaje: Presencial / Salón Comunal/ Auditorio/ Virtual / Territorio
Materiales: Equipo Cómputo, con acceso a Internet, Estructura para la elaboración de escritos.
Tiempo Aproximado: 5 Horas

Sub-actividad # 2 : De manera Individual, a través de un mapa mental, identifica las herramientas de comunicación que ofrece las Tic´s, a través de las cuales las Empresas pueden prestar una mejor atención y servicio al cliente

- Redes Sociales
- Emails.
- Foros y/o comunidades
- Whatsapp
- Chat
- Blogs
- Página web
- Instagram
- PBX
- Intranet
- App
- ERP

Encuentro Sincrónico: Estimado aprendiz, deberá participar en los encuentros sincrónicos citados por el instructor, donde se explicarán los resultados y actividades de aprendizaje, las evidencias a desarrollar y sus criterios de evaluación, entre otros aspectos, como por ejemplo resolver dudas e inquietudes, explicar temas técnicos específicos, orientar en la búsqueda de información y entrega de evidencias.

Ambiente de aprendizaje Presencial / Salón Comunal/ Auditorio/ Virtual / Territorio
Materiales: Material de Apoyo, Equipo Computo, Internet, plataforma Territorio, Correo.
Tiempo Aproximado: 4 Horas

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

Actividad 1 evidencia 3: Portafolio de Evidencias:



De manera individual entregará un Portafolio y/o Carpeta virtual, con cada una de las evidencias planteadas en esta guía de Aprendizaje, las cuales hicieron parte de su proceso de formación.

Medios para cumplir con la entrega: Plataforma Territorio, Correo electrónico y/o Google Drive, asignado previamente.

Ambiente de aprendizaje Presencial / Salón Comunal/ Auditorio/ Virtual / Territorio
Materiales: Material de Apoyo, Equipo Computo, Internet, plataforma Territorio, Correo.
Tiempo Aproximado: 4 Horas

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Exposición y socialización, juego de roles, sobre temas referentes a la atención y servicio al cliente en la organizacion, Tipos de clientes, requerimientos,	Identifica los momentos de verdad frente al servicio de acuerdo con herramientas y metodologías de la organización. Analiza los comportamientos y actitudes de los actores de la	**Técnica:** Formulación de preguntas. **Instrumento:** Cuestionario de conocimientos, Sopa de letras.

reglamentaciones institucionales, políticas y estrategias organizacionales de servicio, actividades de reactivación de clientes funcionamiento plataformas crm **Evidencias de Desempeño:** Resultado de la observación de la participación en las actividades, tanto individual como en equipo, el respeto, la responsabilidad, la criticidad, la creatividad. La autonomía, la tolerancia, el liderazgo y asertividad en el trabajo desarrollado. **Evidencias de Producto:** Portafolio de Evidencias: Resultado de la valoración de trabajos escritos, trabajos en equipos, foros, etc.	cadena del servicio de acuerdo con sus escenarios, filosofía y políticas de la organización. Diagnostica la cultura y actitud de servicio a partir de estándares de calidad y protocolos de la empresa. Aplica las frecuencias y medios de contacto con clientes de acuerdo con su perfil y necesidades del servicio. Cuantifica las expectativas de los clientes sobre el servicio según técnicas y metodologías de recolección de información. Realiza el contacto con aplicando técnicas y tecnologías de comunicación existentes. Evalúa las acciones de reactivación de clientes de acuerdo a estándares de calidad y políticas de la empresa. Comunica los resultados del servicio al cliente según estándares de calidad y políticas de empresa. Atiende las quejas, peticiones y/o reclamos de los clientes de acuerdo a políticas de la empresa.	**Técnica:** Observación Directa **Instrumento:** Lista de chequeo **Técnica:** Valoración del producto terminado **Instrumento:** Lista de Cotejo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

CLIENTES EXTERNOS

Personas que compran los productos o servicios de una empresa.

CLIENTES INTERNOS

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

COMPETITIVIDAD: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

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

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

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

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

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

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

ESTRATEGIA: es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.

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

GESTIÓN: es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

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

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

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

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

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

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

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

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

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

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

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**RUBY E. HERRERA NAVARRO**	**INSTRUCTORA**	**Grupo de Formación CAAG**	**15/06/2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

ANEXO: ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE APRENDIZAJES NECESARIOS PARA EL CONOCIMIENTO

TOMA DE APRENDIZAJES PREVIOS.

f) Desarrolla de manera individual la sopa de letras, donde encontraras los diferentes tipos de Clientes y escribir la frase oculta sobre ***Servicio al Cliente.***

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

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

Frase Oculta: _____