PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	**X**	Pública Clasificada		Pública Reservada	

Abril de 2026

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Generalidades:

1) Este formato tiene por objeto dar cuenta de la ejecución mensual que un contratista desarrolla con ocasión de un contrato de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.
2) La acreditación del documento por el contratista brinda al supervisor las herramientas que le permiten verificar la ejecución del contrato para efectos de pago.
3) El formato está asociado al Manual de Contratación (GCCON-M-001) y al Manual Supervisión e Interventoría (GCCON-M-002), así como a los procedimientos que rigen la gestión contractual de la entidad.
4) Este formato es diligenciado por el contratista y es revisado y aprobado por el supervisor del contrato. De igual forma, también podrá ser suscrito por el ordenador del gasto.
5) Su diligenciamiento se debe dar cada vez que se realice un reporte mensual de actividades.
6) **El formato no requiere ser impreso.** Sin embargo, debe ser cargado en las plataformas administradas por Colombia Compra Eficiente.
7) Este formato, una vez diligenciado, deberá archivarse de conformidad con lo establecido en las tablas de retención documental de la entidad.
8) El contenido que se encuentra en color diferente a negro, entre paréntesis o con el signo "[]" son orientaciones para el diligenciamiento del formato.
9) El formato puede ser modificado en aquellos apartados en que así se indique.
10) Las notas internas son situaciones o recomendaciones que se deben tener en cuenta al momento de elaborar el formato. No obstante, las mismas deben ser eliminadas previa impresión o suscripción del mismo.
11) Todas las recomendaciones o sugerencias que busquen mejorar el presente documento pueden ser remitidas al correo de la Dirección jurídica del SENA.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	**X**	Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Montería, 18 junio 2026

Señor(a)
JESUS DAVID SILVA RAMOS
Supervisor(a) contrato nro. CO1.PCCNTR.9160037 de 2026
Instructor G16
Centro Agropecuario y de Biotecnología el Porvenir
Montería

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual junio 2026

Referencia: CO1.PCCNTR.9160037 de 2026

FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ, identificado con la cédula de ciudadanía nro. 50.919.746, en mi calidad de contratista del SENA, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: *Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA PESOS M/CTE ($ 47.374.970) esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera, a) diez (10) pagos iguales por los meses de febrero a noviembre de 2026 por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($4.737.497).*

Plazo: 30 noviembre 2026.

Objeto: CONTRATAR LOS SERVICIOS PERSONALES DE CARÁCTER TEMPORAL COMO INSTRUCTOR CONTRATISTA PARA IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL EN EL MARCO DEL PROGRAMA OFERTA REGULAR, TITULADA Y COMPLEMENTARIA PRESENCIAL Y VIRTUAL EN EL CENTRO AGROPECUARIO Y DE BIOTECNOLOGIA EL PORVENIR.

Ejecución mensual de actividades

Nro.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Alistar procesos formativos e impartir 160 horas mensuales de formación profesional integral en programas titulados y/o complementarios del área asignada dentro del programa oferta regular, en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada acción se determine por el Centro de formación.	**3410294-ASISTENCIA ADMIINISTRATIVA** RECONOCER RECURSOS FINANCIEROS DE ACUERDO CON METODOLOGÍA Y NORMATIVA. **3410284-ASISTENCIA PARA LA INTELIGENCIA EMPRESARIAL** COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO RA1. PREPARAR EL INFORME DE DIAGNÓSTICO SEGÚN METODOLOGÍA Y TÉCNICAS PARA SU ELABORACIÓN, SEGÚN NECESIDADES, OBJETIVOS Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN 3532273- ECONOMIA SOLIDARIA CULTURA Y ASOCIATIVIDAD MONTERIA **Total: 160 Horas**	**ANEXO 1**: Planeación pedagógica **(3410290-3410284)** **ANEXO2:** Lista de asistencia Fichas **(3410290-3410284)** **ANEXO 3:** Guías de Aprendizaje programa de formación Fichas **(3410290-3410284)** **ANEXO 4:** Plan concertado de las fichas **(3410290-3410284)**
2	Autogestionar formación complementaria y Eventos de Divulgación Tecnológica de acuerdo con su área de desempeño, presentando la documentación requerida para ello y realizar el proceso requerido para tal fin.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	NO APLICA
3	Asociar a los aprendices a la ruta de aprendizaje de las fichas a cargo dentro de los términos estipulados.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	NO APLICA
4	Apoyar y participar activamente en la gestión del programa de formación para el cumplimiento de	Para el periodo del informe no se	NO APLICA

	metas y posicionamiento Regional de acuerdo con los lineamientos, cobertura y productos indicados por la Subdirección de centro y el supervisor del contrato.	ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	
5	Atender oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato y presentar los informes mensuales de la ejecución del contrato o los productos que se le requiera, además del informe mensual de actividades según la fase en que se encuentre el curso (planear, ejecutar y evaluar) durante el desarrollo del proceso de aprendizaje y de las actividades en general con sus respectivos anexos	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	NO APLICA
6	Dar aviso oportuno sobre las novedades de ambientes y materiales de formación	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	NO APLICA
7	Prestar los servicios profesionales con seriedad, responsabilidad, respeto, eficiencia, oportunidad y diligencia los servicios contratados.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	NO APLICA
8	Atender según los requerimientos de la Subdirección de centro, actividades de apoyo a la supervisión de contratos y/o evaluación de propuestas según las competencias que su formación académica le permitan desarrollar.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	NO APLICA
9	Emitir los juicios evaluativos de cada resultado de aprendizaje en la plataforma Senasofiaplus dentro de los 5 días hábiles siguientes a la finalización de cada resultado de aprendizaje impartido, dando a conocer los resultados de los mismos a los aprendices.	Reporte de juicios de evaluación 3410284 - ASISTENCIA PARA LA INTELIGENCIA EMPRESARIAL	Anexo N°5 reporte de juicios de evaluación 3410284
10	Mantener en tiempo real el portafolio del instructor con la documentación soporte inherente a la formación según la guía para desarrollar los procesos formativos.	Se mantiene el portafolio del Instructor según lo indicado en la Guía para desarrollar procesos • formativos - **GFPI-F-013** para las fichas No. **3410290-3410284** • Guía de Aprendizaje. • Plan de Mejoramiento • Registros de Inasistencia en Sofiaplus.	**ANEXO 6**: Pantallazo del portafolio del instructor (OneDrive) **Link**: PORTAFOLIO https://sena4-my.sharepoint.com/personal/jsilvar_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fjsilvar%5Fs

		• Formato Ruta de atención para la prevención de la Deserción. • Plan Concertado. • Listas de Asistencia.	
11	Los instructores contratistas que se vinculen a proyectos de investigación e innovación que se desarrollen en el centro de formación, deberán atender los lineamientos operativos SENNOVA indicados por el SENA, previa concertación con el Supervisor o Dinamizador. **Parágrafo**: En el proceso de concertación, se deberá aprobar por las partes un cronograma de trabajo y entregables.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	NO APLICA
12	Aplicar los procedimientos correspondientes al instructor para formalizar la deserción de los aprendices que abandonan el proceso formativo de acuerdo con lo establecido en el reglamento del aprendiz SENA vigente.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	NO APLICA
13	Generar y ejecutar estrategias que permita la permanencia de los aprendices durante todo el tiempo de formación e Informar oportunamente a la Coordinación Académica cualquier novedad presentada con los aprendices.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	NO APLICA
14	El contratista debe cumplir con las normas del Sistema General de Riesgos Laborales, en especial, las siguientes: 1. Procurar el cuidado integral de su salud. 2. Contar con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada, para lo cual asumirá su costo. 3. Informar a los contratantes la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales. 4. Participar en las actividades de Prevención y Promoción organizadas por los contratantes, los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo o Vigías Ocupacionales o la Administradora de Riesgos Laborales. 5. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. 6. Informar oportunamente a los contratantes toda novedad derivada del contrato.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación	NO APLICA

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato para

legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización 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.

ÍTEM	NRO. DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1				
2				

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: (i) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la planilla de seguridad social y parafiscal nro. **4656555129** referente al mes de mayo 2026

Cordialmente,

Freyja Marcela Coronado Quiroz
Contratista
C.C. No. 50919746

JESUS DAVID SILVA RAMOS
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9160037
Instructor G16

Control de Cambios

VERSIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	Marzo 2026	Creación del formato. El presente formato sustituye el formato GTH-F-062, en virtud de su migración del proceso de Gestión del Talento Humano al proceso de Gestión Contractual, conforme a la actualización documental correspondiente.
2	Abril 2026	Se realizó ajuste en la redacción de la Nota Interna, en la cual se sustituyó la expresión “No se requirió la actividad” por “Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.

ANEXO N°1 PLANEACIÓN PEDAGOGICA

	Versión: 04
	Código: GFPI-F-134

Fecha de Elaboración	may-26
Denominación del Programa de Formación	3532273- ECONOMIA SOLIDARIA CULTURA Y ASOCIATIVIDAD
Modalidad de Ejecución	PRESENCIAL
Código y versión del Programa	
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	233104
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica	Nombres y Apellidos : Regional y Centro de formación CENTRO AGROPECUARIO Y BIOTECNOLOGIA EL PORVENIR
	Nombres y Apellidos / Regional y Centro de formación

FASE DE PROYECTO FORMATIVO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			OBSERVACIONES
								HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE			AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	
		Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.	IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS NECESIDADES DE CONTEXTO APLICANDO PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS.VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS CONFORME CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS DIFERENTES CONTEXTOS.PLANTEAR PROBLEMAS ARITMÉTICOS, GEOMÉTRICOS Y MÉTRICOS DE ACUERDO CON LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.SOLUCIONAR PROBLEMAS DEL ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL APLICANDO PRINCIPIOS MATEMÁTICOS	RECONOCER INFORMACIÓN CUANTITATIVA ESTABLECER RELACIONES ENTRE VARIABLES IDENTIFICAR EQUIVALENCIAS ENTRE SISTEMAS DE MEDIDAS DEFINIR ELEMENTOS DE FIGURAS GEOMÉTRICAS REALIZAR ECUACIONES DE PRIMER GRADO INTERPRETAR UN CONJUNTO DE DATOS PLANTEAR PROPORCIONES PLANTEAR ECUACIONES DE PRIMER GRADO REPRESENTAR FIGURAS GEOMÉTRICAS REPRESENTAR UN CONJUNTO DE DATOS REALIZAR OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS ENTRE CANTIDADES RACIONALES SOLUCIONAR REGLAS DE	NÚMEROS RACIONALES: CONCEPTO, REPRESENTACIONES Y PROPIEDADES OPERACIONES ARITMÉTICAS: CONCEPTO, PROCESOS, ORDEN DE LAS OPERACIONES Y PROPIEDADES PROPORCIONALIDAD DIRECTA: CONCEPTO Y REGLA DE TRES SIMPLE DIRECTA GEOMETRÍA: CONCEPTOS BÁSICOS, ELEMENTOS :PUNTO, SEGMENTO, RECTA, ÁNGULO Y FIGURAS UNIDADES DE MEDIDA: CONCEPTO, EQUIVALENCIAS Y SISTEMA DE MEDIDAS ECUACIONES DE PRIMER GRADO: CONCEPTOS Y MÉTODOS DE SOLUCIÓN VARIABLES ESTADÍSTICAS: CONCEPTO Y TIPOS DE VARIABLES GRÁFICOS ESTADÍSTICOS: DIAGRAMAS DE BARRAS Y CIRCULAR CONVERSIÓN DE UNIDADES: CONCEPTO Y MÉTODOS PERÍMETRO: CONCEPTO Y CÁLCULOS ÁREAS: CONCEPTO Y CÁLCULOS	DEFINE EL PROBLEMA A RESOLVER DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE SU ENTORNO DEFINE PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS SEGÚN LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA PLANTEA ECUACIONES DE PRIMER GRADO DE ACUERDO CON LOS EJERCICIOS PLANTEADOS PLANTEA REGLAS DE TRES DE ACUERDO A LA RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES PRESENTA SOLUCIÓN A PROBLEMAS MEDIANTE FIGURAS GEOMÉTRICAS RESUELVE ECUACIONES DE ACUERDO CON PRINCIPIOS MATEMÁTICOS CALCULA PERÍMETROS, ÁREAS Y VOLÚMENES DE ACUERDO CON LOS ELEMENTOS DE LA FIGURA GEOMÉTRICA REALIZA CONVERSIONES SEGÚN LAS EQUIVALENCIAS ENTRE SISTEMAS DE MEDIDA REPRESENTA UN CONJUNTO DE DATOS DE ACUERDO CON LA VARIABLE ESTADÍSTICA REALIZA PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS MEDIANTE EL USO	Exámenes Escritos: Creación de cuestionarios con preguntas que aborden conceptos de la normativa, definiciones y ejemplos prácticos. Evaluación de la precisión en la comprensión y aplicación de los conceptos. Casos de Estudio: Preparación de escenarios comerciales con datos y situaciones financieras específicas. Evaluación de la capacidad para analizar, interpretar y aplicar la normativa y procedimientos. Lista de Verificación de Procedimientos: Elaboración de una lista	40	8	Exámenes Escritos: Creación de cuestionarios con preguntas que aborden conceptos de la normativa, definiciones y ejemplos prácticos. Evaluación de la precisión en la comprensión y aplicación de los conceptos. Casos de Estudio: Preparación de escenarios comerciales con datos y		MONTERIA	PC		

Versión: 04
Código: GFPI-F-134

Fecha de Elaboración	**MARZO 14 2026**
Denominación del Programa de Formación	**ASISTENCIA PARA LA INTELIGENCIA EMPRESARIAL**
Modalidad de Ejecución	**PRESENCIAL**
Código y versión del Programa	**134104 V1**
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	**3410284**
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica	**Nombres y Apellidos : FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ** — **Regional y Centro de formación CENTRO AGROPECUARIO Y BIOTECNOLOGIA EL PORVENIR**
	Nombres y Apellidos — **Regional y Centro de formación**

FASE DE PROYECTO FORMATIVO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			OBSERVACIONES
								HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE			AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	
ANALISIS	**RECONOCE LOS DIFERENTES TIPOS DE CLIENTES DE ACUERDO A LA POLÍTICA INSTITUCIONAL**	**PROCESAR DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y METODOLOGÍA ESTADÍSTICA**	**RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN METODOLOGÍA, INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS ESTADÍSTICAS, DE ACUERDO A NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN**	**APLICAR METODOLOGÍAS Y TÉCNICAS ESTADÍSTICAS SELECCIONAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ESTADÍSTICAS ESTABLECER LAS FUENTES DE INFORMACIÓN**	APLICACIONES EN LOS NEGOCIOS Y EN LA ECONOMÍA ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA. DATOS: ELEMENTOS, VARIABLES Y OBSERVACIONES, ESCALAS DE MEDICIÓN, DATOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS, DATOS DE SECCIÓN TRANSVERSAL Y DE SERIES DE TIEMPO, VARIABLES DISCRETAS Y CONTINUAS, REDONDEO DE CANTIDADES NUMÉRICAS, NOTACIÓN CIENTÍFICA, CIFRAS. FUENTES DE DATOS: FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS, FUENTES EXISTENTES, ESTUDIOS ESTADÍSTICOS, ERRORES EN LA ADQUISICIÓN DE DATOS. POBLACIÓN Y MUESTRA: ESTADÍSTICA INDUCTIVA (O INFERENCIAL) Y ESTADÍSTICA TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN: LA ENCUESTA, LA OBSERVACIÓN, LA ENTREVISTA, LA EXPERIMENTACIÓN HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ESTADÍSTICAS.	**- RECONOCE LOS DIFERENTES TIPOS DE CLIENTES DE ACUERDO A LA POLÍTICA INSTITUCIONAL. - DEMUESTRA ELEGANCIA Y DISTINCIÓN, A TRAVÉS DE SU PULCRITUD EN EL VESTIR, COMBINACIÓN DE COLORES, ACCESORIOS, MAQUILLAJE Y PEINADO, DE ACUERDO AL PROTOCOLO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. - APLICA EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO DE ACUERDO CON LA OCASIÓN, EL LUGAR Y LAS PERSONALIDADES QUE INTERVIENEN EN ELLA. - BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA Y AJUSTADA, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES PERFILES DE CLIENTES. - APLICA HÁBITOS SANOS EN PROCURA DE SU SALUD Y ASPECTO PERSONAL PARA EL EFICIENTE DESEMPEÑO LABORAL TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.**	**Descripción: Implementar una función en el lenguaje de programación seleccionado que realice una operación específica (por ejemplo, calcular la suma de dos números). Instrucciones: Escribir el código para la función. Probar la función con varios conjuntos de datos. Documentar el código con comentarios breves**	**90**	**15**	**Implementar una función en el lenguaje seleccionado, probarla con diferentes datos y documentar el código.**	**TALLER METODOLOGICO**	**MONTERIA**	**GUIAS MATERIAL DE APOYO VIDEOS EXPLICATIVOS HERRAMIENTAS DEprogramacion**	**FREYJA MARCELA COROMADO QUIRORZ**	N/A

ANEXO N°2 LISTADO ASISTENCIA

SENA

FORMATO DE APOYO
REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: PLANETA RICA

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	Asistencia Inteligencia Empresarial			Código del Programa:		Ficha de Caracterización	
Competencia:				Resultado de Aprendizaje:			
Tipo de Formación:	Titulada ___ Complementaria ___	Mes: _____ Año: 2026	Instructor: Freyja Colonado	Correo Electrónico: colonadofreyja@gmail.com		Teléfono: 3152378788	

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA	DIA	DIA	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
1	Evelyn	Mestra Alvarez	3223426135	emestraalvarez@gmail.com	Evelyn	Evelyn	Evelyn	Evelyn	Evelyn	
2	Sofia	Hernández Ra	3117419476	hernandezriassofia@hotmail.com	Sofia	Sofia	Sofia	Sofia	Sofia	
3	Katherin	Pastrana Martinez	3002054447	KathePastranaMartinez518@gmail.com	KatMarin	Katherin	Katherin	Katherin	Katherin	
4	LIZETH	DE LA ALBA	3186137775	LIZETHDELA1@GMAIL.COM	LIZETH	LIZETH	LIZETH	LIZETH	LIZETH	
5	Mariana A	De Alba R	3205869967	dealbamariana3@gmail.com	Mariana	Mariana	Mariana	Mariana	Mariana	
6	Maria Angel	Bernocal Meza	3726582342	mariaangelbernocalmeza@gmail.com	Maria	Maria	Maria	Maria	Maria	
7	Merielen	Guerra Cerpa.	3178363432	merielenguerra.77@gmail.com.	Merielen	Merielen G.C.	Merielen G.C.	Merielen G.C.	Merielen G.C.	
8	Maria Isabel	Jimenez Redondo	3215745513	Mariaisabeljimenez Redondo1@gmail.com	Maria Jimenez	Maria Jimenez		Maria Jimenez	Maria Jimenez	
9	Naira Carina	Sierra Mesa	3172410334	Nairasierra311@gmail.com	Naira S	Naira S	Naira S	Naira S.	Naira S.	
10	Paula Andrea	Tamara Diaz	3217420989	Paulaandreatamaradiaz@gmail.com	Paula T	Paula T	Paula T	Paula T		
11	Luis José	Osorio Montiel	3006978563	Luisjoseosoriomontiel216@gmail.com	Luis	Luis	Luis.	Luis.	Luis	

Powered by CamScanner

FORMATO DE APOYO
REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: PLANETA RICO

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	Asistencia para la Inteligencia Empresarial			Código del Programa:		Ficha de Caracterización:
Competencia:				Resultado de Aprendizaje:		
Tipo de Formación:	Titulada ___ Complementaria ___	Mes: ___ Año: 2026	Instructor: Freyra Coronado	Correo Electrónico: coronadofreyra@gmail.com		Teléfono: 315 227 8788

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA	DIA	DIA	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
12	Alexander	Herrera de Zoo	3228309493	a93151798@gmail.com	ALEX.			ALEX	ALEX	
13	Liney	Osorio B	3332719370	Lineyb401@gmail.com	Liney	Liney				
14	KATY JOHANA	DIAZ TORRES	3206730595	Katydiaz619@gmail.com						
15	Valentina	Nisperoza M.	3114518507	valentinanisperoza6@gmail.com	Tmm.	Tmm.	Tmm.	Tmm.	Ti	
16	Danna Ines	Valeta Alvarado	3147991142	dannavaleta3i@gmail.com	Danna Valeta	Danna Valeta	Danna Valeta.	Danna Valeta.	Danna Valeta	
17	Aura Manuela	Orango Lobo	3205714148	auramanuelaorangolobo@gmail.com	Aura Orango	Aura Orango	Aura Orango	Aura Orango	Aura Orango	
18	Sharon	Muñoz Eljach	3043205991	Munozeljachsharonjose@Gmail.com	Sharon Muñoz	Sharon Muñoz	Sharon Muñoz	Sharon Muñoz	Sharon Muñoz	
19	Maicon Scoth	Move camargo	3215346248	Morecamargomaiconscoth@.gmail.com	Maicon Scoth.	Maicon Scoth.			Maicon Scoth	
20	Andrea Carolina	Gonzalez Velazquez	3215294706.	andrecarolina1928@gmail.	Andrea	Andrea	Andrea	Andrea	Andrea	
21	Katy	Alvarez Hadra	3175956018	Karelalvarezmadera@gmail.com						
22	Angie Rocio	Pastrana Ballesteros	3137369412	Cheli-24@Hotmail.com	Arp.	Arp	Arp.	Arp.	Arp.	

Powered by CamScanner

SENA

FORMATO DE APOYO

REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: San José de Cúcuta

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	Asistente para Inteligencia Empresarial			**Código del Programa:**		**Ficha de Caracterización**
Competencia:				**Resultado de Aprendizaje:**		
Tipo de Formación:	**Titulada** X **Complementaria** ___	**Mes:** ___ **Año:** 2026	**Instructor:** Freyre Coronado.	**Correo Electrónico:** coronado freyre@gmail.com		**Teléfono:** 3152372792

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA	DIA	DIA	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
12	Yorlis Yohana	Zuñiga Misal	3008977726	yorlis2uniga623@gmail.com	Yorlis					
13	Mariana	Rodriguez Oviedo	3501287826	marianarodriguez1525@gmail.com	mariana					
14	Luis Alfredo	Montalvo Tarazona	3238669855	luismj@gmail.com.co	Luis A.					

Powered by CamScanner

20

SENA

FORMATO DE APOYO
REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: San Jose de Uré

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	Asistnaá Administrativa		Código del Programa:		Ficha de Caracterización:
Competencia:			Resultado de Aprendizaje:		
Tipo de Formación:	Titulada X Complementaria ___	Mes: ___ Año: 2026	Instructor: Freyja Coronado.	Correo Electrónico: coronadofreyja@gmail.com	Teléfono: 3152379782

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA	DIA	DIA	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
1	Beiner	Lorano	3247343925		Beiner					
2	Julio	Esquivel	3105927466		Julio					
3	Tatiana	Lopez	3042452621		Tatiana					
4	Luzmila	Vergara Madera	3218139919		Luzmila					
5	Silvia Patricia	Perez Hoyos	3012621749		[illegible]					
6	Yuris Adriana	Teran Salazar	3215806016	yuisteran608@gmail.com	yuris					
7	Mariana	Gonzalez	3005620661	gonzalezbelltranmariana88@	[illegible]					
8	Veronica	Olivar Guerra	3209673373	VeronicaOlivar608@gmail.com	Veronica					
9	Sunilda Rosa	Macias Pacheco	3106563446	ro139753@gmail.com	Sunilda					
10	Tania M.	Menezes C	3018058143	tania2917teran@gmail.com	[illegible]					
11	Yulis Maria	Fernandez	3113054919	yulis.m.fernandez61@gmail.com	yulis.					

Powered by CamScanner

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 10 DEL MES DE 06 DEL AÑO 2026

OBJETIVO (S): Fuerza Comando - Inst.

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Jesus David Soto Calle	1003359450		X			sotocalle.esus07@gmail.com	3215005570		Jesus Soto
	Diana Lopez	50950112	X				Dianapatricia2210@gmail.com	3169351773		
	Adriana Maza García	1072527961		X			adrianadelascarlotamazagarcia@gmail.com	3212210002		Adriana
	Ruben Cantillo C.	1064911342	X				rubencantillo24@gmail.com	3046327589		
	Dolarna Alemán	1003645567		X			dolarnaalemanc@gmail.com	3137701668		
	Bernarda Cruz Perez	50710502		X			geimis0616@gmail.com	3024124145		
	Daniela Arrieta	1003058725		X			danielaarrieta2017@gmail.com	3015584126		Daniela Arr
	Kelly Hernandez	1073985004		X			Kellyjohanahernandez@gmail.com	3102796946		
	Lorena Assias	1073994698		X			lorenaassiasc@gmail.com	3177104726		Lorena Assias M.
	Cristina	26.216.763		X			6ET0479@hotmail.com	322568 8805		Cristina
	Kelly Vidal M	26228477	X			Alcaldía Pitalita	Renta ciudadana p tierralta - Cordoba y mas	3106914485		
	Carmen Lucia Perez	26007488	X			Alcaldía Puerto Libertador	familias en acciones puerto libertador.gov.co	3127857603		
	Diana M. Chica	1069402664	X			Alcaldía de Puerto Libertador	diana.marcela.19880 hotmail.es	3104026143		
	Maria Clara Herrera	1003367661		X		Alcaldía de Puerto Libertador	enlace.puertolibertador@gmail.com	3045614571		
	Rovito Rivero	1095023515	X			Alcaldía de Valencia	rovi9746@hotmail.com	3216998144		

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

Powered by CamScanner

SENA

FORMATO DE APOYO
REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: Sede Regional Barranquilla.

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL — Freyis Coronado - Instructo

Programa de Formación:	Curso Economía Popular			Código del Programa:		Ficha de Caracterización	
Competencia:				Resultado de Aprendizaje:			
Tipo de Formación:	Titulada ___ Complementaria X	Mes: 06 Año: 2026	Instructor: Freyis Coronado.	Correo Electrónico: coronado0102@gmail.com		Teléfono: 3152378782	

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA	DIA	DIA	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
	María Alejandra	Vista Guzmán	3002021125	maria.vista@prosperidadsocial.gov.co	María Alejandra V.					
	Jairo E.	Pereira R	3126381854	Jairo.Pereira@outlook.es						
	Dina Luz	Montalvo Q.	3216074719	dina-montalvo@hotmail.com	Dina M.					
	Tatiana	Vega Zapa	3218754905	tatyVega1979@gmail.com	Tatiana Vega					
	ANA CLAUDIA	TORRES MARTINEZ	3003988722	martinez turibio ana@gmail.com						
	Yeiley Carolina	Mendez Florez	3146747841	Kelvca292mendez@gmail.com	Yeiley M.					
	Jesus Soto	Mercado	3218246074	Jesussoto22@gmail.com						
	Viviana	Cama Ramos	3128597800	quiviana196@gmail.com						
	Shirly	Valdes	3146345242	Valdes60136036@gmail.com						
	Keyla F.	Lopez Lozano	3144003824	Keylalopez2012@hotmail.com	Keyla					
	Gloria M.	Quiroz C.	3017299206	gloriaquiroz23h@gmail.com						
	Sandy	Castillo A.	3126989787	Sandymargarita_88@hotmail.com						

Powered by CamScanner

SENA

FORMATO DE APOYO
REGISTRO DE ASISTENCIA - EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LUGAR: SENA Regional - DPS.

OBJETIVO: IMPARTIR FORMACIÓN PROFESIONAL

Programa de Formación:	Curso Economía Popular.			Código del Programa:		Ficha de Caracterización:
Competencia:				Resultado de Aprendizaje:		
Tipo de Formación:	Titulada ___ Complementaria X	Mes: 06 Año: 2026	Instructor: Freyga Colonado	Correo Electrónico: Colonadofregis@gmail.		Teléfono: 3152378788.

No.	DATOS DEL APRENDIZ				DIA	DIA	DIA	DIA	DIA	DIA
	Nombre	Apellidos	Celular	Correo Electrónico	Firma Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz	Firma del Aprendiz
	Emperatriz	Lopez Diaz	3128242990	emperitalopez150gmail.com						
	Mildreal	Cavadia Alvarez	3008541882	mildredcavadiaalvarez@gmail.com						
	Merly	Brango Mendoza	3006683250	merlybrango@gmail.com						
	Marleidys	Conde Pestana	3218937082	marleidys03@hotmail.com						
	Diana Marcela	Caret Suárez	3014374772	dianacaretiz@outlook.com						
	Jesymer Veronica	Guarinan Perales	3026809759	jesymerK78@gmail.com						
	Berta Sara	Saez Fuentes	3135749574	berta.saez@psqua.co						
	Marceta	Florez Correa	3106544436	mflorez06302@gmail.com						
	Yolis Maria	Vargas Bermal	3144422078	yolismariavargasbermal@gmail.com						
	Romulo Manuel	Mercado Muñoz	321.777.0760	romulomercado@gmx.com romulomercado@cun.edu.co						
	Ena	Pinedo Muñoz	3009762437	e.pimu@hotmail.com						
	Yeidis	Murillo Vargas	3103783882	yeidismurillovargas@gmail.com						

Powered by CamScanner

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA ____ DEL MES DE Enero DEL AÑO 2026.

OBJETIVO (S) Fredy Cosmos - Instructo

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Silvia Patricia Perez Hoyos	1197213159				x		3012627449		
	Maria claudia Alvarez C.	21591875			Alcaldia San Bernardo		familiasenaccion@sanjosedeuraba-cordoba.gov.co	3007332606		
	Dina Luz Acosta Martinez.	1007434094		x		Alcaldia de Chimá	dinaluzacosta@hotmail.com	3016047896		
	Dionis Yuleth Sanchez Paz.	1.003465.661		x		Alcaldia de Valencia	dionissanchez09@gmail.com	3106776254		

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

Powered by CamScanner

ANEXO N°3 GUIAS DE APRENDIZAJE

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
- Código del Programa de Formación: **134101**
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGÍAS PARA MEJORAR LA ATENCION DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LAS EMPRESAS.
- Fase del Proyecto (si aplica): ANALISIS Y PLANEACIÓN
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): DESARROLLAR E IMPLEMENTAR LAS ACCIONES DE MEJORA EN SERVICIO AL CLIENTE
- Competencia: ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA
- Resultados de Aprendizaje:

- 497173 - 01 RECONOCER LA ORGANIZACIÓN, TIPOS DE CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE, TENIENDO EN CUENTA SU OBJETO SOCIAL Y NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 90 horas.

2. PRESENTACIÓN

Brindar una atención al cliente eficaz implica comprender y responder a sus necesidades de manera oportuna, alineándose con las políticas y estrategias de servicio de la organización. Esto requiere habilidades de comunicación, empatía y resolución de problemas para ofrecer experiencias satisfactorias que fortalezcan la relación con los clientes. Al interactuar con ellos, es fundamental escuchar activamente, identificar sus expectativas y proporcionar soluciones adaptadas a cada

situación. Además, cumplir con los estándares y protocolos establecidos por la empresa garantiza coherencia y calidad en el servicio. Una atención centrada en el cliente no solo mejora su satisfacción y fidelización, sino que también contribuye al posicionamiento y éxito de la organización en un entorno competitivo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad:

Apreciado aprendiz, reflexione sobre la lectura sugerida por el instructor que lo invita a conocer la importancia de prestar un buen servicio al cliente:

1. ¿Cómo impacta la calidad del servicio al cliente en la lealtad y retención de clientes en nuestra empresa?
2. ¿Qué estrategias podríamos implementar para mejorar la experiencia del cliente y resolver de manera más efectiva sus necesidades y expectativas?
3. ¿Qué medidas podemos tomar para integrar el feedback de los clientes en nuestros procesos de mejora continua y desarrollo de productos/servicios?

Ambiente requerido: Centro de Comercio Industria y Turismo

Estrategias o técnicas didácticas activas: Conversatorio

Materiales de formación: Lapiceros, libretas, PC

Material de apoyo: Video, Libros Biblioteca Virtual.

Duración de la actividad: 1 horas.

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



Descripción de la actividad: TALLER APROPIACIÓN INVESTIGATIVA (GRUPAL)

Objetivo del taller:

- Brindar a los aprendices conocimientos y herramientas prácticas para mejorar la calidad del servicio al cliente.
- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva y empatía para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Promover la importancia de un excelente servicio al cliente para el éxito del negocio.

PREGUNTAS:

1. ¿Qué significa para ti brindar un excelente servicio al cliente? ¿Cuáles son los elementos clave que consideras importantes?
2. ¿Cuáles crees que son las principales necesidades y expectativas de los clientes en nuestra industria/sector?
3. ¿Puedes compartir una experiencia personal positiva en la que hayas recibido un servicio excepcional? ¿Qué hizo que esa experiencia fuera memorable?
4. ¿Cuáles son los principales desafíos a los que te enfrentas al interactuar con los clientes? ¿Cómo los abordas?
5. ¿Cuáles son las habilidades de comunicación más importantes para brindar un excelente servicio al cliente? ¿Cómo las aplicas en tu trabajo?
6. ¿Qué estrategias utilizarías para convertir una queja o reclamación de un cliente en una oportunidad para generar una experiencia positiva?
7. ¿Cómo puedes personalizar tu servicio para adaptarlo a las necesidades específicas de cada cliente?
8. ¿Qué acciones o gestos de cortesía consideras efectivos para sorprender y deleitar a los clientes?
9. ¿Cómo puedes mantener la calma y la profesionalidad ante situaciones difíciles o clientes insatisfechos?
10. ¿Qué medidas o indicadores consideras útiles para evaluar la calidad del servicio al cliente?
11. ¿Cuál es tu compromiso personal para mejorar y ofrecer un servicio excepcional a los clientes?



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

CLIENTE_SERVICIO_SATISFECHO_RIESGOS_ QUEJAS_SONRISA_ ACTITUD_TRABAJO EN EQUIPO_CRITICO_TOLERANCIA_DECIDIDO_RECOMIENDA_ CORDIAL_IMPULSIVO_INDECISO

Sociodrama: Aprendices conformar grupos de 2 integrantes y preparar una exposición académica teniendo en cuenta la siguiente temática

Grupo N°1	**Cliente ideal o fiel**
Grupo N°2	**Cliente amigable**
Grupo N°3	**Cliente detallista**
Grupo N°4	**Cliente conversador**
Grupo N°5	**Cliente racional**
Grupo N°6	**Cliente reservado**
Grupo N°7	**Cliente tímido**
Grupo N°8	**Cliente exigente**
Grupo N°9	**Cliente impaciente**
Grupo N°10	**Cliente indeciso**
Grupo N°11	**Cliente negociador**
Grupo N°12	**Cliente crítico**
Grupo N°13	**Cliente nervioso**
Grupo N°14	**Cliente confundido**
Grupo N°16	**Cliente insatisfecho**
Grupo N°17	**Cliente conservador**
Grupo N°19	**Cliente impulsivo**

INDICACIONES:

- Tomar los elementos conceptuales de la investigación realizada. - Puede ampliar consultando en otras fuentes de información. -Exponer al instructor la temática asignada. -Si presenta algún inconveniente con el desarrollo de la actividad por favor reportar con el instructor.

Ambiente requerido: Centro de Comercio Industria y Turismo

Estrategias o técnicas didácticas activas: Taller Apropiacion Investigativa /sopa de letras/Sociodrama

Materiales de formación: Lapiceros, libretas, PC

Material de apoyo: Video, Libros Biblioteca Virtual.

Duración de la actividad: 7 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: TALLER DESCRIPTIVO (GRUPAL)

Aprendiz una vez se halla realizado el reconocimiento conceptual del recurso suministrado por el instructro desarrollar el taller descriptivo que es una actividad formativa o educativa diseñada para enseñar a los aprendices cómo describir de manera efectiva y detallada diferentes objetos, situaciones, procesos o fenómenos. Este tipo de taller se enfoca en desarrollar habilidades específicas relacionadas con la observación, la precisión en el uso del lenguaje y la capacidad de transmitir información de manera clara y comprensible. (ver anexo)

Ambiente requerido: Centro de Comercio Industria y Turismo

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje Basado En Problemas (ABP)

Materiales de formación: Lapiceros, libretas, PC

Material de apoyo: Video, Libros Biblioteca Virtual, PDF Caracteristicas del Ciclo de Servicio

Evidencias de aprendizaje: Taller Descriptivo

Instrumentos de evaluación: Lista de verificación

Duración de la actividad: 3 horas.

Descripción de la actividad: MAPA MENTAL (INDIVIDUAL)

Aprendiz Un mapa mental es una representación gráfica y visual de ideas, conceptos, información o tareas, que se organiza a partir de un tema central y se expande mediante ramificaciones que conectan con subtemas o detalles relacionados. Estos mapas se caracterizan por utilizar palabras clave, imágenes y símbolos para resumir y estructurar la información de manera clara y concisa. Tomar las indicaciones suministradas por el instructor documento (ver anexo)

Ambiente requerido: Centro de Comercio Industria y Turismo

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje Basado En Problemas (ABP)

Materiales de formación: Lapiceros, libretas, PC

Material de apoyo: Video, Libros Biblioteca Virtual, PDF Caracteristicas del Ciclo de Servicio

Evidencias de aprendizaje: Taller Descriptivo

Instrumentos de evaluación: Lista de verificación

Duración de la actividad: 3 horas.

Descripción de la actividad: PROFUNDIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS (INDIVIDUAL)

EL CICLO DE VIDA DEL SERVICIO: UN ENFOQUE INTEGRAL PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA EFICIENCIA OPERATIVA



La evolución constante del mercado y las cambiantes demandas de los clientes en el ámbito de la información y el servicio al cliente han puesto de manifiesto la importancia de adoptar un enfoque integral para gestionar el ciclo de vida del servicio. En este contexto, el ciclo de vida del servicio emerge como un marco fundamental para entender y abordar las necesidades de los clientes a lo largo de todas las etapas de interacción. Este ensayo argumentativo explora la relevancia y la eficacia del ciclo de vida del servicio en la información y servicio al cliente, destacando su papel crucial en la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

El ciclo de vida del servicio se inicia con la etapa de concepción, donde se identifican las necesidades y demandas del cliente. Este punto de partida es fundamental, ya que sienta las bases para el diseño de servicios que sean verdaderamente relevantes y valiosos para los clientes. Al comprender profundamente las expectativas y requisitos de los clientes, las organizaciones pueden desarrollar servicios que respondan de manera efectiva a sus necesidades, generando así un mayor nivel de satisfacción y fidelización.

La fase de diseño del servicio representa otro aspecto crucial del ciclo de vida del servicio. Aquí es donde se definen los detalles operativos y estratégicos del servicio, desde la estructura de los canales de comunicación hasta los procesos internos de atención al cliente. Un diseño bien concebido no solo garantiza la coherencia y la calidad en la entrega del servicio, sino que también optimiza los recursos y mejora la eficiencia operativa. Además, un diseño centrado en el cliente permite una experiencia fluida y sin problemas, lo que contribuye significativamente a la percepción positiva de la marca.

La implementación y el despliegue del servicio marcan el siguiente paso en el ciclo de vida del servicio. Esta fase implica la ejecución efectiva del servicio según lo diseñado, asegurando que se cumplan los estándares de calidad y se satisfagan las expectativas del cliente. La capacitación adecuada del personal y la adopción de tecnologías apropiadas son elementos clave en este proceso, ya que influyen directamente en la capacidad de la organización para ofrecer un servicio excepcional y diferenciado.

La fase operativa y de soporte representa la continuidad del servicio y el compromiso continuo con la satisfacción del cliente. Aquí, se monitorean de cerca las operaciones para identificar posibles áreas de

mejora y se brinda soporte técnico y atención al cliente para resolver cualquier problema o consulta que pueda surgir. Esta atención constante al cliente fortalece la relación cliente-empresa y contribuye a la lealtad del cliente a largo plazo.

La evaluación y mejora continua cierran el ciclo de vida del servicio, proporcionando una oportunidad invaluable para reflexionar sobre el desempeño del servicio y realizar ajustes según sea necesario. Recopilar comentarios de los clientes, analizar métricas clave y realizar evaluaciones periódicas son prácticas esenciales en esta fase. Al implementar cambios y actualizaciones basados en los resultados de la evaluación, las organizaciones pueden adaptarse rápidamente a las necesidades cambiantes del mercado y mantener su competitividad.

En conclusión, el ciclo de vida del servicio en la información y servicio al cliente representa un marco poderoso y holístico para gestionar las interacciones con el cliente de manera efectiva y eficiente. Al abordar cada etapa del ciclo con cuidado y atención, las organizaciones pueden mejorar la satisfacción del cliente, impulsar la lealtad de la marca y lograr una ventaja competitiva sostenible en el mercado actualmente desafiante y en constante evolución

LUEGO DE LEER Y ANALIZAR EL TEXTO ANTERIOR RESPONDER:

SELECCIONAR LA RRSPUESTA CORRECTA	SELECCIONE FALSO O VERDADERO
1. ¿Cuál es el primer paso en el ciclo de vida del servicio? a) Implementación y Despliegue b) Concepción del Servicio c) Evaluación y Mejora Continua d) Operación y Soporte **2. ¿Qué fase del ciclo de vida del servicio implica la entrega continua del servicio y el soporte a los clientes?** a) Implementación y Despliegue b) Concepción del Servicio c) Operación y Soporte d) Evaluación y Mejora Continua	1. El ciclo de vida del servicio no incluye una fase de Evaluación y Mejora Continua. (Falso) (Verdadero) 2. En la fase de Diseño del Servicio, se establecen los procesos y políticas para la entrega del servicio. (Falso) (Verdadero) 3. La Implementación y el Despliegue del servicio ocurren antes de la Concepción del Servicio. (Falso) (Verdadero) 4. La fase de Operación y Soporte implica la entrega continua del servicio pero no incluye atención al cliente. (Falso) (Verdadero)

3. ¿Qué aspecto es crucial en la etapa de Diseño del Servicio? a) Monitoreo de las operaciones b) Recopilación de comentarios de los clientes c) Definición de los detalles operativos y estratégicos d) Capacitación del personal en atención al cliente **4. ¿Cuál es el objetivo principal de la fase de Evaluación y Mejora Continua?** a) Identificar áreas de mejora y realizar ajustes b) Desarrollar nuevos servicios c) Implementar cambios drásticos en la operación d) Reducir costos operativos **5. ¿Qué implica la fase de Descontinuación o Renovación del ciclo de vida del servicio?** a) Lanzar nuevos servicios b) Evaluar si el servicio aún cumple con las necesidades del mercado c) Continuar ofreciendo el servicio sin cambios d) Ignorar las tendencias del mercado	5. La fase de Descontinuación o Renovación evalúa si el servicio aún es rentable y relevante para el mercado. (Falso) (Verdadero)

Ambiente requerido: Centro de Comercio Industria y Turismo

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje Basado En Problemas (ABP)

Materiales de formación: Lapiceros, libretas, PC

Material de apoyo: Video, Libros Biblioteca Virtual, PDF Caracteristicas del Ciclo de Servicio

Evidencias de aprendizaje: Reconocimiento Conceptual

Instrumentos de evaluación: Lista de verificación

Duración de la actividad: 1 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: EVIDENCIA N°1 INFORME ACADEMICO

OBJETIVO: Determinar los elementos metodológicos de la cultura organizacional y la atención y servicio al cliente

Aprendiz luego de analizar detenidamente el modulo N°3 ATENCIO AL CLIENTE responder al siguiente informe académico

Tema 1: Cultura Corporativa de las Organizaciones

1. ¿Qué entendemos por "Cultura Corporativa" en una organización?
2. ¿Cuáles son los elementos clave para conformar la Cultura Corporativa de una empresa?
3. ¿Qué significa "Cultura del Servicio" dentro de una organización?
4. ¿Cómo definirías el concepto de "Cliente" en el contexto empresarial?
5. ¿Qué entendemos por "Servicio" en el ámbito empresarial?
6. ¿Cuál es la importancia de los "Momentos de verdad" en la experiencia del cliente?
7. ¿Qué implicaciones tiene el concepto de "Servicio al Cliente" en la cultura corporativa de una empresa?

Tema 2: Estrategias de Servicio al Cliente

8. ¿Cómo clasificarías a los clientes en función de sus características y comportamientos?
9. ¿Por qué es importante diferenciar y clasificar a los clientes en una empresa?

Tema 3: Manejo de Agenda y Control de Citas

10. ¿Cuál es la importancia del manejo de la agenda en el ámbito laboral?
11. ¿Qué estrategias utilizarías para garantizar un eficaz control de citas en una empresa?
12. ¿Cuáles son los aspectos clave a tener en cuenta al tomar mensajes de los clientes?

Tema 4: Equipos de Comunicación y Servicios Telefónicos

13. ¿Qué elementos componen un equipo de comunicación eficaz en una empresa?
14. ¿Cuál crees que es la importancia de ofrecer servicios telefónicos de calidad en la atención al cliente?
15. ¿Qué aspectos considerarías al gestionar las comunicaciones telefónicas en una empresa?

Ambiente requerido: Centro de Comercio Industria y Turismo

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje Basado En Problemas (ABP)

Materiales de formación

Material de apoyo: Video, Libros Biblioteca Virtual, PDF

Evidencias de aprendizaje: Documento Informe académico.

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo verificación.

Duración de la actividad: 4 horas.

Descripción de la actividad: FORO ACADEMICO: REALIZAR SU PARTICIPACION EN EL FORO HABILITADO EN CAMPUS VIRTUAL

LA IMPORTANCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO AL CLIENTE

La relación entre cultura organizacional y servicio al cliente es un tema de creciente relevancia en el ámbito empresarial contemporáneo. La cultura organizacional, que abarca los valores, normas y comportamientos compartidos dentro de una empresa, desempeña un papel crucial en la forma en que ésta interactúa con sus clientes y en la calidad de la experiencia que ofrece.



En este ensayo, exploraremos la importancia de una cultura organizacional centrada en el servicio al cliente y los beneficios que puede aportar a una empresa.

En primer lugar, una cultura organizacional orientada al cliente se traduce en una mayor atención y enfoque en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Cuando los valores de la empresa están alineados con la importancia del servicio al cliente, todos los miembros de la organización se comprometen a ofrecer un servicio excepcional. Esta orientación hacia el cliente se refleja en cada aspecto del negocio, desde la atención al cliente hasta el diseño de productos y servicios.

Además, una cultura organizacional fuertemente enfocada en el servicio al cliente promueve la coherencia en la experiencia del cliente. Establece estándares consistentes en toda la empresa, asegurando que cada interacción con el cliente refleje los valores y la misión de la empresa. Esta

coherencia es fundamental para construir la confianza y la lealtad del cliente, ya que los clientes saben qué esperar en cada punto de contacto con la empresa.

Otro aspecto importante es el empoderamiento de los empleados. Una cultura organizacional que valora el servicio al cliente brinda a los empleados la autonomía necesaria para tomar decisiones que beneficien a los clientes. Esto les permite resolver problemas de manera rápida y eficiente, sin tener que depender de la aprobación de los superiores. Los empleados empoderados se sienten más comprometidos con su trabajo y están más motivados para ofrecer un servicio excepcional.

Asimismo, una cultura organizacional centrada en el servicio al cliente puede contribuir a la fidelización de clientes. Los clientes satisfechos son más propensos a regresar y a recomendar la empresa a otros, lo que puede generar un crecimiento orgánico y lealtad a largo plazo. Esta fidelización no solo implica beneficios económicos directos, sino que también fortalece la reputación y el prestigio de la empresa en el mercado.

Finalmente, una cultura organizacional enfocada en el servicio al cliente puede diferenciar a una empresa de sus competidores. En un mercado saturado, la forma en que una empresa trata a sus clientes puede ser el factor determinante que la distinga de otras opciones disponibles. Los clientes perciben y valoran cuando una empresa realmente se preocupa por ellos y está comprometida con su satisfacción, lo que puede influir significativamente en su decisión de compra.

En conclusión, la cultura organizacional desempeña un papel fundamental en la forma en que una empresa brinda servicio al cliente. Una cultura centrada en el cliente promueve la excelencia en el servicio, la coherencia en la experiencia del cliente, el empoderamiento de los empleados, la fidelización de clientes y la diferenciación competitiva. En un entorno empresarial cada vez más competitivo y orientado al cliente, invertir en una cultura organizacional sólida y enfocada en el servicio al cliente es esencial para el éxito a largo plazo de cualquier empresa.

RESPONDER:

1. ¿Cómo puede una empresa asegurarse de que su cultura organizacional esté realmente alineada con el servicio al cliente y no solo sea un eslogan o una declaración superficial?
2. ¿Qué medidas específicas pueden implementarse para empoderar a los empleados dentro de una cultura organizacional centrada en el servicio al cliente, y cómo pueden estas medidas afectar positivamente la experiencia del cliente?

3. Considerando la importancia de la coherencia en la experiencia del cliente, ¿cómo pueden las empresas garantizar que todos los puntos de contacto con el cliente reflejen de manera consistente los valores y la misión de la empresa?

Ambiente requerido: Centro de Comercio Industria y Turismo

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje Basado En Problemas (ABP)

Materiales de formación

Material de apoyo: Video, Libros Biblioteca Virtual, PDF

Evidencias de aprendizaje: Documento Informe académico.

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo verificación.

Duración de la actividad: 4 horas.

Descripción de la actividad: ACTIVIDAD: EXPLORANDO EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

OBJETIVOS DE LA ACTIVIDAD:

- Familiarizar a los aprendices del Técnico en Información y Servicio al Cliente con el portafolio de productos y servicios ofrecidos por la empresa.
- Promover la comprensión de la variedad de productos y servicios disponibles y su relevancia para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Fomentar la reflexión sobre cómo los productos y servicios pueden contribuir a mejorar la experiencia del cliente y alcanzar los objetivos de la empresa.

INSTRUCCIONES:

Consultar y elaborar un documento con las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es tu comprensión actual del concepto de "portafolio de productos y servicios"?
2. ¿Qué crees que debe incluir un portafolio de productos y servicios para ser efectivo?
3. ¿Cuál es la importancia de tener un portafolio bien definido para una empresa?
4. ¿Qué beneficios consideras que ofrece un portafolio de productos y servicios tanto para la empresa como para los clientes?
5. ¿Qué desafíos crees que pueden surgir al desarrollar y mantener un portafolio de productos y servicios?

6. ¿Cómo crees que un portafolio de productos y servicios puede ayudar a una empresa a diferenciarse de la competencia?
7. ¿Cuál es tu opinión sobre la diversificación del portafolio de productos y servicios? ¿Cuáles podrían ser sus ventajas y desventajas?
8. ¿Qué estrategias consideras importantes para la gestión y promoción efectiva de un portafolio de productos y servicios?
9. ¿Cuál es tu percepción sobre la relación entre la calidad de los productos y servicios en un portafolio y la satisfacción del cliente?
10. ¿Qué sugerencias tendrías para mejorar el portafolio de productos y servicios de una empresa específica?

Ambiente requerido: Centro de Comercio Industria y Turismo

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje Basado En Problemas (ABP)

Materiales de formación

Material de apoyo: Video, Libros Biblioteca Virtual, PDF

Evidencias de aprendizaje: Documento Informe académico.

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo verificación.

Duración de la actividad: 4 horas.

Descripción de la actividad: EXPOSICIONES ACADÉMICAS

Aprendices luego de leer y analizar con su grupo de trabajo prepara una exposición teniendo en cuenta los elementos conceptuales del **MODULO N°4 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS:**

GRUPO	TEMATICA:
GRUPO N°1	Categorización de productos La línea de productos
GRUPO N°2	Mezcla de producto
GRUPO N°3	Proceso de desarrollo nuevos productos.
GRUPO N° 4	Imagen corporativa organización - productos

GRUPO N°5	Manual imagen corporativa

Ambiente requerido: Centro de Comercio Industria y Turismo

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje Basado En Problemas (ABP)

Materiales de formación

Material de apoyo: Video, Libros Biblioteca Virtual, PDF

Evidencias de aprendizaje: Documento Informe académico.

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo verificación.

Duración de la actividad: 4 horas.

Descripción de la actividad: PROYECTO PORTAFOLIO

EVIDENCIA FINAL: PROYECTO PORTAFOLIO

Aprendices de acuerdo a lo aprendido en la temática portafolio de productos y servicios se requiere que cada uno de los grupos presente un portafolio con cada una de las características solicitadas: la fecha de entrega y sustentación del portafolio será acordada con el instructor:

GRUPO N°1 PORTAFOLIO

1. INFORMACIÓN:

La Gobernación de Córdoba informó que este año se llevará a cabo la Feria Ganadera, evento que regresa tras dos años de ausencia debido a las restricciones que impuso el Gobierno Nacional en este entonces por la pandemia.

La 60ª versión de la Feria Nacional de la Ganadería y Agroindustrial que se realiza en la ciudad de Montería (Córdoba). Una de las festividades más importantes de Colombia con actividades tanto para la diversión como para el negocio.

Este evento representa el buque insignia de la ganadería nacional y congrega todos los años a más de 40.000 de visitantes nacionales e internacionales en el coliseo de ferias Miguel Villamil Muñoz. Además, se ha programado una completa agenda cultural para el disfrute de todos los asistentes.

Dado lo anterior el gobernador Orlando Benítez solicita un portafolio de servicios para la promoción de la feria ganadera 2024 y solicita a su equipo de publicistas los siguientes productos:

PRODUCTOS A ENTREGAR PORTAFOLIO	
N°1	**Un folleto, plegable impreso el cual debe contener toda la información de la ciudad de Montería como centro turístico, comidas típicas, dulces típicos, información hotelera y sitios de interés.** **IMPORTANTE: un folleto impreso a color para el instructor, 5 copias a blanco y negro para los demás grupos..**
N°2	**Un comercial en video de 1 minuto grabado por ustedes en donde se invite a toda la comunidad Monteriana a participar de la FERIA GANADERA 2024.** **Este video debe mostrar los principales atractivos de la ciudad:** - **Avenida primera -planchones** - **Avenida primera norte** - **Avenida primera margen izquierda** - **Coliseo de feria**
N°3	**Una sesión fotográfica de mínimo 5 fotografías representando los bailes típicos de la región.** **Para esta sesión fotografía los integrantes del grupo deben ser los protagonistas, pueden utilizar cualquier locación para la sesión y estas fotos pueden ser tomadas desde el teléfono celular. (no se aceptan fotografías plagiadas, todo debe ser contenido original)**
N°4	**Organizar una presentación de su portafolio a través de diapositivas la cual debe mostrar cada uno de los productos solicitados por la gobernación de Córdoba.**

N°5	**Como requerimiento para la presentación del portafolio de servicios todos los participantes deben estar representando al ganadero cordobés, utilizando camisa, jean, sombrero vueltiao, modo feria ganadera.**

GRUPO N°2 PORTAFOLIO

1. INFORMACIÓN:

ADIDAS: La personalidad de Adidas se basa principalmente en la innovación y en la experiencia de compra sustentada en la satisfacción del cliente poniendo a su alcance, a través de sus productos auténticos, todo lo vinculado al deporte. Esta marca busca en sus tendencias y colecciones, una mezcla entre lo deportivo, lo casual, la alta moda y la frescura. La marca está muy orientada a los consumidores y, por tanto, a mejorar continuamente la calidad, apariencia, sensación y la imagen de sus productos y estructuras organizativas para igualar y superar las expectativas de los consumidores, proporcionándoles el valor más alto.

El objetivo de AdiDassler, fundador de Adidas, era proporcionar a cada atleta el mejor equipo posible. Para lograr su objetivo, él se apoyó en tres principios fundamentales: diseñar el mejor zapato y ropa deportiva para cada una de las necesidades del deporte, proteger al atleta de lesiones, y hacer que el producto sea duradero.

Es por ello que ADIDAS lanzará su más reciente colección de ropa deportiva inspirada en la juventud actual, dinámica y libre, para ello solicita a su equipo los siguientes productos para su portafolio:

PRODUCTOS A ENTREGAR PORTAFOLIO	
N°1	**Un comercial en video de 1 minuto en cualquier escenario deportivo de la ciudad de Montería o GYM, mostrando las bondades de la nueva ropa deportiva, estilos formas, aquí ustedes proponen que desean siempre y cuando este acorde a la necesidad del cliente.** **IMPORTANTE: por lo menos un integrante del grupo debe aparecer como protagonista del video, ya sea como presentador o actor, si aparecen todos no hay ningún problema.**

N°2	**Una sesión fotográfica de mínimo 5 fotografías representando la colección deportiva (no hay distinción de género, para hombres y mujeres deportivas) (no se aceptan fotografías plagiadas, todo debe ser contenido original)**
N°3	**Un afiche impreso donde se muestre el lanzamiento de la nueva línea de ropa deportiva, ustedes definen el tamaño del afiche, recuerde que deben llevarlo impreso y mostrarlo en su socialización de la campaña**
N°4	**Organizar una presentación de su campaña a través de diapositivas la cual debe mostrar cada uno de los productos solicitados por ADIDAS**
N°5	**Como requerimiento para la presentación del portafolio todos los participantes deben estar utilizando ropa deportiva y presentar una pequeña pasarela alusiva a lo solicitado por la marca ADIDAS.**

GRUPO N°3 PORTAFOLIO

1. INFORMACIÓN:

SAMSUNG MOBILE: Samsung presentó al mundo el Samsung Galaxy Core Advance, un equipo que al ver sus especificaciones podríamos decir que es una gama media más. Sin embargo, la importancia de este equipo es que está diseñado para ser usado por personas con discapacidad visual.

El Galaxy Core Advance, en primer lugar, cuenta con un diseño ergonómico que permite sostenerlo en la mano de manera muy cómoda. Además, cuenta con varias teclas físicas como son los botones menú, home y regresar, una tecla dedicada para grabación de audio, teclas de volumen, tecla de bloqueo y botón de la cámara.

Todas las acciones que realizas con el Galaxy Core Advance van acompañadas de una respuesta auditiva. Así, aunque el equipo parece un Android convencional, al tocar cualquier ícono en pantalla no se accederá a la función o aplicación. En cambio, el equipo avisará qué ícono ha sido tocado. Posteriormente, el usuario deberá hacer doble tap, en cualquier lugar de la pantalla, para acceder a la aplicación.

En el caso de las aplicaciones, estas son desplegadas en forma de lista. El usuario puede navegar por ellas haciendo scroll con dos dedos al tiempo o deslizando el dedo hacia el lado derecho. De esta última forma, se irá seleccionando una por una las opciones, acompañadas de una respuesta auditiva. Adicionalmente,

el equipo puede ser utilizado con la pantalla apagada para garantizar la privacidad del usuario. Esta opción se activa presionando dos veces la tecla de desbloqueo.

El equipo también permite leer cualquier texto impreso gracias a su cámara. De esta forma, el Galaxy Core Advance toma una imagen del texto y lo lee mediante el altavoz. Además, gracias a la herramienta de detección de luz, el equipo avisa la dirección de la fuente de luz (sea una lámpara, ventana, puerta, entre otros).

– Pantalla: 4,7 pulgadas con resolución 800 por 480 píxeles.

– Procesador: dual core a 1,2 GHz

– Memoria RAM: 1 GB

– Almacenamiento interno: 8 GB

– Cámara trasera: 8 megapíxeles

– Cámara frontal: VGA

– Batería: 2.000 mAh

– Sistema operativo: Android 4.2.2 Jelly Bean

Este equipo acaba de llegar a Colombia y para ello SAMSUNG MOBILE requiere que su equipo de publicidad realice una campaña de lanzamiento de producto el cual todos los colombianos conozcan este nuevo equipo de la familia SAMSUNG y el componente social que este trae, para ello requiere los siguientes productos:

PRODUCTOS A ENTREGAR PORTAFOLIO	
N°1	**dos comerciales en video de 30 segundo mínimo cada uno en donde se presenten todas las especificaciones del producto, su utilidad, los beneficios que prestará, el segundo comercial es de impacto social la ayuda de Samsung a la población con dicacidad visual-**

	IMPORTANTE: por lo menos un integrante del grupo debe aparecer como protagonista del video, ya sea como presentador o actor, si aparecen todos no hay ningún problema.
N°2	**Una sesión fotográfica de mínimo 4 fotografías representando el producto - (no se aceptan fotografías plagiadas, todo debe ser contenido original)**
N°3	**Tres posters impresos del lanzamiento del teléfono, cada uno debe representar un aspecto diferente del producto.**
N°4	**Organizar una presentación de su campaña a través de diapositivas la cual debe mostrar cada uno de los productos solicitados por SAMSUNG**
N°5	**Como requerimiento para la presentación del portafolio que será el todos los participantes deben estar utilizando la imagen corporativa de Samsung mobile que es la siguiente:** 

GRUPO N°4 PORTAFOLIO

1. INFORMACIÓN:



Sucesores de Cesar Vásquez Ltda. (CAFÉ CÓRDOBA) es una empresa productora y comercializadora de café tostado y molido, que ofrece a sus consumidores un producto siempre fresco con excelentes bondades de aroma, sabor y rendimiento, contribuyendo con la protección del medio ambiente y el desarrollo social y cultural de la región.

Para el año 2050 Sucesores de César Vásquez Ltda., logrará posicionamiento de la marca "Café Córdoba'' a nivel nacional, caracterizándose por ser una empresa competitiva en la región cordobesa, con una gran capacidad de producción con alta tecnología.

Como reconocimiento a la tradición Cordobesa, Café Córdoba lanza al mercado su nueva mezcla para chocolate Cordobés, una nueva línea pensada en los hogares cordobeses, para ello solicita a su grupo de publicistas lanzar una campaña para el posicionamiento del producto en cada una de las tiendas y supermercados de la región, para ello entregar los siguientes productos:

PRODUCTOS A ENTREGAR DE LA CAMPAÑA	
N°1	**Un comercial en video de 1 minuto grabado por ustedes en donde el principal atractivo es disfrutar de una deliciosa tasa de mezcla para chocolate cordobés, un buen desayuno acompañado de un buen chocolate.** **IMPORTANTE: por lo menos un integrante del grupo debe aparecer como protagonista del video, ya sea como presentador o actor, si aparecen todos no hay ningún problema.**
N°2	**Un Comercial para radio de mínimo 30 segundos, invitando al lanzamiento del producto..** **Para esta pauta radial se solicita que un integrante del grupo sea el que grabe su voz.**

N°3	**Organizar una degustación del producto para ello el día de la muestra organizar un pequeño STAND bien estructurado, mantel, el producto en físico, servir a las personas un pequeño vaso de chocolate acompañado de cualquier galleta el cual le permita a las personas probar el producto, recuerden tener todo bien planeado no pueden estar improvisando en el proceso, usted es la imagen de la campaña.** **En resumen, deben traer el producto elaborado para una degustación**
N°4	**Organizar una presentación de su campaña a través de diapositivas la cual debe mostrar cada uno de los productos solicitados por Café Córdoba.**
N°5	**Como requerimiento para la presentación del portafolio que será el todos los participantes deben estar presentados en su STAND tener todas las adecuaciones logísticas necesarias para su muestra de la campaña.**

GRUPO N°5 PORTAFOLIO

1. INFORMACIÓN:

COCA COLA: A medida que más Colombianos buscan bebidas con menos azúcar, el agua con gas va en aumento. Coca Cola se mantiene al día con las tendencias al lanzar la línea Smartwater con sabores originales.

En la naturaleza, la radiación solar calienta y evapora el agua de la superficie de los océanos. Esta agua se condensa después en forma de nubes, en un proceso que permite que se eliminen todas las impurezas antes de las lluvias.

Precisamente, en el ciclo natural del agua se inspira GLACÉAU smartwate. Se trata de agua de manantial vaporizada y destilada con electrolitos añadidos (magnesio, potasio y calcio) que le brindan un sabor puro y fresco.

GLACÉAU smartwater es el resultado de un proceso novedoso e innovador: en primer lugar, el agua de manantial del que procede es vaporizada, para luego proceder a su condensación y a la posterior adición de una pequeña cantidad de electrolitos para conseguir su característico sabor.

GLACÉAU smartwater fue comercializada por primera vez en Estados Unidos en 1996 y en la actualidad es la marca número uno de agua embotellada premium en ese país. GLACÉAU smartwater llegará a Colombia tras ser lanzada en 2021 en Reino Unido, donde se ha convertido en la marca de agua de más rápido crecimiento en consumo inmediato.

El lanzamiento de GLACÉAU smartwater se enmarca dentro de la nueva estrategia de Coca-Cola, que pasa por ofrecer más opciones de bebidas que respondan a los gustos y necesidades de los consumidores, cada vez más preocupados por su salud y bienestar, y más conscientes de la importancia de una correcta hidratación.



Para ello COCA COLA requiere a su grupo de publicistas organizar una campaña para el lanzamiento del producto teniendo en cuenta los siguientes elementos:

PRODUCTOS A ENTREGAR PORTAFOLIO	
N°1	**Un comercial en video de 1 minuto grabado por ustedes en donde se muestre la importancia de mantenernos hidratados, este comercial puede ser grabado en cualquier locación lo importante es ser claro con el mensaje que desea transmitir, las bondades del producto.** **IMPORTANTE: por lo menos un integrante del grupo debe aparecer como protagonista del video, ya sea como presentador o actor, si aparecen todos no hay ningún problema.**
N°2	**Una sesión fotográfica de mínimo 5 fotografías representando el consumo del agua, cuidando el medio ambiente y además incentivando la protección de ríos**

	Para esta sesión fotografía los integrantes del grupo deben ser los protagonistas, pueden utilizar cualquier locación para la sesión y estas fotos pueden ser tomadas desde el teléfono celular. (no se aceptan fotografías plagiadas, todo debe ser contenido original)
N°3	**Un poster para el lanzamiento de la campaña del nuevo producto de Coca cola, este poster debe llevarse de manera impresa y debe tener la información necesaria para que el publica lo conozca**
N°4	**Organizar una presentación de su campaña a través de diapositivas la cual debe mostrar cada uno de los productos solicitados por COCA COLA**
N°5	**Como requerimiento para la presentación del portafolio todos los participantes deben estar identificados con el color institucional de coca Cola, deben ir con camisetas ROJAS, preferiblemente con el nombre:** 

GRUPO N°6 PORTAFOLIO

2. INFORMACIÓN:



COVER GIRL: COVERGIRL es una marca de cosméticos estadounidense fundada en Maryland, por el Noxzema Chemical Company y adquirida por Procter y Gamble en 1989 - La Compañía Noxell anunciado esta línea de cosméticos, al permitir "chicas de portada", modelos de moda que aparecen en la portada de las revistas para mujeres, a llevar sus productos. COVERGIRL compensa

la falta de servicio a la cliente individual directa, proporcionando una amplia variedad de cosméticos disponibles a precios razonables.

COVERGIRL se vende principalmente en las farmacias, tiendas de conveniencia y supermercados. Cosméticos Maybelline, es el mayor concurso de COVERGIRL, ya que tanto las empresas del mercado para grupos similares de los consumidores, y venden sus productos a precios similares.

Covergirl estrena una colección de cuidado para la piel vegana y limpia Covergirl anunció este lunes su incursión en una nueva categoría con su primera colección de cuidado para la piel 100 % vegana y limpia. Bajo el nombre de "Clean Fresh Skincare", la marca de belleza propiedad de Coty va más allá del maquillaje y se adentra en una nueva categoría. La colección se lanza con cinco productos principales, entre los que se encuentran la crema limpiadora e hidratante Hydrating Cream Cleanser; Priming Glow Mist, una bruma todo en uno para todo tipo de pieles que prepara, tonifica y despierta la piel deshidratada; Weightless Water Cream, una crema hidratante sin peso; Mattifying Oil Free Moisturizer, una crema hidratante de acabado mate sin aceite, y la crema correctora de pieles secas Dry Skin Corrector Skin, que aporta hidratación intensa para calmar y corregir los problemas de ese tipo de piel.

La línea está formulada con un 90 % de ingredientes de origen natural, como el agua de cactus TruClean, el aceite de semillas de Meadowfoam, el agua de rosas y la vitamina C, para hidratar, mejorar la textura y realzar el tono de la piel. La línea cuenta con el sello Leaping Bunny, concedido por Cruelty-Free International, lo que significa que todos los productos están certificados como libres de crueldad animal.

Para el lanzamiento de la campaña se solicita el equipo de publicistas el siguiente portafolio:

PRODUCTOS A ENTREGAR	
N°2	**Un comercial en video de 1 minuto grabado por ustedes en donde se resalte el poder de la belleza femenina 100% natural, siempre perfecta y bella con COVERGILR** **IMPORTANTE: por lo menos un integrante del grupo debe aparecer como protagonista del video, ya sea como presentador o actor, si aparecen todos no hay ningún problema.**
N°3	**Una sesión fotográfica de mínimo 5 fotografías representando:**

	1. **Rostro natural** 2. **Belleza inspiradora** 3. **Mucha naturaleza, campo abierto donde la mujer sea la protagonista** **Para esta sesión fotografía los integrantes del grupo deben ser los protagonistas, pueden utilizar cualquier locación para la sesión y estas fotos pueden ser tomadas desde el teléfono celular. (no se aceptan fotografías plagiadas, todo debe ser contenido original)**
N°4	**Un folleto, plegable impreso el cual debe contener toda la rutina de belleza para cuidado de la piel. Al mejor estilo de COVERGIRL.** **IMPORTANTE: un folleto impreso a color para el instructor, 5 copias a blanco y negro para los demás grupos.**
N°5	**Organizar una presentación de su campaña a través de diapositivas la cual debe mostrar cada uno de los productos solicitados por COVERGIRL**
N°6	**Como requerimiento para la presentación del portafolio deben traer productos de belleza y organizar un pequeña sesión de cómo cuidarse la piel, el rostro y demás, tanto para hombres como para mujeres. Organizar su STAND una silla y enseña una rutina de belleza para todos.**

Ambiente requerido: Centro de Comercio Industria y Turismo

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje Basado En Problemas (ABP)

Materiales de formación

Material de apoyo: Video, Libros Biblioteca Virtual, PDF

Evidencias de aprendizaje: Muestra portafolios de productos

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo verificación.

Duración de la actividad: 24 horas.

Descripción de la actividad: TALLER METODOLOGICO ACADEMICO

OBJETIVOS:

1. **Fomentar la comprensión**: Ayudar a los participantes a comprender los conceptos fundamentales relacionados con la gestión de la calidad en los servicios.
2. **Promover la reflexión**: Fomentar la reflexión sobre la importancia de la calidad en los servicios y cómo puede afectar la satisfacción del cliente y el éxito empresarial.
3. **Facilitar el intercambio de conocimientos**: Proporcionar un espacio donde los participantes puedan compartir sus conocimientos y experiencias en la gestión de la calidad en los servicios.

CONSULTAR Y RESPONDER:

1. . ¿Qué es la gestión de la calidad en los servicios y por qué es importante?
2. ¿Cuáles son los principales principios de la gestión de la calidad en los servicios?
3. ¿Qué diferencias existen entre la gestión de la calidad en la manufactura y en los servicios?
4. ¿Cómo se define y mide la satisfacción del cliente en los servicios?
5. ¿Cuáles son las etapas clave del ciclo de mejora continua en la gestión de la calidad?
6. ¿Cómo se establecen y gestionan las expectativas del cliente en los servicios?
7. ¿Qué importancia tiene la capacitación del personal en la gestión de la calidad en los servicios?
8. ¿Cuáles son las herramientas más comunes utilizadas en la gestión de la calidad en los servicios?
9. ¿Cómo se identifican y gestionan los riesgos de calidad en los servicios?
10. ¿Cuál es el papel de la retroalimentación del cliente en la mejora de la calidad de los servicios?
11. ¿Qué es un plan de calidad en el contexto de los servicios y cómo se elabora?
12. ¿Cómo se documentan los procesos y procedimientos en la gestión de la calidad en los servicios?
13. ¿Cuáles son los indicadores clave de rendimiento (KPIs) utilizados para medir la calidad en los servicios?
14. ¿Cómo se abordan y se resuelven las quejas o reclamaciones de los clientes en la gestión de la calidad en los servicios?
15. ¿Qué es la certificación de calidad y cuáles son sus ventajas en los servicios?

16. ¿Cómo se promueve una cultura de calidad en una organización de servicios?
17. ¿Cuáles son los desafíos más comunes en la gestión de la calidad en los servicios?
18. ¿Cómo se adapta la gestión de la calidad a la era digital y la tecnología en los servicios?
19. ¿Cuáles son ejemplos concretos de buenas prácticas en la gestión de la calidad en los servicios?

¿Qué consejos darías para implementar con éxito un sistema de gestión de la calidad en una empresa de servicios?

Ambiente requerido: Centro de Comercio Industria y Turismo

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje Basado En Problemas (ABP)

Materiales de formación

Material de apoyo: Video, Libros Biblioteca Virtual, PDF

Evidencias de aprendizaje: Taller metodologico

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo verificación.

Duración de la actividad: 8 horas.

Descripción de la actividad: TRABAJO DE CAMPO

Aspectos de Evaluación	Puntuación (1-5)	Comentarios Adicionales
Facilidad de Acceso al Servicio		
- ¿Fue fácil encontrar información sobre el servicio?		
- ¿El proceso de solicitud o acceso al servicio fue sencillo y eficiente?		
Tiempo de Respuesta		
- ¿El servicio se proporcionó en un tiempo razonable?		
- ¿Hubo retrasos significativos en la entrega del servicio?		
Atención al Cliente		
- ¿El personal fue amable y cortés?		

- ¿Se abordaron de manera efectiva sus preguntas o inquietudes?		
Calidad del Producto o Servicio		
- ¿El producto o servicio cumplió con sus expectativas?		
- ¿Hubo problemas o defectos en el producto o servicio entregado?		
Comunicación		
- ¿Recibió información clara y precisa sobre el servicio?		
- ¿Se le mantuvo informado sobre cualquier cambio o actualización relevante?		
Seguimiento y Resolución de Problemas		
- ¿Se realizó un seguimiento adecuado después de la entrega del servicio?		
- ¿Los problemas o quejas fueron resueltos de manera satisfactoria?		
Profesionalismo y Cortesía		
- ¿El personal se comportó de manera profesional en todo momento?		
- ¿Se mostraron corteses y respetuosos?		
Puntuación Total		
Comentarios Adicionales		
Recomendaciones de Mejora		

TÍTULO DEL TRABAJO DE CAMPO LOCAL: EJERCICIO PEDAGOGICO EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE XYZ

TÍTULO DE LA ACTIVIDAD: EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES **(TIENDAS, MISCELANEAS, ENTRE OTRAS, DE SU LOCALIDAD)**

OBJETIVO:

- Que los aprendices apliquen los conceptos aprendidos sobre calidad del servicio al cliente en un entorno real.
- Que adquieran habilidades para identificar y evaluar los indicadores de calidad del servicio al cliente en establecimientos comerciales de su localidad.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

1. **PREPARACIÓN:**
    - Los aprendices se organizan en grupos y seleccionan un establecimiento comercial en su lugar de residencia para llevar a cabo la evaluación de la calidad del servicio al cliente.
    - Se les proporciona el formato de medición de calidad del servicio al cliente que incluya los indicadores a evaluar.

2. **EVALUACIÓN EN CAMPO:**
    - Los grupos visitan el establecimiento seleccionado y aplican el formato de medición de calidad del servicio al cliente.
    - Durante la visita, los aprendices evalúan cada aspecto del servicio al cliente según los indicadores proporcionados en el formato.
    - Toman fotografías que ilustren tanto los aspectos positivos como los aspectos a mejorar del servicio al cliente en el establecimiento.

3. **ELABORACIÓN DEL INFORME:**
    - Después de la visita, los grupos se reúnen para analizar los resultados de su evaluación y elaborar un informe.

- En el informe, cada grupo describe el proceso de evaluación, incluyendo la metodología utilizada y los hallazgos obtenidos.
- Se adjuntan las fotografías tomadas durante la visita para respaldar los hallazgos del informe.

4. **PRESENTACIÓN DEL INFORME:**
    - Cada grupo presenta su informe ante el resto de compañeros y el instructor.
    - Durante la presentación, se destacan los aspectos positivos y las áreas de oportunidad identificadas en el establecimiento evaluado.
    - Se promueve la discusión y el intercambio de ideas entre los grupos para enriquecer el análisis y las recomendaciones.

RECURSOS NECESARIOS:

- Formato de medición de calidad del servicio al cliente.
- Cámara o dispositivo para tomar fotografías.
- Material de escritura y elaboración de informes.

RESULTADOS ESPERADOS:

- Los aprendices habrán adquirido habilidades prácticas para evaluar la calidad del servicio al cliente en establecimientos comerciales.
- Habrán desarrollado la capacidad de analizar y comunicar de manera efectiva los hallazgos de su evaluación a través de un informe estructurado.
- Se fomentará la reflexión y el pensamiento crítico sobre la importancia de la calidad del servicio al cliente en el ámbito laboral.

NOTA: Esta actividad es un ejercicio eminentemente pedagógico con el fin de identificar la gestión de la calidad en el servicio, no requiere cartas de autorización por parte del SENA, importante usted informa al propietario del establecimiento que es una actividad “EDUCATIVA” un “ejercicio pedagógico”.

Ambiente requerido: Centro de Comercio Industria y Turismo

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje Basado En Problemas (ABP)

Materiales de formación

Material de apoyo: Video, Libros Biblioteca Virtual, PDF

Evidencias de aprendizaje: Informe trabajo de campo.

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo verificación.

Duración de la actividad: 16 horas.

Descripción de la actividad: CUESTIONARIO METODOLOGICO

OBJETIVO: Estas preguntas están diseñadas para ayudarte a investigar y analizar diferentes aspectos relacionados con las encuestas de satisfacción al cliente, como su importancia, diseño, análisis de datos y su impacto en la mejora de la experiencia del cliente.

Al responder a estas preguntas o utilizarlas como guía para tu investigación, podrás adquirir un conocimiento más profundo sobre cómo funcionan las encuestas de satisfacción al cliente, cómo se utilizan para medir la satisfacción del cliente, cómo interpretar los resultados y cómo aprovechar la retroalimentación de los clientes para mejorar la calidad del servicio o producto que se ofrece. En resumen, el objetivo era proporcionarte un punto de partida para aprender más sobre este tema específico.

PREGUNTAS:

1. ¿Cuál es la importancia de llevar a cabo encuestas de satisfacción al cliente en una empresa?
2. ¿Qué tipos de preguntas son comunes en las encuestas de satisfacción al cliente?
3. ¿Cómo se selecciona el momento adecuado para enviar una encuesta de satisfacción después de una interacción con el cliente?
4. ¿Cuáles son las mejores prácticas para diseñar una encuesta de satisfacción al cliente que genere respuestas útiles y significativas?
5. ¿Cuál es el impacto de una alta tasa de respuesta en la precisión de los resultados de una encuesta de satisfacción?
6. ¿Cómo se analizan y interpretan los datos recopilados de las encuestas de satisfacción al cliente?
7. ¿Cuáles son algunos ejemplos de métricas clave utilizadas para medir la satisfacción del cliente a partir de los resultados de las encuestas?

8. ¿Cómo se puede utilizar la retroalimentación recopilada de las encuestas para mejorar la experiencia general del cliente?
9. ¿Cuál es el papel de las encuestas de satisfacción en la retención de clientes y la lealtad a la marca?
10. ¿Qué estrategias se pueden implementar para aumentar la participación de los clientes en las encuestas de satisfacción y obtener información más precisa?

Ambiente requerido: Centro de Comercio Industria y Turismo

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje Basado En Problemas (ABP)

Materiales de formación

Material de apoyo: Video, Libros Biblioteca Virtual, PDF

Evidencias de aprendizaje: Informe trabajo de campo.

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo verificación.

Duración de la actividad: 8 horas.

Descripción de la actividad: DISEÑANDO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Objetivo de la Actividad: Los aprendices desarrollarán habilidades para diseñar encuestas de satisfacción adaptadas a las necesidades de diferentes empresas, comprendiendo la importancia de recopilar comentarios de los clientes para mejorar la experiencia del usuario.

Descripción de la Actividad: Los aprendices trabajarán en grupos pequeños y se les asignarán diez empresas diferentes. Cada grupo deberá diseñar un formato de encuesta de satisfacción específico para cada empresa asignada, considerando sus productos, servicios y áreas de interacción con los clientes. Al finalizar, los grupos compartirán sus encuestas con el resto de la clase y discutirán las decisiones de diseño tomadas.

Pasos de la Actividad:

1. **Asignación de Empresas:** Divide a los aprendices en grupos y asigna una empresa a cada grupo. Asegúrate de que cada empresa tenga al menos un grupo responsable de diseñar su encuesta de satisfacción.

GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3	GRUPO 4	GRUPO 5
Café Córdoba	YOI	Royal Films	Flamingo	Clínica Montería
Universidad de Córdoba	Bancolombia	Home Center	El Palacio La Pantalea	Bocca Odontología
Dollar City	ARA	D1	Super almacen Olimpica	Éxito
Velez	Tennis	RAGGED	NAPPA	ELLA

2. **Investigación y Análisis:** Cada grupo investigará la empresa asignada para comprender su modelo de negocio, productos, servicios y puntos de contacto con los clientes. Deberán identificar áreas clave que afecten la satisfacción del cliente.
3. **Diseño de Encuestas:** Con base en la investigación realizada, cada grupo diseñará un formato de encuesta de satisfacción adaptado a la empresa asignada. Deberán incluir preguntas relevantes que aborden aspectos específicos de la experiencia del cliente con la empresa.
4. **Revisión y Edición:** Una vez completadas las encuestas, los grupos revisarán y editarán sus diseños para asegurarse de que sean claros, concisos y relevantes para la empresa asignada.
5. **Presentación y Discusión:** Cada grupo presentará sus encuestas al resto de la clase, explicando las decisiones de diseño tomadas y las razones detrás de ellas. Se fomentará la discusión y el intercambio de ideas entre los grupos.
6. **Retroalimentación:** Después de las presentaciones, se facilitará un período de retroalimentación donde los demás grupos y el instructor ofrecerán comentarios y sugerencias para mejorar las encuestas diseñadas.

Entrega Final: Los grupos entregarán sus encuestas diseñadas, junto con cualquier documentación adicional, como un informe breve que explique el proceso de diseño y las consideraciones tomadas en cuenta

Resultados Esperados:

- Los aprendices habrán desarrollado habilidades para diseñar encuestas de satisfacción adaptadas a las necesidades específicas de diferentes empresas.
- Habrán adquirido conocimientos sobre la importancia de recopilar comentarios de los clientes para mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la relación con el cliente.
- Se habrán fomentado habilidades de trabajo en equipo, investigación, análisis y comunicación.

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
ANALISIS Y PLANEACION	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DE NÓMINA Y PRESTACIONES PROPONIENDO EL PLAN DE ACCIONES DE MEJORA.	Taller de Apropiacion Investigativa Sopa de Letras Sociodrama	Documento escrito Sopa letras Presentación sociodrama	APLICA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO DE ACUERDO CON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA Y ESTRATEGIAS DE SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	Lista de chequeo y verificación.
ANALISIS Y PLANEACION	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DE NÓMINA Y PRESTACIONES PROPONIENDO EL PLAN DE	Taller Descriptivo Mapa Mental Profundizacion de	Documento taller descriptivo Mapa mental Documento Respuestas	RECONOCE LOS DIFERENTES TIPOS DE CLIENTES DE LA ORGANIZACIÓN, SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.	Lista de chequeo y verificación.

	ACCIONES DE MEJORA.	conocimientos .			
ANALISIS Y PLANEACION	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DE NÓMINA Y PRESTACIONES PROPONIENDO EL PLAN DE ACCIONES DE MEJORA.	Informe académico Foro plataforma	Documento informe académico . Campus virtual	UTILIZA LENGUAJE ADECUADO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE, QUE PROMUEVA LAS RELACIONES EMPRESARIALES, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	Lista de chequeo y verificación.
ANALISIS Y PLANEACION	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DE NÓMINA Y PRESTACIONES PROPONIENDO EL PLAN DE ACCIONES DE MEJORA.	Investigacion academica Exposiciones académicas Portafolio de productos y servicios.	Documento informa academico. Presentacion PPT Muestra Empresarial	ELABORA DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO A LOS CLIENTES, APLICANDO LAS NORMAS TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	Lista de chequeo y verificación.
ANALISIS Y PLANEACION	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DE NÓMINA Y PRESTACIONES PROPONIENDO EL PLAN DE ACCIONES DE MEJORA.	Taller metodologico Trabajo de campo	Documento taller metodologico . Informe trabajo de campo.	APLICA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN.	Lista de chequeo y verificación

ANALISIS Y PLANEACION	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DE NÓMINA Y PRESTACIONES PROPONIENDO EL PLAN DE ACCIONES DE MEJORA.	Taller investigatico Encuestas de satisfacción	Documento taller investigativo Modelos de encuestas	APLICA ACCIONES CORRECTIVAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.	Lista de chequeo y verificación

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Servicio al Cliente: Conjunto de actividades y prácticas diseñadas para atender las necesidades y expectativas de los clientes.

Experiencia del Cliente: Percepción global que tiene el cliente sobre todas las interacciones que ha tenido con una empresa a lo largo del tiempo.

Satisfacción del Cliente: Medida en la que los productos o servicios de una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente.

Empatía: Habilidad para comprender y compartir los sentimientos y circunstancias del cliente, mostrando interés genuino por resolver sus necesidades.

Resolución de Problemas: Proceso de identificar, analizar y encontrar soluciones efectivas a los problemas o inconvenientes que puedan surgir durante la interacción con el cliente.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

"Servicio al Cliente para Empresas Latinoamericanas" - por Horacio Quiroga, 2015.

"Excelencia en el Servicio: Cómo Ganar Clientes y Mantenerlos en Mercados Competitivos" - por Leonardo Yánez, 2018.

"Servicio al Cliente: Claves para la Excelencia" - por Juan Manuel Rodríguez, 2012.

"El Cliente Latino: Estrategias para su Fidelización" - por Silvia García, 2007.

"El Cliente y la Calidad en el Servicio: Estudios Latinoamericanos" - compilado por Eduardo Bustos Farías y María del Rosario Arriaga, 2010.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ**	**INSTRUCTOR**	**CCITC**	**FMARZO 2026**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: ASISTENCIA PARA LA INTELIGENCIA EMPRESARIAL
- Código del Programa de Formación: 134104
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGÍAS PARA MEJORAR LA ATENCION DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LAS EMPRESAS.
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada): ANALISIS
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada): RECONOCER CRITERIOS BÁSICOS DE SERVICIO AL CLIENTE Y PROCESAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN
- Competencia: PROCESAR DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y METODOLOGÍA ESTADÍSTICA
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
- RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN METODOLOGÍA, INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS ESTADÍSTICAS, DE ACUERDO A NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
- Duración de la Guía: 96 horas

2. PRESENTACIÓN

La competencia "Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización" es fundamental para los aprendices del Técnico en Información y Servicio al Cliente. Esta competencia implica la capacidad de recopilar, organizar, analizar y utilizar la información de manera efectiva y eficiente, de acuerdo con las necesidades y objetivos de la organización. Los aprendices que desarrollan esta competencia adquieren habilidades para identificar las fuentes de información relevantes, seleccionar los datos adecuados y aplicar métodos y herramientas de procesamiento de la información para convertirla en conocimiento útil. Además, aprenden a utilizar tecnologías y sistemas de información para acceder y gestionar la información de manera efectiva. Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización implica también la capacidad de interpretar los resultados obtenidos, tomar decisiones informadas y comunicar la información procesada de manera clara y comprensible a los diferentes actores dentro de la organización.

Esta competencia es especialmente importante en el contexto del servicio al cliente, ya que permite a los aprendices comprender las necesidades y expectativas de los clientes, y utilizar la información para personalizar el servicio, resolver problemas de manera eficiente y anticiparse a las necesidades futuras de los clientes

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD 1: TEST CAPACIDAD DE COMUNICAR (INDIVIDUAL)

Aprendices luego de abordar el tema **LA COMUNICACIÓN y** sus variantes de manera individual presentar el **TEST DE CAPACIDAD DE COMUNICAR** que se encuentra en la plataforma territorio, **cuyo** objetivo es identificar cada uno de los elementos que usted posee como comunicador.

Recomendaciones:

1. Leer y analizar cada uno de los elementos solicitados en el test.
2. Responder de acuerdo a su criterio en la hoja final de respuestas.
3. Una vez finalice totalizar la cantidad de puntos obtenidos
4. Verificar el nivel de comunicación que usted posee.
5. Subir a la plataforma en los tiempos señalados.

- **Técnica didáctica activa:** TEST DE CAPACIDAD DE COMUNICAR.
- **Ambiente:** Campus virtual- TERRITORIUM.
- **Materiales:** UNIDAD N°1 LA COMUNICACIÓN.

ACTIVIDAD N°2 TALLER DESCRIPTIVO (GRUPAL).

Aprendices una vez analizado la temática de la unidad N°1 responder con su grupo de trabajo:

1. **¿Qué es la comunicación y cuál es su finalidad?**

2. **Defina: información y cual es su principal finalidad**

3. **¿Qué relación podemos encontrar entre la información y la comunicación al interior de las empresas?**

4. **Argumente el porque es necesario mantener una comunicación empresarial eficiente en las organizaciones**

5. **Porque es importante mantener una imagen promocional y motivacional al interior de la organización.**

- **Técnica didáctica activa:** TALLER DESCRIPTIVO – SOCIALIZAR AMBIENTE DE APRENDIZAJE
- **Ambiente:** Campus virtual-
- **Materiales:** UNIDAD N°1 LA COMUNICACIÓN. – CAPITULO N°1

ACTIVIDAD N°2.1 CUESTIONARIO ACADÉMICO (GRUPAL)

Aprendices responder al siguiente cuestionario con su grupo de trabajo:

1. ¿Cómo está fundamentada la comunicación humana para el desarrollo de la comunicación organizacional? – argumente su respuesta.
2. De acuerdo al autor Paul Watzlawick existen 5 axiomas para desarrollar el proceso de comunicación, explicar cada uno de ellos e incluir un ejemplo.
3. ¿Como están jerarquizados los niveles de la comunicación humana?
4. Teniendo en cuenta los cuatro propósitos generales de la comunicación realiza un resumen explicando en que cosiste cada uno y porque es importante para las organizaciones.
5. ¿Qué diferencias podemos encontrar entre la comunicación oral y escrita?



Recomendaciones:

1. Una vez terminado el cuestionario presentar en con su grupo de trabajo con portada de acuerdo a las normas de presentación -ICONTEC
2. Una hoja con las preguntas, seguidamente la respuesta a las mismas, recuerde manejar normas de presentación ICONTEC en los trabajos
3. Socializar en el ambiente de aprendizaje de acuerdo a las orientaciones del instructor
4. Enviar por el espacio habilitado en el campus virtual TERRITORIUM.

- **Temática didáctica activa:** CUESTIONARIO ACADEMICO
- **Ambiente:** físico y/o virtual.
- **Materiales: Materiales:** UNIDAD N°1 LA COMUNICACIÓN

ACTIVIDAD N°2 FORO ACADEMICO (INDIVIDUAL)

Aprendices luego de analizar el video **"El Virus de la actitud"** que se encuentra a continuación: https://www.youtube.com/watch?v=G_N_cajBYcM&t=6s&ab_channel=SUPERVISI%C3%93NEDUCATIVA-SINAE

responder en el siguiente foro de manera individual:



PREGUNTAS:

1. ¿Qué tipo de virus se logran identificar en la organización? Describa y explique cada uno de ellos.
2. ¿Cómo afronta la empresa los problemas que se están presentando en el equipo de trabajo?
3. ¿Cómo agente consultor de la empresa que tipo de propuestas usted realizaría para mejorar los problemas de comunicación que existen al interior de ella?

RECOMENCACIONES:

1. Foro bien argumentado con normas de ortografía, coherencia y cohesión.
2. Analice el video mas de una vez para lograr comprender la información.
3. Antes de compartir en el foro su respuesta, revise antes de enviar
4. El foro se debe responder en el espacio publicado en plataforma.

Materiales: Materiales: UNIDAD N°1 LA COMUNICACIÓN

ACTIVIDAD N°3 MAPA CONCEPTUAL (INDIVIDUAL)

Aprendices Un mapa conceptual es una representación gráfica de un tema y de las relaciones entre cada idea, imagen o palabra que conforman el tema. Usando figuras, líneas y flechas, los mapas conceptuales pueden representar causas y efectos, requisitos y contribuciones entre los distintos elementos.

Dado lo anterior de manera individual presenta un **MAPA CONCEPTUAL** integrando los elementos conceptuales del **CAPÍTULO I COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS** del módulo que se encuentra en el campus virtual.

Aprendiz se le recomienda ver, leer y analizar:

1. **Video:** como hacer mapas conceptuales: https://youtu.be/q4QywyLYWrA
2. **Recurso:** https://conceptodefinicion.de/mapa-conceptual/
3. **Material definición mapa conceptual:** https://lpl.unbosque.edu.co/wp-content/uploads/03-Guia-Mapas-conceptuales.pdf

- **Técnica didáctica activa:** MAPA CONCEPTUAL
- **Ambiente:** Campus virtual-
- **Materiales:** UNIDAD N°2 COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS

ACTIVIDAD N°4: ANALISIS DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS (GRUPAL)

Aprendices luego de abordar UNIDAD II: COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS que se encuentra en el campus virtual territorium analizar las siguientes preguntas y responder con argumentos claros, para posteriormente socializar en el ambiente de aprendizaje:

1. ¿Por qué es necesario mantener una buena comunicación al interior de las organizaciones?
2. Dado el siguiente párrafo ***"Un adecuado flujo de comunicación en una organización, tanto para sus públicos internos como externos, facilita que los objetivos para los que fue creada se cumplan; además de promover actitudes favorables de los públicos a la organización"*** cuál es la intensión del autor con relación a los procesos de comunicación.
3. Cuáles son los dos factores importantes para lograr una comunicación efectiva en una organización, argumente su respuesta.
4. ¿Porque son necesarios la implementación de redes de comunicación en las organizaciones actuales?
5. Como se distribuye el flujo de comunicación en la empresa, explicar cada uno con ejemplos.
6. Cuando se habla de El feedback a que se hace referencia, explique y argumente.

Recomendaciones:

6. Leer y analizar la unidad N°2
7. Responder de manera clara y organizada a cada uno de los interrogantes.
8. Socializar en el ambiente de aprendizaje
9. Organizar la actividad con buenas normas de presentación y enviar por el espacio habilitado en el campus virtual.
10. Enviar en FORMATO PDF

- **Técnica didáctica activa:** análisis de preguntas y respuestas.
- **Ambiente:** Campus virtual- TERRITORIUM.
- **Materiales:** UNIDAD N°2 LA COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS

ACTIVIDAD N°4.1: ANALISIS DE CASOS DE ESTUDIO

SITUACIÓN No 1

Usted es Gerente de Servicio de una Sucursal. Como resultado de cambios organizativos importantes que se están implementando en las operaciones de las Sucursales, se está centralizando en su sucursal, un nuevo cargo de su mismo nivel, el Gerente de Entrenamiento se Sucursal. El cargo ha sido cubierto por Miguel Turner, quien era Gerente de Ventas de su sucursal. Esto significa que, dentro de dos semanas, su Instructor Técnico dependerá directamente de Miguel Turner.

Usted personalmente ha estado en contra de este cambio, ya que considera que se brindará menos apoyo al Entrenamiento de Servicio. Lo que más le preocupa es que a pesar de que esta nueva organización fue anunciada hace más de un mes MIGUEL TURNER no parece estar preparado para el cambio. Usted le ha estado preguntando reiteradamente cuáles son sus planes para organizar el entrenamiento en la sucursal y apoyar el Servicio, pero solo le ha dado algunas ideas "superficiales" antes de pasar a ocuparse de algunos problemas "críticos" con que se está tropezando en el entrenamiento técnico.

A usted le preocupa el que Miguel no entienda verdaderamente la filosofía y el enfoque específico necesario para cumplir con un Entrenamiento de Servicio efectivo en la sucursal, y que a menos que se ponga al tanto pronto, el Entrenamiento de Servicio de su sucursal se perjudicará cuando se produzca el cambio. Pero, se da cuenta que parte de su dificultad para resolver el problema se debe a que usted nunca ha tenido una buena relación con Miguel. Esto se debe en parte a su falta de respeto por su estilo como Gerente de Ventas y a las diferencias de opinión que ha tenido con él. En el fondo, también siente que él no quiere escuchar sus opiniones, aunque esté convencido de que son correctas.

SITUACIÓN N°2

Usted es el gerente de la sucursal. En los últimos seis meses su Sucursal ha implantado un cambio en Sistemas y Procedimiento de información. Usted ha creado una nueva función: la de Supervisor de Procesamiento de información, que depende del Gerente Administrativo de la Sucursal. Usted eligió a una de las empleadas más capaces y agresivas, para el nuevo cargo: Beatriz Luna. A pesar de que hubo muchos problemas iniciales con el nuevo sistema, durante los últimos meses ha funcionado muy bien y ha sido bien aceptada por la mayor parte del personal de la Sucursal. Sin embargo, hace sólo cinco minutos se le ha comunicado un problema.

Parece que uno de los Gerentes de Venta, Pedro Gómez, está furioso porque no puede tener su propuesta completa al final del día. Le ha estado gritando a Beatriz Luna, quien está frustrada y preocupada, ya que hay otras propuestas y trabajos igualmente urgentes para terminar en el día. Recién acaba de recibir una llamada de Gómez en un estado extremadamente emotivo, pidiendo verlo a usted inmediatamente por un problema que tiene con respecto a la colaboración del Supervisor de Procesamiento de Información.

SITUACIÓN N°3

Usted es Supervisor de Servicio Técnico y se considera un poco el vocero de todo su grupo debido a su antigüedad en el cargo y a su experiencia. Es reservado, muy lógico y sensible con respecto a los demás, y emplea un enfoque moderado en influenciar a los otros acerca de su punto de vista. Debido a su experiencia, fue elegido por su Gerente de Servicio Técnico de Sucursal para ensayar en su sucursal un nuevo sistema de control de parte desarrollado por Servicio Técnico Nacional. A pesar de que el Servicio Técnico Nacional había indicado ciertas pautas de implementación general, usted decidió desde el comienzo que una de estas pautas no resultaba práctica ya que aumentaba innecesariamente la carga de trabajo del representante técnico. Lamentablemente, no logró convencer al Ingeniero de Sistemas de Servicio Técnico Nacional – Luis Martin - de la necesidad de cambiar su sistema.

Usted ha estado elaborando su propuesta desde hace dos semanas y ha realizado los arreglos necesarios para presentar sus ideas a Martín. Cuando usted llega a la Capital para reunirse con Martín, comprueba que también ha invitado a dos de sus ingenieros asociados y a su jefe, el Gerente de Sistemas. Desde el comienzo de la reunión, resulta evidente que Martín no comprende las consecuencias que tienen sus pautas impracticables para los representantes técnicos. También es obvio que Martín se siente molesto con usted porque le objetó algunas de sus ideas, y su única preocupación parece ser ganar puntos con jefe.

Es un momento de la reunión, Martín lo acusa abiertamente de tratar de arruinar su plan, y señala que usted no ha comprendido ni considerado las razones que fundamentan el procedimiento específico que se está debatiendo. Además de paso, declara que su desempeño con respecto al consumo de partes se ha ido deteriorando en los últimos seis meses. Usted está preocupado por la actitud a tomar, ya que es verdad que su desempeño ha ido empeorando, y no quiere que esté tema sea tratado en la reunión. A pesar de que ve el peligro encerrando en el enfoque de Martín y el efecto deteriorante que podría tener sobre la moral de los representantes técnicos, usted siente que el jefe de Luis, el Gerente de Sistemas, quizás no lo vea.

SITUACIÓN N°4

Usted es uno de los cinco Supervisores de Ventas. Entre todos comparten el trabajo de una secretaria. Tiende a ser muy dominante e insistente. Lamentablemente, su impulsividad lo lleva a veces a tener conflictos con otros individuos. Usted y su jefe ya han conversado muchas veces sobre esto. No obstante, por su posición en la sucursal y su excelente desempeño, es muy respetado por sus colegas, excepto uno de ellos, Enrique Sueiro, quien en el mes pasado fue trasladado a la sucursal.

Desgraciadamente, usted y Enrique no se han llevado bien desde el principio, quizás porque él es tan fuerte como usted en muchos aspectos y no parece tener miedo de enfrentarse con usted cuando discuten cualquier asunto que él considera importante. Aunque a usted no le importan sus desacuerdos con Sueiro, en el fondo le gustaría tener una relación más productiva con él. Son ahora las tres de la tarde, y Sueiro está en su oficina, acusándolo de tener ocupada a la secretaria de ventas con sus trabajos rutinarios. Esto le impide tener lista una propuesta para las 5 de la tarde, y necesita presentarla a primera hora del día siguiente.

Lo que Sueiro no se da cuenta es que su trabajo no es de rutina, sino que ha sido solicitado por su jefe, el Gerente de Ventas de la Sucursal. Los otros Supervisores de Ventas están al tanto de esta situación y han presenciado otras confrontaciones que ha tenido con Sueiro.

SITUACION No 5

Usted es el supervisor Administrativo de la Sucursal. En las últimas semanas usted le vendió el uso de un sistema nuevo de registro al Gerente Administrativo de la sucursal. Este nuevo sistema permitirá a la sucursal realizar un seguimiento más efectivo del rendimiento en todos los nivele y áreas. Usted está orgulloso del sistema y tiene programado visitar otra sucursal dentro de dos días, a fin de analizar el Sistema con el Gerente Administrativo y el staff de esa Sucursal. Los gerentes de su Sucursal se habían comprometido a darle todos los datos en el nuevo formato, una semana antes. Lamentablemente Carlos Ranser, el Gerente de venta de su Sucursal, recién le entregó los datos hoy. Después de revisarlos, usted se da cuenta de que están incompletos y fueron suministrados en forma incorrecta.

Usted fue a ver a Ranser para que le preparara la información en el nuevo formato y se lo entregue mañana. Pero Ranser le informó que después de usar los nuevos formularios, se había dado cuenta de que el Sistema era demasiado complejo, mucho más de lo anticipado, y por lo tanto no le resultaba practico. Pensaba que era necesario hacer cambios fundamentales en el formato. Como necesitaba preparar una presentación para toda el Área Metropolitana para el día siguiente, no tenía tiempo para discutir el asunto más en detalle. Sin los formularios de Ranser, usted no tendrá los datos necesarios para elaborar sus pronósticos para el mes que viene, lo cual es crítico para el Sistema. Si no cuenta con estos pronósticos, su presentación al Gerente Administrativo de la Sucursal y su Staff, será mucho menos efectiva.

PREGUNTAS:

4. Para cada uno de los casos planteados identificar el problema de comunicación empresarial y argumentar como este afecta el funcionamiento de la empresa.
5. En cada caso plantee una alternativa de solución que le permita afrontar cada problema de la mejor manera.
6. Finalmente, para cada caso haga una propuesta de mejora a futuro para mejorar los procesos de comunicación en la organización.

RECOMENCACIONES:

5. Explicación bien argumentada y analizada.
6. Cada grupo socializa el desarrollo de la actividad.
7. Enviar por el espacio habilitado en plataforma.

- **Temática didáctica activa:** ANALISIS ARGUMENTATIVO
- **Ambiente:** virtual
- **Materiales: Materiales:** UNIDAD N°2 LA COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS.

ACTIVIDAD N°5 ENSAYO ACADEMICO INDIVIDUAL

Aprendices presentar de manera individual un ensayo académico de tres hojas incluida portada sobre la temática **LA PREOCUPACIÓN POR UNA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL EN LAS ORGANIZACIONES:**

Tener en cuenta los siguientes elementos:

QUÉ ES

Es un escrito en prosa, generalmente breve, que expone con profundidad, madurez y sensibilidad, una interpretación personal sobre cualquier tema. Por tanto, no es un resumen, ni una síntesis, ni una exposición de las ideas de un autor. En todo ensayo se parte de la selección del tema, que puede ser elegido entre todos los temas tratados en el módulo. El tema seleccionado deberá conducir a lograr un equilibrio entre lo puramente narrativo o descriptivo, y la labor de análisis. Un tema amplio no permite lograr, por lo general, un trabajo apropiado. Es importante delimitarlo para lograr un análisis profundo y evitar la dispersión. A partir del tema, se establece un problema, que por lo general se formula en términos de una pregunta. A veces se parte de un supuesto o hipótesis que sirve de orientación en el desarrollo del ensayo. La estructura del ensayo estará determinada por los elementos que se deben tratar para resolver el interrogante planteado: los presupuestos que se deben aportar para responder el problema o el supuesto, y los contenidos pertinentes para el desarrollo del tema.

CARACTERÍSTICAS

a) *Agilidad y brevedad*: Sencillez productiva con capacidad de comunicar en forma directa. No es necesario incluir fórmulas, cuadros y gráficos, pues uno de los objetivos es dar a conocer las implicaciones de los datos y no las cifras específicas.

b) *Intercambio*: Impulso e impacto de ideas (políticas, filosóficas, históricas) para convencer ciertas posiciones con respecto a los hechos.

c) *Estilo cuidadoso y elegante*: Tanto en la estructura gramatical como en la conexión de ideas.

CÓMO SE ELABORA

1. Establecer en forma clara el propósito del ensayo.
2. Hacer la investigación bibliográfica de los contenidos que se desean desarrollar. La investigación del contenido deberá realizarse en función de un planteamiento base e ir incorporando -para ilustrar, contrastar o comparar- las ideas de otros autores.
3. Elaborar el diseño del ensayo a manera de guía estructural que debe contener:
   - Motivación: Inclusión de un epígrafe por medio de una cita textual de un autor
   - Proposición: Descripción breve de la tesis general que se pretende impulsar

- Desarrollo: Desenvolvimiento de los puntos propuestos materia del ensayo
- Recapitulación: Repaso de los aspectos fundamentales del desarrollo del ensayo

4. Determinar el esquema de redacción, incluyendo todas las ideas que harán parte del ensayo en cada uno de sus componentes (motivación, proposición, desarrollo y recapitulación). De igual manera, definir el tipo de ordenamiento de las ideas que conformarán el ensayo (presentarlas cronológicamente, orden causa-efecto, manera comparativa, etc.)
5. Redactar el ensayo manteniendo el rigor discursivo en el desarrollo de la argumentación. Sentencia: Exposición breve y enérgica de una enseñanza

5.*1 Introducción*: presentación del contenido central y de la organización global del tema.

5.2 *Enunciación del Problema*: formulación de la hipótesis o de los supuestos que se van a desarrollar.

5.3 *Exposición de la Tesis*: propuesta o alternativa de solución o respuesta al problema.

5.4 *Argumentación:* manejo de teorías, principios y fundamentos básicos para responder al problema o los supuestos.

5.5 *Conclusiones:* muestran, en forma clara y concreta, la respuesta al interrogante inicial, y reflejan la apreciación de quien escribe el ensayo. No son simplemente un resumen del tema.

Nota: Un recurso de redacción es la retórica, técnica que busca dar al lenguaje eficacia para deleitar, persuadir o conmover. Se pueden aplicar figuras como:

- Sentencia: Exposición breve y enérgica de una enseñanza
- Gradación: Presentación de las ideas, en forma ascendente o descendente
- Paradoja: Reunión de ideas, al parecer contradictorias, para poner más en relieve la profundidad del pensamiento
- Antítesis: Contraposición de unos pensamientos a otros
- Interrogación: Cuestionamientos de criterios y opiniones
- Hipérbole: Exageración de una verdad para fortalecerla
- Prosopopeya: Otorgamiento de vida a los seres inanimados

NORMAS TÉCNICAS

- El Título debe escribirse centrado en letra mayúscula Arial Black de 12 puntos.
- El Texto debe escribirse en letra mayúscula y minúscula Arial de 10 puntos, alineado a la derecha, usando nomencladores para estructurar claramente los segmentos de temas.

TÍTULO DEL **ENSAYO**

INTRODUCCIÓN

ENUNCIACIÓN DEL PROBLEMA

EXPOSICIÓN DE LA TESIS

ARGUMENTACIÓN

CONCLUSIONES

Recomendaciones:

5. Portada con normas de presentación
6. Desarrollo del ensayo de acuerdo a la estructura explicada en la guía de aprendizaje.
7. Enviar en formato PDF en el espacio habilitado en el campus virtual.
8. Socializar el ensayo en el ambiente de aprendizaje.

Temática didáctica activa: ENSAYO ACADEMICO

Ambiente: físico y/o virtual.

Materiales: Materiales: UNIDAD N°2 LA COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS.

ACTIVIDAD N°5.1 SOPA DE LETRAS (INDIVIDUAL)

Aprendices presentar de manera individual la siguiente sopa de letras

COMUNICACION

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

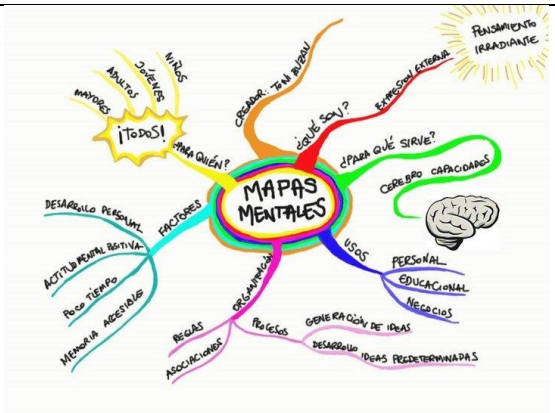
AUDITIVO
CANAL
CODIGO
COMUNICACION
CONTEXTO
COOPERACION
EMISOR
ESCUCHAR
ICONICO
LINGÜÍSTICO
MENSAJE
RECEPTOR
REFERENTE
REGLAS
ROLES
RUIDO
SIGNO
SILENCIO
TEXTO
TRANSMITIR
TURNO
VISUAL

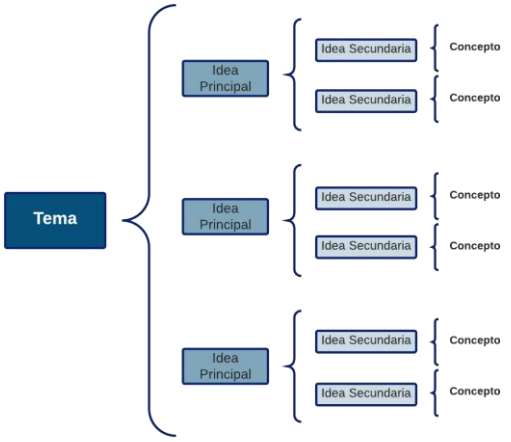
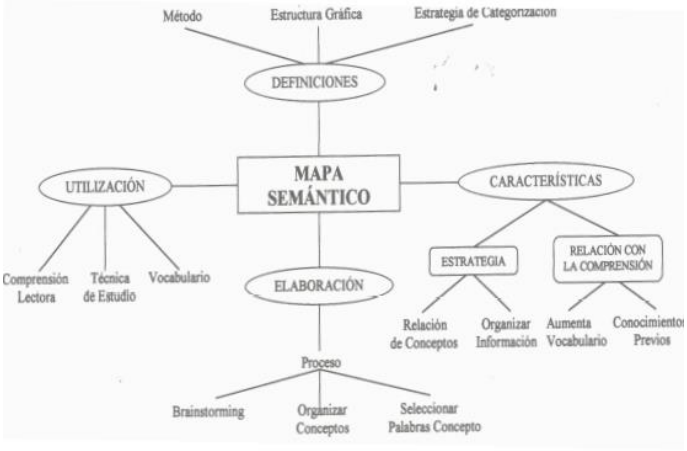
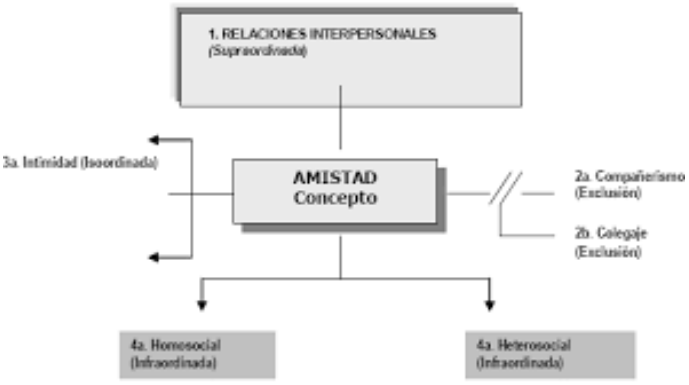
- **Temática didáctica activa:** SOPA DE LETRAS
- **Ambiente:** físico y/o virtual.
- **Materiales: Materiales:** UNIDAD N°2 LA COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS.

ACTIVIDAD N°61 TALLER LUDICO PEDAGOGICO

Aprendices con los materiales que usted ha traído preparar con su grupo en las carteleras las siguientes actividades:

1. ASINGAR UN NOMBRE QUE REPRESENTE AL EQUIPO: POR EJEMPLO “LOS GUERREROS”
2. Realizar lo solicitado a cada grupo:

GRUPO	ACTIVIDAD	EJEMPLO
1	**Mapa conceptual:** sobre La comunicación en las organizaciones. Redes y flujos de la comunicación..	
2.	**Mapa mental:** sobre Lineamientos de la comunicación interna.	

3	**Cuadro sinóptico:** Lineamientos de la comunicación externa	
4.	**Mapa semántico:** sobre Las relaciones bidireccionales con los públicos de interés. Relaciones públicas para ejecutivos.	
5.	**Mentefacto** La comunicación en la empresa como función estratégica.	

6	Cuadro comparativo: Importancia de una buena comunicación empresarial. La preocupación por una comunicación empresarial. Toda organización requiere una buena comunicación empresarial	Cuadro comparativo. 

Cultura	Griega	Romana	Etrusca
Año	1100 a.C. hasta el año 146 a.C.	Siglo VII a.C.	Siglo IX a.C. -I A.C.
Arquitectura	Tres tipos de órdenes: dórico, jónico y corintio.	Bóvedas semiesféricas de cañón,	El arco, la bóveda y la cúpula. Columnas de orden dórico. Murallas
Escultura	La que aparece en las construcciones arquitectónicas y la estética. Relieve y retratos, movimiento de las obras.	Influencia helenística, sobresale retrato y relieve. Bajo relieve. Realismo.	Asimilan en realismo característico del retrato romano, Busto de bronce.
Pintura	Colores rojo, azul, negro y amarillo.	Técnicas: fresco, temple y la encáustica	Arte funerario y mitológico. Perfil.
Ubicación.	Actual Grecia.	Actual Italia	Dominaba gran parte del sur de Italia.

RECOMENDACIONES

1. Cada grupo prepara, diseña de manera adecuado la evidencia solicitada,
2. Una vez finalizado cada grupo socializa y sustenta a sus compañeros

ACTIVIDAD 7.1: FORO ACADEMICO PLATAFORMA LA INFORMACION COMO ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

La información es clave para el servicio al cliente es fundamental para comprender la importancia de la información en la satisfacción del cliente y el éxito de una empresa. A continuación, se presentan algunos puntos clave a considerar:

Personalización y atención individualizada: La información sobre los clientes, como sus preferencias, historial de compras y datos demográficos, permite a las empresas brindar un servicio más personalizado. Al conocer mejor a los clientes, las empresas pueden anticipar sus necesidades, ofrecer recomendaciones relevantes y resolver problemas de manera eficiente, lo que mejora la experiencia del cliente.

Respuestas rápidas y precisas: La información actualizada y precisa es esencial para proporcionar respuestas rápidas a las consultas y problemas de los clientes. Cuando los agentes de servicio al cliente tienen acceso a la información relevante, pueden resolver consultas de manera más eficiente, evitando la necesidad de transferencias y múltiples interacciones. Esto aumenta la satisfacción del cliente al mostrar un compromiso con su tiempo y necesidades.

Gestión efectiva de quejas y reclamaciones: La información detallada sobre las quejas y reclamaciones anteriores de los clientes permite a las empresas realizar un seguimiento adecuado y tomar medidas correctivas. Al tener un registro completo de los problemas pasados y cómo se resolvieron, las empresas pueden evitar errores repetitivos y mejorar continuamente la calidad de sus productos y servicios.

Identificación de oportunidades de mejora: La información recopilada a través del servicio al cliente puede proporcionar valiosos conocimientos sobre las expectativas y preferencias de los clientes. Al analizar y comprender esta información, las empresas pueden identificar áreas de mejora en sus productos, servicios o procesos, lo que les permite adaptarse y ofrecer soluciones que satisfagan mejor las necesidades de los clientes.

Fidelización y retención de clientes: Brindar un servicio al cliente excepcional basado en información relevante puede ayudar a construir relaciones sólidas con los clientes y fomentar la fidelidad a largo plazo. Los clientes que se sienten valorados y comprendidos son más propensos a continuar comprando productos o utilizando servicios de una empresa, lo que se traduce en mayores tasas de retención y mayores ingresos.

Sin embargo, también es importante considerar los desafíos y limitaciones asociados con la gestión de la información en el servicio al cliente. Algunos desafíos incluyen garantizar la privacidad y seguridad de los datos del cliente, mantener la información actualizada y precisa, y garantizar que la información esté disponible y accesible para los agentes de servicio al cliente cuando la necesiten.

En resumen, la información desempeña un papel crítico en el servicio al cliente al permitir la personalización, la resolución rápida de problemas, la identificación de oportunidades de mejora y la fidelización de los clientes. Sin embargo, es fundamental abordar los desafíos asociados con la gestión de la información para garantizar su eficacia y protección.

PREGUNTAS FORO:

1. ¿Cómo puede la información personalizada sobre los clientes ayudar a mejorar la experiencia del servicio al cliente?
2. ¿Cuáles son algunos ejemplos concretos de cómo la información precisa puede agilizar la resolución de problemas en el servicio al cliente?
3. ¿De qué manera la información sobre quejas y reclamaciones anteriores puede contribuir a la mejora continua de una empresa?

4. ¿Cómo puede la gestión efectiva de la información en el servicio al cliente ayudar a fortalecer la fidelidad y retención de los clientes

ACTIVIDAD 7.2: CUESTIONARIO INVESTIGATIVO: GRUPAL

OBJETIVO GENERAL:

investigar y comprender el papel del procesamiento de la información en la gestión y servicio al cliente, analizando cómo se recopila, se utiliza y se gestiona la información para brindar un servicio eficiente y satisfactorio a los clientes. El objetivo es obtener información detallada sobre las prácticas actuales, los desafíos y las oportunidades de mejora en relación con el procesamiento de la información en el servicio al cliente, con el fin de generar conocimientos y recomendaciones para optimizar esta área en las organizaciones.

PREGUNTAS A INVESTIGAR:

1. ¿Cuál es la importancia de la información en la gestión y servicio al cliente?
2. ¿Qué tipo de información se recopila y se utiliza para brindar un servicio al cliente efectivo?
3. ¿Cómo se recopila la información de los clientes en su organización?
4. ¿Cuáles son las principales fuentes de información utilizadas en la gestión y servicio al cliente?
5. ¿Cómo se organiza y se almacena la información relacionada con los clientes en su organización?
6. ¿Qué métodos o herramientas se utilizan para procesar y analizar la información de los clientes?
7. ¿Cómo se utiliza la información para personalizar la atención y mejorar la experiencia del cliente?
8. ¿Qué desafíos enfrenta su organización en términos de procesamiento y gestión de la información del cliente?
9. ¿Cómo se garantiza la privacidad y seguridad de la información del cliente en su organización?
10. ¿Qué medidas se toman para mantener la información actualizada y precisa en relación con los clientes?

11. ¿Cómo se utiliza la información sobre quejas y reclamaciones anteriores para mejorar los procesos y la satisfacción del cliente?
12. ¿Cuáles son las principales formas de presentar la información procesada a los agentes de servicio al cliente?
13. ¿Cómo se utiliza la información para identificar oportunidades de mejora en los productos o servicios ofrecidos?
14. ¿Qué impacto tiene el procesamiento de la información en la retención y fidelización de los clientes?
15. ¿Se utilizan herramientas de análisis de datos o inteligencia artificial para procesar la información del cliente en su organización?
16. ¿Qué estrategias se implementan para asegurar que la información esté disponible y accesible para los agentes de servicio al cliente?
17. ¿Qué tipo de capacitación o formación se proporciona a los agentes de servicio al cliente en relación con el procesamiento de la información?
18. ¿Cómo se mide la eficacia del procesamiento de la información en términos de satisfacción del cliente y resultados comerciales?
19. ¿Existen planes o proyectos futuros para mejorar el procesamiento y gestión de la información en la gestión y servicio al cliente?
20. ¿Qué consejos o recomendaciones tiene para mejorar el uso y la gestión de la información en el servicio al cliente?

RECOMENDACIONES DE PRESENTACIÓN:

1. **Introducción:** Comienza tu presentación proporcionando una breve introducción sobre el tema del procesamiento de la información en la gestión y servicio al cliente. Explica la importancia de comprender cómo se utiliza y se gestiona la información en esta área.

2. **Objetivos de la actividad:** Presenta los objetivos de la actividad del cuestionario investigativo. Explica que el propósito es obtener información relevante sobre cómo se procesa y se utiliza la información en relación con el servicio al cliente en diferentes organizaciones.
3. **Explicación del cuestionario**: Describe el cuestionario y su estructura. Menciona el número de preguntas y enfatiza que se abordan diferentes aspectos del procesamiento de la información en la gestión y servicio al cliente.

Portada – NORMAS DE PRESENTACIÓN Y ORGANIZACIÓN ICONTEC https://normasicontec.co/

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: **Exámenes escritos o pruebas teóricas:** Preguntas que evalúan el conocimiento teórico sobre el procesamiento de la información, incluyendo conceptos, técnicas y métodos utilizados en la organización y gestión de la información. **Informes de investigación**: Documentos en los que se demuestra la comprensión de los conceptos clave relacionados con el procesamiento de la información, así como la capacidad para aplicar métodos de investigación y análisis de datos. **Presentaciones orales:** Exposiciones en las que se explican los conceptos y principios del procesamiento de la información, demostrando una comprensión clara y la capacidad para comunicarlos de manera efectiva. **Evidencias de Desempeño:** **Simulaciones de escenarios reales**: Situaciones de la vida real en las que los aprendices deben recopilar, organizar y procesar información de acuerdo con las necesidades de la organización, demostrando habilidades	INTERPRETA LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN RECOLECTA LA INFORMACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN INGRESA DATOS, SEGÚN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES TABULA LA INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN. COMPRUEBA QUE LA INFORMACIÓN ES DILIGENCIADA, SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE Y FUENTES DE INFORMACIÓN LA ORGANIZACIÓN ANALIZA LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN IDENTIFICA PRODUCTOS NO CONFORMES EN EL REGISTRO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN	**Pruebas escritas:** diseñar exámenes o cuestionarios en los que los aprendices respondan preguntas teóricas relacionadas con el procesamiento de la información. Esto te permitirá evaluar su conocimiento de los conceptos y principios fundamentales. **Estudios de casos**: Proporciona a los aprendices casos de estudio que requieran recopilar, organizar y procesar información para resolver problemas o tomar decisiones. Observa su capacidad para aplicar métodos de procesamiento de información en situaciones prácticas. **Observación directa:** Supervisa a los aprendices mientras procesan información en situaciones reales de trabajo, como la atención al cliente. Observa su capacidad para recopilar y utilizar información de manera efectiva, y cómo aplican técnicas de procesamiento de información en tiempo real. **Portafolios de trabajo:** Pide a los aprendices que recolecten y presenten ejemplos de su trabajo

prácticas en la manipulación y análisis de datos. **Observaciones directas**: Supervisión y evaluación del desempeño de los aprendices mientras procesan información en situaciones reales de trabajo, como la atención al cliente y la resolución de problemas utilizando la información disponible. **Evidencias de Producto:** **Informes o documentos generados**: Informes, documentos o registros creados por los aprendices como resultado del procesamiento de la información, mostrando la capacidad para generar productos de calidad y utilidad basados en los datos recopilados y procesados. **Bases de datos o sistemas de información implementados:** Creación e implementación de bases de datos o sistemas de información que reflejen el procesamiento efectivo de la información de acuerdo con las necesidades de la organización y los requerimientos del servicio al cliente	PRESENTA EL INFORME DE ACCIONES DE MEJORA DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.	relacionado con el procesamiento de la información. Esto puede incluir informes, presentaciones, bases de datos o cualquier otro producto generado como resultado de su procesamiento de información. **Entrevistas estructuradas**: Realiza entrevistas individuales o grupales en las que puedas hacer preguntas específicas sobre el procesamiento de la información. Evalúa su comprensión de los conceptos y métodos, así como su capacidad para aplicarlos en diferentes escenarios. Autoevaluación y coevaluación: Proporciona rúbricas o listas de verificación que permitan a los aprendices evaluar su propio desempeño en el procesamiento de la información. También puedes fomentar la coevaluación, donde los aprendices se evalúan mutuamente y brindan retroalimentación constructiva.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Recopilación de datos: Proceso de recolección y obtención de información relevante y necesaria para satisfacer las necesidades de la organización. Puede incluir la recopilación de datos internos y externos a través de diversas fuentes, como encuestas, bases de datos, sistemas de información, entre otros.

Análisis de datos: Proceso de examinar y examinar los datos recopilados para obtener información valiosa y significativa. Incluye la identificación de patrones, tendencias, relaciones y la interpretación de los resultados obtenidos.

Gestión de la información: Conjunto de actividades que se realizan para organizar, almacenar y mantener la información de manera eficiente y segura. Incluye la clasificación, indexación, almacenamiento y acceso a la información, garantizando su disponibilidad y confidencialidad.

Personalización de la información: Adaptación de la información procesada para satisfacer las necesidades específicas de los diferentes usuarios o grupos de interés dentro de la organización. Implica proporcionar la información adecuada, en el formato correcto y en el momento oportuno para apoyar la toma de decisiones y mejorar la eficiencia.

Toma de decisiones informadas: Proceso de evaluación y selección de opciones basadas en la información procesada de manera precisa y relevante. Implica utilizar la información disponible para analizar las diferentes alternativas y elegir la mejor opción para alcanzar los objetivos y necesidades de la organización.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

PROAÑO, M. F., ORELLANA, S. Y., & MARTILLO, I. O. (2018). Los sistemas de información y su importancia en la transformación digital de la empresa actual. Revista espacios, 39(45).

Páez, M. Á. P. (2005). Participación ciudadana y tecnologías de la información y la comunicación: hacia una administración pública relacional. Nueva sociedad, 195, 88.

Santos Álvarez, M., & Vallelado, E. (2013). Algunas dimensiones relacionadas con el rendimiento académico de estudiantes de Administración y Dirección de Empresas. Universitas psychologica, 12(3), 739-752.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ**	**INSTRUCTOR**	**CABP**	**MARZO 2026**

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

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

ANEXO N°4 PLANES CONCERTADOS

SENA	**PLAN DE TRABAJO CONCERTADO**
PROGRAMA DE FORMACIÓN	**ECONOMIA SOLIDARIA**
FICHA	
COMPETENCIA	**Analizar y aplicar los principios de la economía solidaria en la formulación y gestión de iniciativas asociativas, promoviendo el desarrollo sostenible, la equidad social y la participación democrática en contextos comunitarios y organizacionales.**
RESULTADO DE APRENDIZAJE	**Identificar los fundamentos teóricos, principios y valores de la economía solidaria y su diferencia frente a la economía tradicional.**
INSTRUCTOR	**FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ**

NOMBRES	APELLIDOS	Actividad	Forma de entrega actividad		Fecha de entrega	ENTREGO		ENTREGO	
			Físico	Digital		SI	No		
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					
		TALLER ACADEMICO		X					

		TALLER ACADEMICO		X			
		TALLER ACADEMICO		X			
		TALLER ACADEMICO		X			

	PLAN DE TRABAJO CONCERTADO
PROGRAMA DE FORMACIÓN	**ASISTENCIA PARA LA INTELIGENCIA EMPRESARIAL**
FICHA	**3410284**
COMPETENCIA	**PROCESAR DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y METODOLOGÍA ESTADÍSTICA**
RESULTADO DE APRENDIZAJE	**RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN METODOLOGÍA, INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS ESTADÍSTICAS, DE ACUERDO A NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN**
INSTRUCTOR	**FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ**

IDENTIFICACION	NOMBRES Y APELLIDOS	Actividad	Forma de entrega actividad		Fecha de entrega	ENTREGO		ENTREGO	
			Físico	Digital		SI	No		
TI - 1064192777	ALEXANDER DAVID HERNANDEZ POLO	TALLER ACADEMICO	X						
TI - 1064193198	ANDREA CAROLINA GONZALEZ VELASQUEZ	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1066729294	ARASELYS ROCIO PASTRANA BALLESTEROS	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1110040021	AURA MANUELA URANGO LOBO	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1064186997	DANNA INES VALETA ALVARADO	TALLER ACADEMICO	X						
TI - 1066736063	EVELYN MESTRA ALVAREZ	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1026263773	KATY EGROJ ALVAREZ MADERA	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1003306558	KATY JOHANA DIAZ TORRES	TALLER ACADEMICO	X						
TI - 1066735240	LINEY MARIA OSORIO BALLESTEROS	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1064193337	LIZETH VERTEL ALVIS	TALLER ACADEMICO	X						
TI - 1066735088	LUIS JOSE OSORIO MONTIEL	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1066731488	MAICON SCOTH MORE CAMARGO	TALLER ACADEMICO	X						
TI - 1066735939	MARIA ANGEL BERROCAL MEZA	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1064187646	MARIA ISABEL JIMENEZ REDONDO	TALLER ACADEMICO	X						
TI - 1064192383	MARIANA ANDREA DE ALBA RAMOS	TALLER ACADEMICO	X						
TI - 1066735791	MERIELEN GUERRA CERPA	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1038438425	NAIRA CARINA SIERRA MESA	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1103497558	PAULA ANDREA TAMARA DIAZ	TALLER ACADEMICO	X						
CC - 1067882419	SHARON JOSE MUÑOZ ELJACH	TALLER ACADEMICO	X						
TI - 1023382871	VALENTINA NISPERUZA MARTINEZ	TALLER ACADEMICO	X						

ANEXO N°5 REPORTE DE JUICIOS DE EVALUACION

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte: 18/06/2026
Ficha de Caracterización: 3410284
Cógigo: 134104
Versión: 1
Denominación: ASISTENCIA PARA LA INTELIGENCIA EMPRESARIAL
Estado de la Ficha de Caracterización: EN EJECUCION
Fecha Inicio: 10/03/2026
Fecha Fin: 13/03/2027
Modalidad de Formación: PRESENCIAL
Regional: 23 - REGIONAL CÓRDOBA
Centro de Formación: 9115 - CENTRO AGROPECUARIO Y DE BIOTECNOLOGIA EL PORVENIR

Tipo de Documento	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación	Fecha y Hora del	Funcionario que registro el juicio
CC	1003306558	KATY JOHANA	DIAZ TORRES	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1003306558	KATY JOHANA	DIAZ TORRES	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1003306558	KATY JOHANA	DIAZ TORRES	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1003306558	KATY JOHANA	DIAZ TORRES	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1023382871	VALENTINA	NISPERUZA MARTINEZ	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1023382871	VALENTINA	NISPERUZA MARTINEZ	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1023382871	VALENTINA	NISPERUZA MARTINEZ	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1023382871	VALENTINA	NISPERUZA MARTINEZ	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1026263773	KATY EGROJ	ALVAREZ MADERA	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1026263773	KATY EGROJ	ALVAREZ MADERA	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1026263773	KATY EGROJ	ALVAREZ MADERA	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1026263773	KATY EGROJ	ALVAREZ MADERA	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1028664301	KATHERIN	PASTRANA MARTINEZ	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1028664301	KATHERIN	PASTRANA MARTINEZ	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1028664301	KATHERIN	PASTRANA MARTINEZ	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1028664301	KATHERIN	PASTRANA MARTINEZ	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1038438425	NAIRA CARINA	SIERRA MESA	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1038438425	NAIRA CARINA	SIERRA MESA	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1038438425	NAIRA CARINA	SIERRA MESA	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1038438425	NAIRA CARINA	SIERRA MESA	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1064186997	DANNA INES	VALETA ALVARADO	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1064186997	DANNA INES	VALETA ALVARADO	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1064186997	DANNA INES	VALETA ALVARADO	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1064186997	DANNA INES	VALETA ALVARADO	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1064187646	MARIA ISABEL	JIMENEZ REDONDO	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1064187646	MARIA ISABEL	JIMENEZ REDONDO	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1064187646	MARIA ISABEL	JIMENEZ REDONDO	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1064187646	MARIA ISABEL	JIMENEZ REDONDO	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1064192383	MARIANA ANDREA	DE ALBA RAMOS	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1064192383	MARIANA ANDREA	DE ALBA RAMOS	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ

TI	1064192383	MARIANA ANDREA	DE ALBA RAMOS	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1064192383	MARIANA ANDREA	DE ALBA RAMOS	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1064192777	ALEXANDER DAVID	HERNANDEZ POLO	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1064192777	ALEXANDER DAVID	HERNANDEZ POLO	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1064192777	ALEXANDER DAVID	HERNANDEZ POLO	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1064192777	ALEXANDER DAVID	HERNANDEZ POLO	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1064193198	ANDREA CAROLINA	GONZALEZ VELASQUEZ	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1064193198	ANDREA CAROLINA	GONZALEZ VELASQUEZ	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1064193198	ANDREA CAROLINA	GONZALEZ VELASQUEZ	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1064193198	ANDREA CAROLINA	GONZALEZ VELASQUEZ	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1064193337	LIZETH	VERTEL ALVIS	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1064193337	LIZETH	VERTEL ALVIS	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1064193337	LIZETH	VERTEL ALVIS	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1064193337	LIZETH	VERTEL ALVIS	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1066727208	SOFIA	HERNANDEZ RIOS	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1066727208	SOFIA	HERNANDEZ RIOS	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1066727208	SOFIA	HERNANDEZ RIOS	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1066727208	SOFIA	HERNANDEZ RIOS	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1066729294	ARASELYS ROCIO	PASTRANA BALLESTEROS	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1066729294	ARASELYS ROCIO	PASTRANA BALLESTEROS	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1066729294	ARASELYS ROCIO	PASTRANA BALLESTEROS	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1066729294	ARASELYS ROCIO	PASTRANA BALLESTEROS	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1066731488	MAICON SCOTH	MORE CAMARGO	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1066731488	MAICON SCOTH	MORE CAMARGO	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1066731488	MAICON SCOTH	MORE CAMARGO	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1066731488	MAICON SCOTH	MORE CAMARGO	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1066735088	LUIS JOSE	OSORIO MONTIEL	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1066735088	LUIS JOSE	OSORIO MONTIEL	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1066735088	LUIS JOSE	OSORIO MONTIEL	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1066735088	LUIS JOSE	OSORIO MONTIEL	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1066735240	LINEY MARIA	OSORIO BALLESTEROS	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1066735240	LINEY MARIA	OSORIO BALLESTEROS	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1066735240	LINEY MARIA	OSORIO BALLESTEROS	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1066735240	LINEY MARIA	OSORIO BALLESTEROS	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1066735791	MERIELEN	GUERRA CERPA	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1066735791	MERIELEN	GUERRA CERPA	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1066735791	MERIELEN	GUERRA CERPA	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1066735791	MERIELEN	GUERRA CERPA	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1066735939	MARIA ANGEL	BERROCAL MEZA	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1066735939	MARIA ANGEL	BERROCAL MEZA	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1066735939	MARIA ANGEL	BERROCAL MEZA	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1066735939	MARIA ANGEL	BERROCAL MEZA	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ

TI	1066736063	EVELYN	MESTRA ALVAREZ	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1066736063	EVELYN	MESTRA ALVAREZ	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1066736063	EVELYN	MESTRA ALVAREZ	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
TI	1066736063	EVELYN	MESTRA ALVAREZ	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1067882419	SHARON JOSE	MUÑOZ ELJACH	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1067882419	SHARON JOSE	MUÑOZ ELJACH	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1067882419	SHARON JOSE	MUÑOZ ELJACH	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1067882419	SHARON JOSE	MUÑOZ ELJACH	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1103497558	PAULA ANDREA	TAMARA DIAZ	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1103497558	PAULA ANDREA	TAMARA DIAZ	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1103497558	PAULA ANDREA	TAMARA DIAZ	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1103497558	PAULA ANDREA	TAMARA DIAZ	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1110040021	AURA MANUELA	URANGO LOBO	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635897 - RA4. PREPARAR INFORMES DE DATOS RECOLECTADOS, DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1110040021	AURA MANUELA	URANGO LOBO	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635898 - RA1. PREPARAR INFORMACIÓN SEGÚN	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1110040021	AURA MANUELA	URANGO LOBO	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635899 - RA3. VERIFICA LA INFORMACIÓN REGISTRADA DE	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ
CC	1110040021	AURA MANUELA	URANGO LOBO	EN FORMACION	38416 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología	635900 - RA2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA	APROBADO	14/05/2026 5.48 a	CC 50919746 - FREYJA MARCELA CORONADO QUIROZ

ANEXO N°6 PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR

PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR:

Pantallazo del portafolio del instructor (OneDrive)

Link: URL: https://sena4-my.sharepoint.com/personal/jsilvar_sena_edu_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fjsilvar%5Fsena%5Fedu%5Fco%2FDocuments%2FEVIDENCIAS%20CUENTAS%20DE%20COBRO%202026&ga=1

