PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdó, Agosto de 2020

Señor (a)
MARIA ISABEL PALOMEQUE PALACIOS
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 1392954
Cordinadora Academica
Dependencia Complementaria
Ciudad: Quibdó

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Agosto del año 2020.

Referencia: No 1392954 del 25/02/2020.

KELLY JOHANA CHALA CORDOBA, identificado con la cédula de ciudadanía No.1077446304, de Quibdó, en mi calidad de Contratista del SENA, dependencia en programa de Complementaria, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: : El valor total del presente contrato asciende a la suma de $23.896.000 COP incluido IVA. (De conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el futuro contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera:

a) Un primer pago correspondiente a los días del mes de febrero de 2020, por valor de $497.833
b) Un segundo pago correspondiente a los meses de marzo a septiembre de 2020, por valor de $2.987.000
c) Un último pago correspondiente a veinticinco (25) días de octubre de 2020, por valor de $2.489.167

Plazo: Será hasta el (25) de (Octubre) de 2020.

OBJETO:
CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CARÁCTER TEMPORAL DE UN (1) INSTRUCTOR PARA ATENDER PROCESOS DE FORMACIÓN EN LA MODALIDAD COMPLEMENTARIA EN EL AREA TURISMO EN EL CENTRO DE RECURSOS NATURALES DE INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

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

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1.	Seleccionar estrategias de enseñanza – aprendizaje – evaluación según el programa de formación profesional y el enfoque metodológico adaptado.	Invitación y oferta a la **ASOCIACIÓN AGROIMPULSO DEL CHOCÓ**, para formar, asu Recurso Humano Y Usuarios adcriptos a ellos, en los cursos Basicos: Servicio al Cliente Idea de negocio , para fortalecer los conocimientos empericos,	Realización de actividades del curso y trabajos de consulta referente a temas vistos en la programación y diseño curricular

		donde se realizó una Sensibilización para motivar a las personas a ser parte de nuestras formaciones ofertadas.	
2	Orientar los procesos de enseñanza – aprendizaje, según las necesidades detectadas en los procesos de evaluación, metodologías de aprendizaje y programas curriculares vigentes	Se Planificó las actividades de acuerdo la guía de aprendizaje deducida de la estructura curricular para impartir la formación, donde se dio a conocer, los diferentes conceptos, conducta y pensamiento, imagen personal. Y sobre todo la importancia que una buena y adecuada atención para la razón de ser de cada negocio que son sus clientes. Y la formación en en Nuevas ideas de negocio y servicio al cliente.	Realización de Guías de aprendizaje de acuerdo con los resultados de aprendizaje que se quieren lograr, sujetas al diseño curricular.
3	Programar las actividades de enseñanza – aprendizaje - evaluación de conformidad con los módulos de formación y el calendario institucional y el manual de procedimientos para la ejecución de acciones de formación profesional.	Planificación de las actividades como: videos, (realizados por eprendices, cada uno desde la comodida de su casa), talleres, debate, dramatizados mostrando el conocimiento de prestación de un servicio, y relaciones interpersonales, consulta del tema en casa, sopas de letras con palabras técnicas de la prestación del servicio y atención, talleres con lluvia de ideas para emprender negocio.	Consultas , talleres , dramatizados relacionados con lo visto en clase, para el desarrollo del objeto de la competencia, por la Plataforma Zoom
4	Llevar el registro de evidencia de las actividades enseñanza – aprendizaje en el portafolio personal, para cuando sea requerido.	Estructuras curriculares, guías de aprendizajes y evidencias de talleres y exámenes, exposiciones, quices de todo lo realizado y visto en clases, para verificar su comprensión y compromiso con la formación, pantallazos de	Formulación de exámenes, dramatizados,Preguntas, y talleres. Todo realizado por la plataforma Zoom

		videoconferencia, envio de talleres a los correos con sus respectivas respuestas,	
5	Reportar información académica y administrativa según las responsabilidades institucionales asignadas.	Revisión de talleres y exposiciones, echas a los grupos de acuerdo a los criterios de evaluación relacionadas con los resultado de aprendizajes y las actividades realizadas por los aprendices presentada como evidencias de conocimiento, desempeño y producto.	Elaboración de informes mensuales de acuerdo con las actividades desarrollada por cada competencia en la formación.
6	Apoyar las charlas informativas con especificaciones de los programas, así como el proceso de inducción de aprendices.	Apoyar todas las actividades académicas y lúdicas que enmarquen la institución.	Apoyo y asistencia de reuniones en la plataforms Microsoft Teams informativas referentes la cual cita la institución.
7	Evaluar la formación de los aprendices durante el proceso educativo de acuerdo con el manual de evaluación vigente.	Evaluar semanalmente los resultados de aprendizaje desarrollados, para la aprobación de las competencias, en la plataforma de Sofía Plus. Dando manejo correcto ala formación.	Evaluación de los aprendices de acuerdo con el manual de evaluación vigente en la formación de servico al cliente.
8	Atender oportunamente los requerimientos del supervisor del contrato y presentar mensualmente los informes de ejecución del contrato.	Presentar oportunamente los informes relacionados con el cumplimiento de las responsabilidades institucionales asignadas, evicenciando cada mes el avance de los cursos complementarios.	Presentación de informes mensuales de acuerdo con las actividades desarrolladas, de la formación. Y todos los requerimientos de la Institución.
9	Apoyar técnicamente en las evaluaciones de los procesos de adquisición de bienes y servicios, por el conocimiento profesional contratado previa designación del Director Regional.	Disponibilidad para realizarlos. Y dar lo mejor sí mismo. He impartir formación a nuestros aprendices con eficiencia y eficacia.	Apoyo y fortalecimiento en cuanto a conocimientos técnicos del área de turismo.

10	Reportar 160 horas mes de labores en la formación titulada y/o complementaria	Reportar mensualmente 160 horas dedicadas a la realización de actividades laborales en el área de turismo en formación complementaria.	Reporte de horas dedicadas a la formación en Sofía plus.
11	Aplicar al proceso de certificación de norma de competencia "Orientar formación presencial de acuerdo con procedimiento técnico y normativo" según las normas que aplican a la función instructor.	Renovar, estar a la vanguardia, con los nuevos conocimientos y demostrar idoneidad relacionada con la ejecución profesional de la formación profesional integral complementaria.	Me encuentro en el proceso de Certificación en la norma de Competencia laboral. #2692201070
12	Las demás para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Cumplimiento con responsabilidad, eficacia, eficiencia y calidad.	Cumplimiento de obligaciones contractuales.
13	Reportar oportunamente las horas de gestor monitor de aquellos aprendices que cumplan la labor en los ambientes de formacion.	Realizo mi reporte mediante las evidencias en videoconferencia en la plataforma Zoom y correo, whatsapp, donde se evidencie el cumpliento de los aprendices,, Y todo lo requerido para dar constancia de lo realizado.	Reportar a tiempo las competencias para cumplir con el objeto contractual.

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 el No. Planilla **4345911578** expedida por aportes en línea, salud, pensiones, ARL, correspondiente al mes de Julio del año 2020. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (6) folios

Cordialmente,

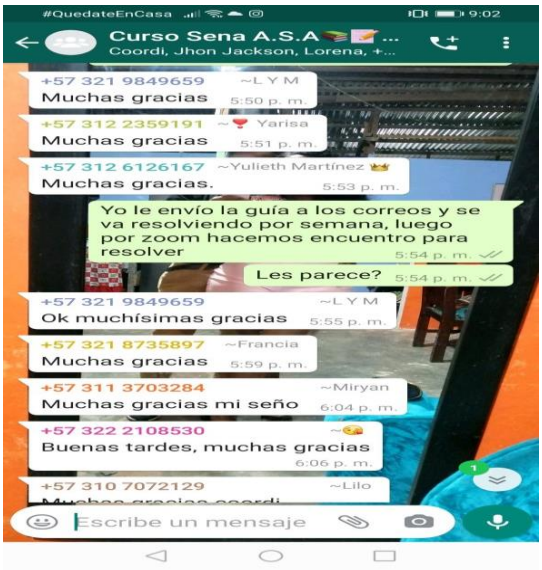
Firma
KELLY JOHANA CHALA CORDOBA
Contratista
C.C. No. 1077446304

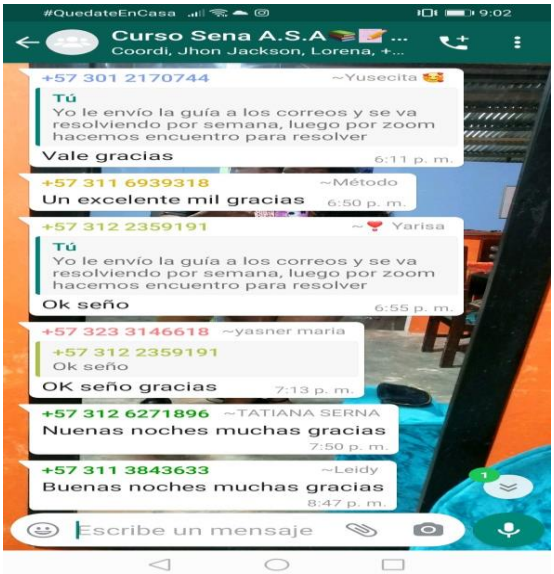
Recibí a satisfacción:

Firma
MARIA ISABEL PALOMEQUE
Supervisor(a) Contrato 1392954 de 2020
Cordinadora Academica

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

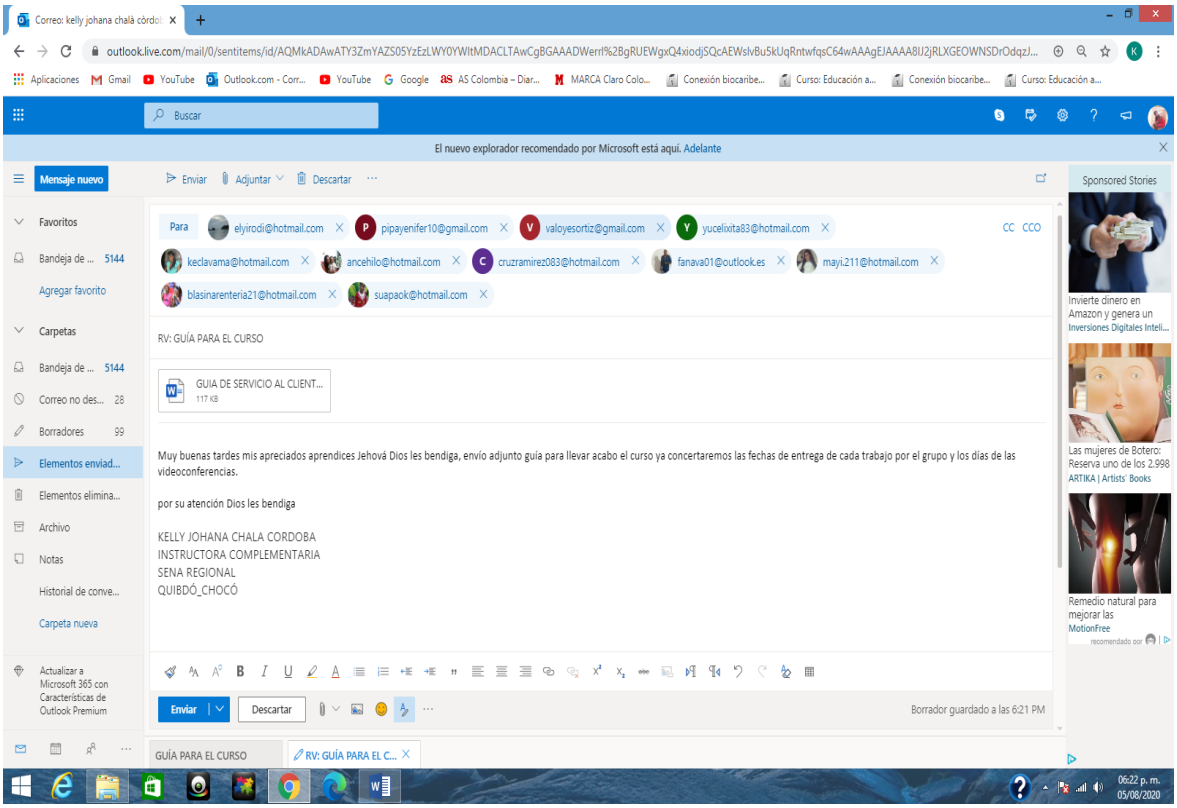
Evidencias formación en Servicio al Cliente y emprendimiento; talleres, dramatizados, consultas, sopas de letras. Entre otras actividades.

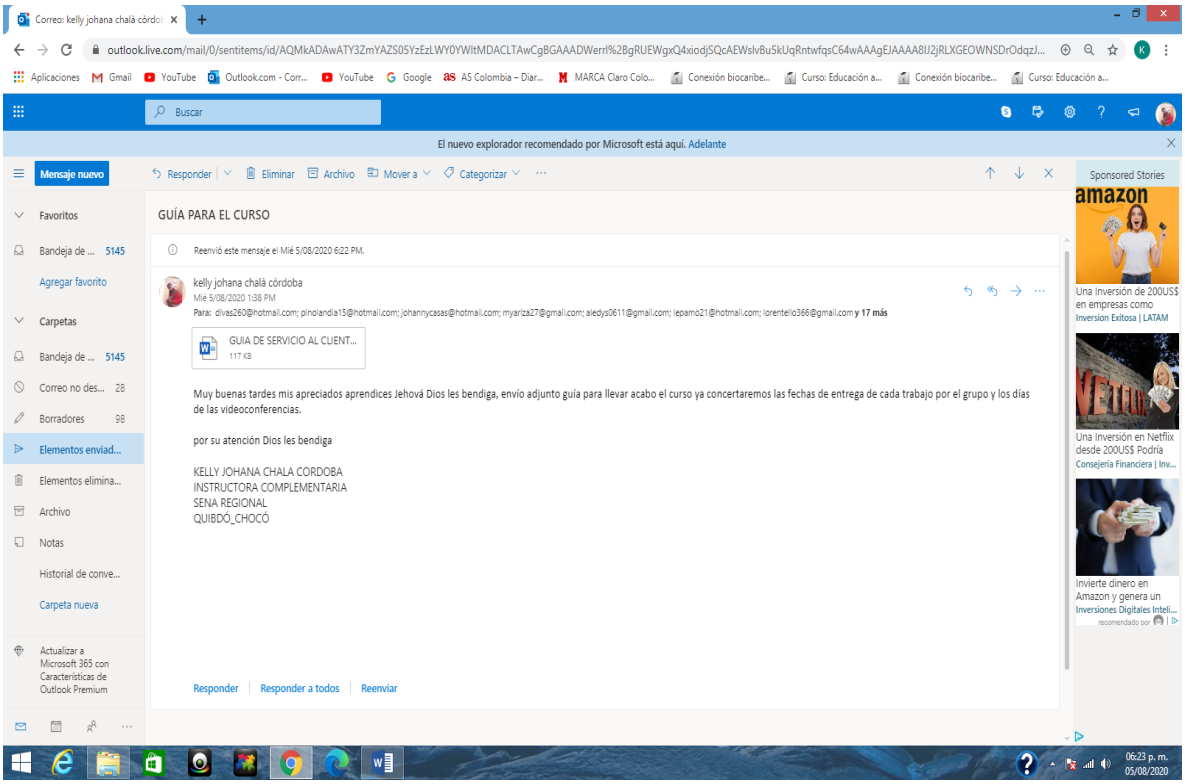


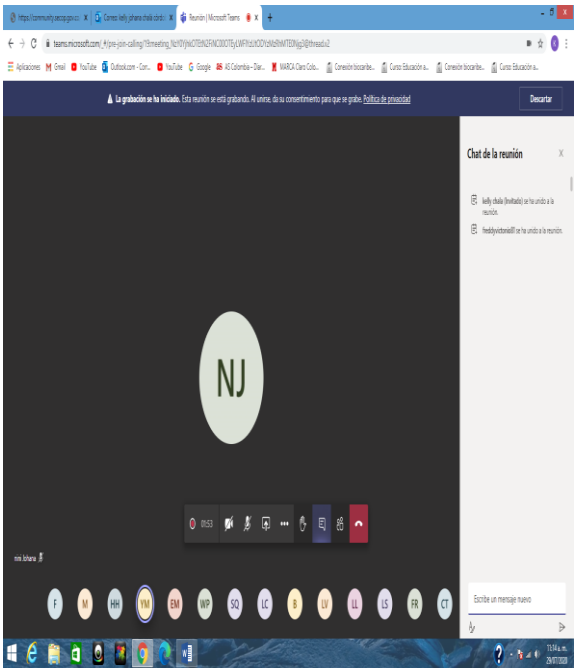


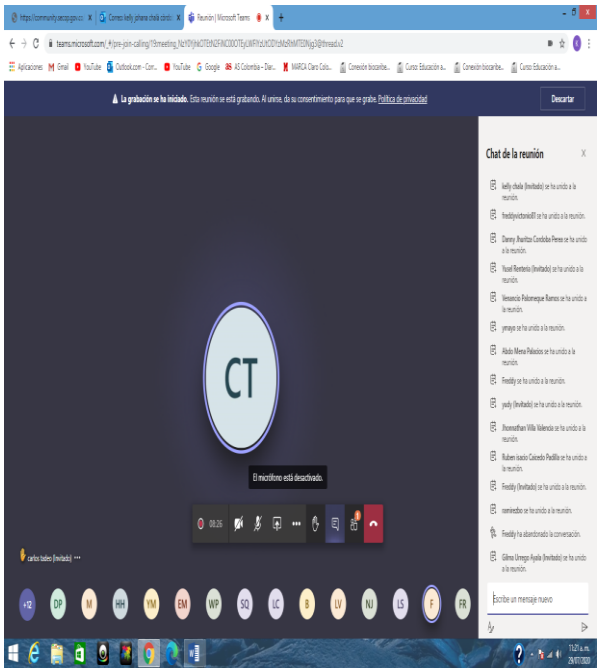





Correo: kelly johana chalá córdo
outlook.live.com/mail/0/sentitems/id/AQMkADAwATY3ZmYAZS05YzEzLWY0YWItMDACLTAwCgBGAAADWerrf%2BgRUEWgxQ4xiodjSQcAEWslvBu5kUqRntwfqsC64wAAAgEJAAAA8IJ2jRLXGEOWNSDrOdqzJ...
Aplicaciones
Gmail
YouTube
Outlook.com - Corr...
YouTube
Google
AS Colombia – Diar...
MARCA Claro Colo...
Conexión biocaribe...
Curso: Educación a...
Conexión biocaribe...
Curso: Educación a...
Buscar
El nuevo explorador recomendado por Microsoft está aquí. Adelante
Mensaje nuevo
Enviar
Adjuntar
Descartar
Favoritos
Bandeja de ... 5144
Agregar favorito
Carpetas
Bandeja de ... 5144
Correo no des... 28
Borradores 99
Elementos enviad...
Elementos elimina...
Archivo
Notas
Historial de conve...
Carpeta nueva
Actualizar a Microsoft 365 con Características de Outlook Premium
Para
elyirodi@hotmail.com
pipayenifer10@gmail.com
valoyesortiz@gmail.com
yucelixita83@hotmail.com
CC CCO
keclavama@hotmail.com
ancehilo@hotmail.com
cruzramirez083@hotmail.com
fanava01@outlook.es
mayi.211@hotmail.com
blasinarenteria21@hotmail.com
suapack@hotmail.com
RV: GUÍA PARA EL CURSO
GUIA DE SERVICIO AL CLIENT...
117 KB
Muy buenas tardes mis apreciados aprendices Jehová Dios les bendiga, envío adjunto guía para llevar acabo el curso ya concertaremos las fechas de entrega de cada trabajo por el grupo y los días de las videoconferencias.
por su atención Dios les bendiga
KELLY JOHANA CHALA CORDOBA
INSTRUCTORA COMPLEMENTARIA
SENA REGIONAL
QUIBDÓ_CHOCÓ
Enviar
Descartar
Borrador guardado a las 6:21 PM
GUÍA PARA EL CURSO
RV: GUÍA PARA EL C...
Sponsored Stories
Invierte dinero en Amazon y genera un
Inversiones Digitales Inteli...
Las mujeres de Botero: Reserva uno de los 2.998
ARTIKA | Artists' Books
Remedio natural para mejorar las
MotionFree
recomendado por
06:22 p. m.
05/08/2020


Correo: kelly johana chalá córdo
outlook.live.com/mail/0/sentitems/id/AQMkADAwATY3ZmYAZS05YzEzLWY0YWItMDACLTAwCgBGAAADWerrf%2BgRUEWgxQ4xiodjSQcAEWslvBu5kUqRntwfqsC64wAAAgEJAAAA8IJ2jRLXGEOWNSDrOdqzJ...
Aplicaciones
Gmail
YouTube
Outlook.com - Corr...
YouTube
Google
AS Colombia – Diar...
MARCA Claro Colo...
Conexión biocaribe...
Curso: Educación a...
Conexión biocaribe...
Curso: Educación a...
Buscar
El nuevo explorador recomendado por Microsoft está aquí. Adelante
Mensaje nuevo
Responder
Eliminar
Archivo
Mover a
Categorizar
Favoritos
Bandeja de ... 5145
Agregar favorito
Carpetas
Bandeja de ... 5145
Correo no des... 28
Borradores 98
Elementos enviad...
Elementos elimina...
Archivo
Notas
Historial de conve...
Carpeta nueva
Actualizar a Microsoft 365 con Características de Outlook Premium
GUÍA PARA EL CURSO
Reenvió este mensaje el Mié 5/08/2020 6:22 PM.
kelly johana chalá córdoba
Mié 5/08/2020 1:38 PM
Para: divas260@hotmail.com; pinolandia15@hotmail.com; johannycasas@hotmail.com; myariza27@gmail.com; aledys0611@gmail.com; lepamo21@hotmail.com; lorentello366@gmail.com y 17 más
GUIA DE SERVICIO AL CLIENT...
117 KB
Muy buenas tardes mis apreciados aprendices Jehová Dios les bendiga, envío adjunto guía para llevar acabo el curso ya concertaremos las fechas de entrega de cada trabajo por el grupo y los días de las videoconferencias.
por su atención Dios les bendiga
KELLY JOHANA CHALA CORDOBA
INSTRUCTORA COMPLEMENTARIA
SENA REGIONAL
QUIBDÓ_CHOCÓ
Responder
Responder a todos
Reenviar
Sponsored Stories
Una Inversión de 200US$ en empresas como
Inversion Exitosa | LATAM
Una Inversión en Netflix desde 200US$ Podría
Consejería Financiera | Inv...
Invierte dinero en Amazon y genera un
Inversiones Digitales Inteli...
recomendado por
06:23 p. m.
05/08/2020





GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

Planeación de las Actividades Técnicas de Aprendizaje

Denominación del programa o módulo de formación:

Competencia	Resultados de aprendizaje	Conocimientos de proceso	Conocimientos del saber	Criterios de evaluación	Evidencias de aprendizaje (desempeño y producto)		Actividades Técnicas de Aprendizaje - ATA	Tiempo horas		Instrumentos de evaluación
					Evidencia de desempeño	Evidencia de producto		Horas de trabajo directo	Horas de trabajo independiente	
Impartir formación en Atención y Servicio al Cliente, tendiente a mejorar las relaciones proveedor - cliente y los estandares de calidad, utilizando los protocolos	Mejorar las relaciones interpersonales, utilizando el lenguaje: verbal y corporal adecuado	Aplicar atención personalizada que cumpla con los estándares de servicio de calidad de la organización.	Apariencia y actitud personal.	Importnaci del ciclo del servicio.	experiencias significativas	Pruebas escritas	conocer las diferentes posturas e implementos utilizados en la atención.	5	5	exposicion en video
Impartir formación en Atención y Servicio al Cliente, tendiente a mejorar las relaciones proveedor - cliente y los estandares de calidad, utilizando los protocolos normativos	Mejorar las relaciones interpersonales, utilizando el lenguaje: verbal y corporal adecuado	Aplicar atención personalizada que cumpla con los estándares de servicio de calidad de la organización.	Apariencia y actitud personal.	Importnaci del ciclo del servicio.	experiencias significativas	Pruebas escritas	conocer las diferentes posturas e implementos utilizados en la atención.	5	5	exposicion en video
Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización	□ Utilizar los aplicativos (software y hardware) y sus características para la satisfacción de los clientes y el	Prestar servicios que cumplan con los requisitos de los clientes y las reglamentaciones correspondientes.	Autocontrol y prudencia	como lograr cerra un ciclo de servicio con éxito.	cambio en la actitud como prestador de servicio	Pruebas escritas	conocer los lineamientos y procesos evolutivos del marketing, protocolo y la	5	5	exposicion en video
	Priorizar la calidad en la prestación del servicio	□ Proporcionar atención y servicio al cliente personal y a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles,	Comunicación con el cliente	Importancia de las herramientas que utilizo durante el ciclo del servicio	consultas, intercambio de ideas y conceptos	Pruebas escritas	desarrollamos diferentes test de conocimientos e investigaciones aplicables a los temas de	5	5	exposicion en video

K	L	M	N	O	P	Q
Instrumentos de evaluación	**Ambiente mínimo requerido**	**Materiales de formación**	**Equipos de formación**	**Elementos de protección personal**	**Material didáctico. (medios, recursos)**	**Recursos tecnológicos**
exposicion en video	CASA, TIC	envio de guias con : talleres, videos, sopas de letras, consultas, exposiciones a realizar; se devuelven a los	computadores, celulares,tables,			plataforma meet, whatsapp
exposicion en video	CASA, TIC	envio de guias con : talleres, videos, sopas de letras, consultas, exposiciones a	computadores, celulares,tables			plataforma meet, whatsapp
exposicion en video	CASA, TIC	envio de guias con : talleres, videos, sopas de letras, consultas, exposiciones a realizar; se devuelven a los	computadores, celulares,tables			plataforma meet, whatsapp

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** complemetario Atencion y servicio al cliente en la organización.
- **Código del Programa de Formación:** 63210003
- **Competencia:** Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Proporcionar atención y servicio al cliente personal y a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, teniendo en cuenta la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.
  - Utilizar los aplicativos (software y hardware) y sus características para la satisfacción de los clientes y el mejoramiento continuo de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Duración de la Guía:** 60Horas X cada ficha

2. PRESENTACIÓN

Se entiende por servicio al cliente o servicio de atención al cliente a **los métodos que emplea una** empresa **para ponerse en contacto con su clientela**, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores y sea empleado de manera correcta. Es también una eficiente herramienta de marketing.

La atención al cliente suele estudiarse en base a ciclos de servicio, es decir, cadenas de acciones puestas en marcha ante el requerimiento del consumidor o ante determinadas épocas, y que comprenden los siguientes procesos:

La atención al cliente suele estudiarse en base a ciclos de servicio, es decir, cadenas de acciones puestas en marcha ante el requerimiento del consumidor o ante determinadas épocas, y que comprenden los siguientes procesos:

Fuente: https://concepto.de/servicio-al-cliente/#ixzz6JvQclQNq
Fuente: https://concepto.de/servicio-al-cliente/#ixzz6JvQHMH00

"Nosotros vemos a nuestros clientes como los invitados de una fiesta en la que nosotros somos los anfitriones. Nuestro trabajo es hacer que la experiencia del cliente sea un poco mejor cada día". Jeff Bezos, CEO de Amazon.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD N° 1

Realiace un pequeño escrito donde nos hable de la importancia que tiene para usted la comunicación para las personas y para las empresas.

Actividad N° 2

Contesta las siguientes preguntas con el material de apoyo suministrado

NO	PREGUNTA	NO	PREGUNTA
1	¿Qué es una Empresa? 2 Ej.	12	¿Qué es una empresa privada? 2 Ej
2	¿Qué es la misión de una empresa? 1 Ej.	13	¿Qué es un cliente? 2 Ej.
3	¿Qué es la visión de una empresa? 1 Ej.	14	¿Qué es un cliente interno? 2 Ej.
4	¿Que son los valores de una empresa? 1 Ej.	15	¿Qué es servicio al cliente?
5	¿Qué es una empresa de servicios? 2 Ej. –	16	¿Qué es atención al cliente?
6	¿Qué es una empresa de bienes? 2 Ej.	17	¿Defina el ciclo del servicio?
7	¿Qué es una empresa del sector primario? 2 Ej.	18	¿Defina que es el momento de verdad?
8	¿Qué es una empresa del sector secundario? 2 Ej	19	¿Cuál es diferencia entre atención y servicio al cliente?
9	¿Qué es una empresa del sector terciario? 2 Ej	20	¿Cuál es diferencia entre la misión y visión de una empresa?
10	¿Cuáles son los tipos de Clientes?		
11	¿Cuál es diferencia entre atención y servicio al cliente?		
21	¿Para qué sirve el protocolo y etiqueta en la organización?		

5 ¿Qué es una empresa de servicios? 2 Ej. – 16 ¿Qué es atención al cliente?

www.sena.edu.co
SENAComunica
GFPI-F-019 V03

ACTIVIDAD N ° 3

Despues de leer el documento de concepto de empresa y organigrama, resulve el siguiente caso y conforma un organigrama.

CASO PRACTICO

2. Resuelve lo siguiente:

Luis Cantero ha sido contratado como técnico en actividades comerciales para el departamento comercial de una empresa dedicada a la distribución de maquinaria hidráulica. 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:

- La empresa está dirigida por Juan Salvatierra, que es el director general, y se ayuda de un staff jurídico que le asesora en todos los temas legales que tienen 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 departamento de compras tiene de jefa a Olga Serna y se divide en dos secciones: costes, cuyo jefe es Sebastián Huertas, y almacén, cuyo jefe es Servando Ruiz.
- La jefa del departamento de administración se llama Isa- bel Cuenca y dispone de tres secciones: contabilidad, con José Mercado como jefe de sección; retribuciones, con LUisa Fernández; y tesorería, con Juana Nieva.
- El departamento de administración cuenta además con la asistencia y asesoramiento de un gabinete médico.

Con la información proporcionada por Fernando, Luis decide hacer un organigrama que le ayude a representar gráficamente la estructura organizativa de la empresa.

www.sena.edu.co
SENAComunica
GFPI-F-019 V03

Si tú fueras Luis, como harías la representación gráfica del organigrama?

ACTIVIDAD N° 4

Realiza la clasificación de las empresas después de leer el documento, tipos de empresas.

Para realizar esta actividad, hágalo en la hoja de respuesta

ACTIVIDAD N° 5

- Realizar la siguiente sopa de letras y enviar al correo de la instructora

ACTIVIDAD N° 6

- Realizar un ensayo minimo 2 hojas máximo 3 donde expliques, todo lo relacionado y visto durante el curso.

ACTIVIDAD N° 7

- Cada aprendiz, deberá grabar un video donde donde represente algunos tipos de clientes , este no debe durar mas de dos minutos ni menos de uno.

NOTA: los trabajos deberán ser enviados al correo: **hake05@hotmail.com**

Fecha de inicio:01/8/2020

Fecha final:31/08/2020

CRITERIOS DE ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento :	Identifica y comprende conceptos de Servicio al Cliente.	Lista de Chequeo Trabajo Escrito
Evidencias de Desempeño	Desarrollo de casos practicos área administrativa de la empresa, y Servicio al Cliente	Lista de Chequeo: Video
Evidencias de Producto:	Montan y ejecutan un video de la importancia del servicio y la atención a los clientes	Lista de Verificación del producto: Video Servicio importancia de los clientes

5. GLOSARIO DE TERMINOS

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

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.

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.

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.

EMPODERAMIENTO: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

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

SERVUCCION: la unión de servicio al cliente, calidad y satisfacción es lo que nos conlleva a un cliente satisfecho.

SISTEMA: es la forma de manjar las normas o procedimientos con un orden lógico para la empresa, para ordenar el funcionamiento de una colectividad.

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.

VISIÓN: es donde la empresa se ve a corto, mediano y largo plazo haciendo una proyección de su futuro sin dejar de lado las necesidades, expectativas y cambio de los clientes.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

https://www.promonegocios.net/empresa/tipos-empresa.html

https://www.lcinternet.es/crm-objetivos-y-beneficios/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	KELLY JOHANA CHALA CORDOBA	Instructor		1-31/08/2020

PLAN DE TRABAJO							
ACTIVIDAD #1: Realice un pequeño escrito donde nos hable de la importancia que tiene para usted la comunicación para las personas y para las empresas.							
FICHA: 2167452							
			ENTREGABLE				
TIPO DE IDENTIFICACIÓN	**NUMERO DE IDENTIFICACIÓN**	**ACTIVIDADES A DESARROLLAR**	**FISICO**	**DIGITAL**	**FECHA DE ENVÍO DEL TALLER POR PARTE DEL INSTRUCTOR**	**FECHA DE ENVÍO DEL TALLER POR PARTE DEL APRENDIZ**	**ENTREGO**
CC	51567113	Ver guías de aprendizajes semana Actividad 1		x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	26347223			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1077427085			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1078117781			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1077428664			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1077439857			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1077458759			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1077460419			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1077445391			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1078856207			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1149434836			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1077460517			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	26279339			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1077423751			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1077447866			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1078117758			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1077435136			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1077443612			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1003929939			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1077428308			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	35896775			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1077460919			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1077462624			x	1/08/2020	14/08/2020	

PLAN DE TRABAJO							
• **ACTIVIDAD #1:** formular una propuestas de innovación y mejoramiento de los procesos administrativos de acuerdo con las observaciones y problemas en los ya existentes, de acuerdo con la política empresarial.							
FICHA: 2164430							
			ENTREGABLE				
TIPO DE IDENTIFICACIÓN	**NUMERO DE IDENTIFICACIÓN**	**ACTIVIDADES A DESARROLLAR**	**FISICO**	**DIGITAL**	**FECHA DE ENVÍO DEL TALLER POR PARTE DEL INSTRUCTOR**	**FECHA DE ENVÍO DEL TALLER POR PARTE DEL APRENDIZ**	**ENTREGO**
CC	1077453515	Ver guías de aprendizajes semana Actividad 1		x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1077461195			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1077436836			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	35600854			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1111802315			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	26363118			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1148452682			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1004072565			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1079359182			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	26363208			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1004072366			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1079359055			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1079359010			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	100407202			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	43220760			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1016104590			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1148194256			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1077467663			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	1079358237			x	1/08/2020	14/08/2020	
CC	26363202			x	1/08/2020	14/08/2020	

