

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 1 de 9

16.

FECHA	lunes, 12 de julio de 2021
--------------	----------------------------

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Ciudad
 Ubaté Cundinamarca

UNIDAD REGIONAL	Seccional Ubaté
------------------------	-----------------

TIPO DE DOCUMENTO	Trabajo De Grado
--------------------------	------------------

FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
-----------------	--

NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
---	----------

PROGRAMA ACADÉMICO	Administración de Empresas
---------------------------	----------------------------

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
PEÑA SOCHE	ADRIANA	1.076.650.343
SANCHEZ RODRIGUEZ	MANUEL	1.074.558.925

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
GUZMAN	ADELINA

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 2 de 9

TÍTULO DEL DOCUMENTO

SERVICIO SOCIAL, CONVENIO ENTRE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA Y LA ALCALDÍA DEL VILLA DE SAN DIEGO DE UBATÉ, CON EL PROPÓSITO DE IMPARTIR APRENDIZAJE AL SECTOR DE LOS VENDEDORES AMBULANTES

SUBTÍTULO

(Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

NO APLICA

EXCLUSIVO PARA PUBLICACIÓN DESDE LA DIRECCIÓN INVESTIGACIÓN

INDICADORES	NÚMERO
ISBN	
ISSN	
ISMN	

AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO

2021

NÚMERO DE PÁGINAS

132

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)

ESPAÑOL	INGLÉS
1. SERVICIO SOCIAL	
2. CAPACITACION	
3. VENDEDOR INFORMAL	
4. SERVICIO AL CLIENTE	
5. ASOCIATIVIDAD	
6. EDUCACION FINANCIERA	

FUENTES (Todas las fuentes de su trabajo, en orden alfabético)

ASCUN, El pensamiento universitario. Responsabilidad social universitaria. No.21 Bogotá D.C, Editorial Kimpres Ltda., 2011.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 3 de 9

CABALLERO, José. Diccionario general de la lengua castellana, Cuarta edición: Madrid,2010.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 100. (23, diciembre, 1993). Por lo cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, D.C. 1993. No. 41148. P.

COLOMBIA, MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Decreto 2566 de 2003. (10, Septiembre, 2003). Por el cual se establecen las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior y se dictan otras disposiciones. P. 1-10.

CORAL GUDIÑO. Contabilidad 2000. Séptima edición. Bogotá: MC GRAW HILL, 2005, 1-236.

DIAZ, Hernando. Contabilidad General. Enfoque práctico con aplicaciones informáticas. 3 ed. Bogotá D.C.: Pearson Educación. 2011. 512p. ISBN 978-958- 699-172-8

HORNGREN, Charles; HARRISON, Walter y OLIVER, Suzanne. Contabilidad. Registro de las transacciones de negocios. 8 ed. México: Pearson Educación. 2010. p. 63 – 132. ISBN 978-607-442-696-0.

J. STANTON William. Fundamentos de marketing. Decimocuarta edición. Interamericana: MCGRAW-HILL, 2007, 1-400.

PÉREZ Mónica, SIERRA Katherine. Proyección social convenio entre la universidad de cund. Seccional Ubaté y la alcaldía del municipio con el fin de transmitir aprendizaje a las mujeres pertenecientes al consejo consultivo de la mujer Ubaté. 2016. Universidad de Cundinamarca. P. 18-20 (Trabajo de Grado)

PHILIP Kotler. Fundamentos de marketing. Decimoprimer edición:

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 4 de 9

Pearson, 2013,1-356.

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

Este proyecto es un servicio social que se ejecutó junto con la Alcaldía municipal de Ubaté con el fin de capacitar a los vendedores informarles de los sectores de cárnicos, tintos, gallina y quesadillos, en temas como son servicio al cliente, ya que ellos son las personas que tienen contacto no solo con los residentes del municipio sino también con el turista; en asociatividad, servicio al cliente y educación financiera, ya que el propósito de la alcaldía es motivarlos a que creen una asociación para poder acceder a recursos desde la gobernación y en educación financiera para posibilitar en ellos el ahorro y el manejo adecuado de los dineros de sus negocios.

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 5 de 9

la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son: Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública, masiva por cualquier procedimiento o medio físico, electrónico y digital.	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 6 de 9

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado.

SI ___ NO _x__.

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos) en carta adjunta, expedida por la entidad respectiva, la cual informa sobre tal situación, lo anterior con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).
- b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.
- c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

 UDECA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 7 de 9

pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el “Manual del Repositorio Institucional AAAM003”

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414

www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co

NIT: 890.680.062-2

 UDECA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 8 de 9

que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Nombre completo del proyecto.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. SERVICIO SOCIAL, CONVENIO ENTRE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA Y LA ALCALDÍA DEL VILLA DE SAN DIEGO DE UBATÉ, CON EL PROPÓSITO DE IMPARTIR APRENDIZAJE AL SECTOR DE LOS VENDEDORES AMBULANTES .PDF	TEXTO
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafo)
ADRIANA PEÑA SOCHE	
MANUEL SANCHEZ	

21.1-51-20.

 UDEC UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 9 de 9

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

**SERVICIO SOCIAL, CONVENIO ENTRE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA Y LA
ALCALDÍA DEL VILLA DE SAN DIEGO DE UBATÉ, CON EL PROPÓSITO DE
IMPARTIR APRENDIZAJE AL SECTOR DE LOS VENDEDORES AMBULANTES**

ADRIANA PEÑA SOCHE
MANUEL SANCHEZ

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UBATÉ
2021**

**SERVICIO SOCIAL, CONVENIO ENTRE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA Y LA
ALCALDÍA DEL VILLA DE SAN DIEGO DE UBATÉ, CON EL PROPÓSITO DE
IMPARTIR APRENDIZAJE AL SECTOR DE LOS VENDEDORES AMBULANTES**

**ADRIANA PEÑA SOCHE
MANUEL SANCHEZ**

**Anteproyecto de trabajo de grado para optar el título de administrador de empresas
Asesor interno**

**ADELINA GUZMAN
Docente**

**Asesor externo
Dr. NESTOR ANDRES MOYA CEDIEL
Secretario de Gobierno**

**Universidad De Cundinamarca
Administración De Empresas
Ubaté 2021**

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Jurado

Ubaté, 20 de octubre de 2021

DEDICATORIAS

Dedico con todo mi corazón mi tesis a DIOS quien me permitió escalar cada peldaño para lograr mi meta, a mis padres Alvaro Peña y Alicia Soche, quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios ya que ellos han estado siempre presentes brindándome su amor, su apoyo comprensión y educación durante esta hermosa carrera. La administración

A mi hermano Eduardo Peña Soche, por su ejemplo y enseñanza, por impulsarme a conseguir este éxito profesional.

A mis maestros Liliana Rodríguez, Adelina Guzmán Salguero y Sandra Melo por su apoyo para poder realizar este proyecto

Adriana Peña Soche

A mis padres Ana Rodríguez y José Ricardo Sánchez quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mi el ejemplo de constancia y perseverancia, de no desfallecer ante las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A toda mi familia porque con su apoyo, consejos y acompañamiento desde el primer día de clase me dieron seguridad y confianza para seguir con sus consejos y ayudas en todo el momento.

Manuel Sánchez

AGRADECIMIENTOS

Dios, tu amor y tu bondad no tienen fin me permites sonreír ante todos mis logros que son resultados de tu ayuda.

Este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido y te lo agradezco padre y no cesan mis ganas de decir que gracias a ti que esta meta está cumplida.

Agradezco mucho por la ayuda de mis maestros, las personas que me acompañaron en este proceso y a la universidad de Cundinamarca he logrado concluir con éxito.

Muchas gracias a aquellos seres queridos que siempre aguardo en mi corazón

Adriana Peña Soche

En primer lugar, mi gratitud a Dios, quien con su bendición cada día, llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi agradecimiento a todos los Docentes que nos guiaron en este proceso, por enseñarnos sus conocimientos, abrirme las puertas de la institución y permitirme todo el proceso, dentro de su establecimiento educativo.

Manuel Sánchez

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1.	TITULO.....	31
2.	SOCIO COMUNITARIO DEL PROYECTO.....	32
3.	DIAGNÓSTICO DE LASITUACION PROBLEMICA	33
4.	OBJETIVOS	35
5.	JUSTIFICACIÓN	36
6.	VINCULACIÓN CON LOS CONTENIDOS DE LA CARRERA.	37
7.	IMPACTO ESPERADO	39
8.	PLAN DE ACCIÓN PROPUESTO Y ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS TENDIENTES A RESOLVER EL PROBLEMA DESCRITO.....	2
9.	INDICADORES DE DESEMPEÑO Y CONTROL DEL IMPACTO DEL PROYECTO.	3
10.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.	Error! Bookmark not defined.
11.	RECURSOS	Error! Bookmark not defined.
11.2.	RECURSOS MATERIALES.....	Error! Bookmark not defined.
11.3.	RECURSOS INSTITUCIONALES	Error! Bookmark not defined.
11.4.	RECURSOS FINANCIEROS.....	Error! Bookmark not defined.
12.	FINANCIACIÓN DEL PROYECTO Y COMPROMISO DEL SOCIO COMUNITARIO O SOCIAL.	3

/

1. TITULO.

SERVICIO SOCIAL, CONVENIO ENTRE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA Y LA ALCALDÍA DE UBATÉ, CON EL PROPÓSITO DE IMPARTIR APRENDIZAJE AL SECTOR DE LOS VENEDORES AMBULANTES

Área, Administración y Organizaciones

Línea. Desarrollo organizacional y Regional *

Programa. Administración de Empresas

2. SOCIO COMUNITARIO DEL PROYECTO

Este proyecto se desarrolló en convenio con la Universidad de Cundinamarca seccional Ubaté y la Alcaldía Municipal, tomando como población objetivo los vendedores ambulantes; con el fin de capacitar a cada una de los integrantes. Proceso desarrollado en las instalaciones de la universidad de Cundinamarca ubicada en la Calle 6 # 9-80. Barrio san Francisco

3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En el contexto del desarrollo económico la informalidad es uno de los fenómenos más importantes, debido a las consecuencias que presenta en una economía, y es considerada como una forma de trabajo extraoficial y extralegal vinculada a la evasión tributaria, que merma los ingresos fiscales y mantiene a sus agentes en condiciones de mínimo desarrollo.

El nombre de “sector informal”¹ fue plasmado por la Organización Internacional del Trabajo, por la misión realizada por Hart 1973 en Ghana en la década de los años 70.

El municipio de Ubaté por ser cabecera de provincia concentra la mayor parte de habitantes, trayendo consigo innumerables problemas sociales, culturales entre otros. El tema de los vendedores ambulantes uno de los problemas críticos que tiene el municipio como efecto de la dinámica de la economía, al que las autoridades municipales y nacionales no han sabido darle solución, y con el cual hay que convivir, pero buscarle la solución es una opción que será acorde a las necesidades de ellos y del municipio.

El número de vendedores ambulantes ha aumentado significativamente debido al desplazamiento de personas de otros países como es el caso de los venezolanos, esta población ya cuenta con el 16.5%² de los hogares del municipio de Ubaté. Los cuales se ven obligados al trabajo informal por no contar con los documentos necesarios para poder desempeñar un empleo formal. Otra causa que este número vaya en aumento es la falta de empleo por despidos de empresas de la región por temas relacionados con la emergencia sanitaria mundial

Es por lo anterior que se hace necesario desde la Alcaldía de Ubaté y la Universidad de Cundinamarca y en específico desde proyección social, trabajar con este sector para

¹ Organización internacional del trabajo. OIT

² BOLETÍN 1 de 4 Información correspondiente a la población censada en hogares particulares Censo General 2005 Perfil Ubaté - Cundinamarca

posibilitar la formación de conocimientos en temas que ayuden a mejorar las condiciones económicas de este sector.

Capacitar a los vendedores ambulantes en temas de asociatividad y formalización es una opción que le permitirá a la alcaldía de Ubaté generar recursos que pueden ser invertidos en este sector ya que al estar ellos legalmente constituidos y asociados pueden acceder a recursos de índole municipal y nacional.

La Universidad de Cundinamarca de la seccional Ubaté, con su programa de administración de empresas, atendiendo a su Proyecto educativo institucional pretende “formar no solo profesionales, sino hacer de la comunidad académica un conjunto de seres humanos integrales, responsables y solidarios, además de buscar realizar interacción entre estudiantes y sectores sociales de orden local, para ser factor de desarrollo social, económico y político”; esto se evidencia por medio de prácticas que promuevan el desarrollo humano e incidiendo favorablemente en el desarrollo del perfil del estudiante, exigiendo así el desarrollo de habilidades adquiridas por los estudiantes transmitidas a personas vulnerables.

Por lo tanto, para los estudiantes de administración de empresas es una oportunidad de servir a la comunidad que requiere de un servicio social, apoyando la capacitación y formación de los vendedores ambulantes, transmitiendo los conocimientos adquiridos durante su formación como profesionales mejorando su calidad de vida.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Capacitar a los vendedores ambulantes que están registrados en la base de datos de la alcaldía del Municipio de Ubaté, en asociatividad y servicio al cliente, por medio de herramientas didácticas con el propósito de transmitir conocimientos, adquirir nuevas destrezas y habilidades que permitan un mejor desempeño en el entorno laboral, personal y social, por medio del servicio social.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Diseñar el contenido de los cursos solicitados por la Alcaldía de Ubaté para el sector de los vendedores ambulantes

Elaborar herramientas educativas que faciliten el aprendizaje en los vendedores ambulantes

Medir el impacto al finalizar el proceso de capacitación mediante indicadores en un contexto social

5. JUSTIFICACIÓN

La Proyección Social es una de las funciones esenciales de las instituciones de educación superior y su finalidad es establecer procesos permanentes de interacción e integración con la comunidad y los estudiantes, en pro de contribuir a la comprensión y solución de sus principales problemas.

El ministerio de educación por medio del decreto 2566 De 2003 estableció la proyección social como una de las condiciones mínimas de calidad para que las instituciones puedan obtener el registro calificado, y así el estado reconozca el adecuado funcionamiento de programas académicos de educación superior, todos los programas educativos deben contemplar estrategias que contribuyan a los estudiantes al compromiso social mediante su formación y desarrollo.

Además, el consejo nacional de acreditación (CNA) consagra la proyección social como un factor de evaluación, ya que es uno de los lineamientos para la acreditación de programas en la educación superior, esto se convierte en una exigencia para que las instituciones legalmente desarrollen sus actividades.

Para responder a los requerimientos de la sociedad, la universidad y la alcaldía identificó en ella una significativa demanda de los vendedores ambulantes a los cuales es necesario impartirles conocimientos y nuevas experiencias que aportaran para el desarrollo de su vida personal, laboral y social, por ello se capacitaran mediante cursos con diferentes temáticas que permitan desarrollar grandes beneficios no solo personales sino sociales.

El mayor beneficio en la sociedad es la contribución de los estudiantes universitarios para aportar al desarrollo de la provincia de Ubaté, compartiendo los conocimientos en pro de su comunidad

6. VINCULACIÓN CON LOS CONTENIDOS DE LA CARRERA.

Desarrollo de cursos dictados por estudiantes de administración de empresas, los cuales se desplegaron de las temáticas vistas en el transcurso de la carrera, además se presenta una propuesta donde se seleccionan dos cursos a dictar, respecto a sus habilidades, fortalezas y conocimientos. Estos cursos son asociatividad y servicio al cliente. La selección de los cursos también considero aspectos relevantes para que los temas desarrollados fueran apropiados para los vendedores ambulantes del municipio de Ubaté.

El administrador de empresas debe contar con capacidades y habilidades para ser competente en el ámbito laboral, social y personal, aspectos reflejados en el desarrollo de los cursos, debido a que cada uno de ellos exige a los estudiantes crecer como administrador, cada asignatura acrecentaba el intelecto y formaba destrezas, las cuales se reflejaron en actividades como definir metas, establecer estrategias y desarrollar planes para coordinar actividades, además se buscaba determinar qué actividades eran adecuadas para realizar con los estudiantes y cuál iba hacer su metodología, entre ellas se encontraban herramientas de aprendizaje como: guías, talleres, y uso de tics.

Finalmente se realizará un seguimiento de las actividades para evaluar su cumplimiento, mediante entrega de informes mensuales.

Se ratifica con las actividades anteriormente descritas, que las mismas conllevan a los estudiantes a realizar funciones fundamentales para el administrador, siendo pertinentes con el énfasis de la carrera de Administración de Empresas.

Con relación al Proyecto Educativo Institucional (PEI), la universidad contempla aspectos de formación y aprendizaje, este proceso es definido como un proyecto investigativo, el cual está orientado hacia la formación integral de ciudadanos comprometidos con el desarrollo social y la producción de conocimientos; esto vincula el desarrollo de los cursos con el compromiso social de la universidad transmitiendo conocimientos fundamentales para el progreso de la provincia de Ubaté, respecto a lo anterior se menciona entre los principios la responsabilidad social impartida por la universidad siendo un servicio público cultural

que cumple una función social y en este contexto estaría enmarcado al vínculo realizado por la universidad de Cundinamarca con los vendedores ambulantes del municipio de Ubaté

7. IMPACTO ESPERADO

Realización de un proceso de formación a los vendedores ambulantes registrados en la base de datos de la alcaldía de Ubaté, donde se busca impartir conocimientos que puedan aplicar en su vida personal, laboral y profesional por medio de herramientas didácticas que sean de fácil aprendizaje y estrategias que permitan a los estudiantes entender las temáticas expuestas en cada uno de los cursos, impulsando a la población para aprovechar oportunidades de acceso a educación gratuita.

El desarrollo de los cursos pretende que los estudiantes mejoren su calidad de vida siendo más competitivas y proactivos, gracias a la adquisición de conocimientos que permitan obtener nuevas destrezas y habilidades necesarias en la sociedad actual, concientizando a los vendedores ambulantes sobre la importancia de asociarse para adquirir beneficios económicos y el tema del servicio al cliente y su aplicación en diferentes contextos de su vida para fomentar el desarrollo económico, social y cultural en la provincia.

Los responsables del desarrollo de proyección social aplican habilidades y funciones del administrador permitiendo una buena gestión que contribuya a la continuidad en los cursos y un alto nivel de satisfacción de las participantes que fortalezca los convenios existentes en la institución logrando así reconocimiento y prestigio de la universidad de Cundinamarca.

8. DESARROLLO DE LA PROYECCIÓN SOCIAL

La universidad de Cundinamarca seccional Ubaté , por medio de sus programas de proyección social, permite la posibilidad de enriquecer la formación de jóvenes, adultos y comunidad universitaria en general, por medio de diferentes medios, en esta oportunidad y aprovechando el convenio que se tiene con la alcaldía municipal de Ubaté, se posibilito la capacitación de los vendedores ambulantes, los cuales están divididos en subsectores, como son de cárnicos, gallina, tintos etc., siendo esta la población seleccionada para el desarrollo del proceso de formación de los cursos; la oferta educativa ofrecida por los estudiantes encargados de la proyección social cuenta con los siguientes cursos:

- Servicio al cliente
- Asociatividad
- Educación financiera

8.1. CONVOCATORIA

Esta convocatoria se realizó a partir del mes de abril en el municipio de Ubaté con la ayuda de la secretaria de gobierno, la cual desde el principio siempre a apoyado esta convocatoria, ya que ellos tienen la base de datos de los involucrados en los diferentes sectores. Ellos colocaron una persona para que se encargara de convocar a cada uno de los sectores, buscar junto con los estudiantes de la universidad el sitio donde se puedan encontrar con los alumnos, estos sitios fueron dados por la alcaldía y la universidad de Cundinamarca.

Las jornadas se realizaron en horarios en los cuales los alumnos pudieran acceder a las capacitaciones. Estos horarios no eran rígidos ya que había que acomodarse

a la disponibilidad de ellos, por tal motivo la mayoría de estos encuentros fueron los días sábados de 8 a 1 pm. Y otros en las tardes después de las 6 pm, esto debido a los espacios con los cuales ellos contaban

8.2. LOGÍSTICA DE LOS CURSOS

Posteriormente se establecen los horarios para cada curso teniendo en cuenta la disponibilidad de las estudiantes para que a su vez tengan la posibilidad de inscribirse en más de un curso, con el fin de adquirir conocimientos aplicables a su vida personal, social y profesional, la alcaldía y la universidad de Cundinamarca brinda las instalaciones y los recursos físicos como equipos de cómputo y video beam, para el buen desarrollo de este proceso. En la primera clase se establecen los parámetros entre estos la puntualidad, asistencia y la elección de una representante vocera.

8.3. METODOLOGÍA DE LOS CURSOS

Primero que todo dentro de la metodología para estas capacitaciones se tomó la opción de la repetición de las cartillas para cada uno de los sectores que hacen parte de los vendedores ambulantes. En el proceso de formación se implementa una metodología de fácil aprendizaje por medio de la elaboración de cartillas y la socialización de ellas por medio de presentaciones en power point con ejercicios fáciles y prácticos Cada estudiante ~~en~~ guías semanales por curso, que permite la organización del tiempo para mayor efectividad del proceso, además de la estandarización de temas con el fin de lograr el cumplimiento de las actividades.

8.4. CERTIFICACIÓN

Para poder determinar el grado de significación del aprendizaje, los estudiantes realizaran una evaluación enviada por medios electrónicos y en formato fácil, posteriormente en la universidad de Cundinamarca se realiza la ceremonia de graduación legalizando el proceso, en presencia de las personas involucradas en el desarrollo de la proyección social como lo son la administración de la alcaldía de Ubaté, asesores internos y externos de la proyección social, docentes que dirigen el proceso, estudiantes responsables

9. PLAN DE ACCIÓN PROPUESTO Y ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS TENDIENTES A RESOLVER EL PROBLEMA DESCRITO.

Tabla 1. Plan de acción

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	EVIDENCIAS
Establecer comunicación por medio de herramientas como el WhatsApp y el correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria para la inscripción de cada uno de los cursos. • Elaborar guías para fortalecer el aprendizaje de las estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de inscripciones de cada curso. • Guías semanales
Diseñar herramientas educativas que faciliten el aprendizaje de los estudiantes	<p>Realizar dinámicas para facilitar el aprendizaje.</p> <p>Fomentar el trabajo en medio tecnológicos</p>	<p>Fotografías</p> <p>Listado de asistencia.</p>
Realizar un proceso de formación, evaluación y certificación en cada área del conocimiento	<p>Evaluar los conocimientos adquiridos a cada una de las estudiantes, para la certificación de cada una de ellas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Notas finales. • Certificación. • Fotos

Fuente: Elaboración propia.

10. INDICADORES DE DESEMPEÑO Y CONTROL DEL IMPACTO DEL PROYECTO.

El proceso formativo ejecutado en la universidad de Cundinamarca por estudiantes de administración de empresas, para capacitar a los vendedores ambulantes en desarrollo de proyección social, pretende evaluar la gestión de la formación y el impacto generado en la sociedad y su entorno una vez que la formación se lleva a cabo; como retribuye positivamente a los involucradas en los cambios que surgen en su núcleo familiar y laboral.

Para darle seguimiento se hace uso de indicadores que permitan evidenciar el cambio en factores específicos de los estudiantes, debido a que “un indicador es una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa. Esta comparación arroja un valor, una magnitud o un criterio, que tiene significado para quien lo analiza.”³

Esta herramienta es adecuada para darle trazabilidad a los cursos impartidos, gracias a su objetividad e imparcialidad, siendo una medida estandarizada. Con esto se busca conocer el impacto social que tienen los cursos al finalizar la formación académica, para revelar resultados posteriores a su desarrollo en aspectos relevantes como la variación en la situación de los estudiantes, la aplicabilidad de los conocimientos, tomando en cuenta aspectos como; la vida personal, el trabajo y el estudio. Al igual que indicadores particulares que evalúen específicamente cambios, aplicabilidad y desarrollo de actividades, referentes con los núcleos temáticos a impartir en los cursos”

³ Organización internacional del trabajo. OIT

10.1 MATRIZ DOFA A LA GESTIÓN DEL PROCESO DE PROYECCIÓN SOCIAL

Tabla 2. Matriz DOFA a la gestión del proceso de proyección social

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	1. Estudiantes universitarios con buenas habilidades educativas.	1. Carencia de tecnología en los hogares de los vendedores informales.
	2. Conocimiento de técnicas de aprendizaje y desarrollo de herramientas por parte de los encargados de protección social.	2. Falta de interés por parte de los involucrados
	3. Convenio establecido por parte de la universidad con la alcaldía de Ubaté	3. Deserción por parte de las estudiantes en los cursos desarrollados.
	4. Proceso de servicio social.	4. Dificultades con el cumplimiento de horario en el proceso de formación de los involucrados.
	5. Estudiantes con disposición de aprender y adquirir conocimientos.	5. Desconocimiento de las Tics por parte de las estudiantes.
OPORTUNIDADES	FO	DO
1. Generar impacto social en la comunidad a través de la universidad de Cundinamarca	(1-2) Impartir conocimientos que permitan desarrollar habilidades interpersonales en las estudiantes. (2-5) Crear estrategias pedagógicas que faciliten el aprendizaje de los vendedores informales. (3-4) Desarrollar una gestión satisfactoria que genere reconocimiento a la universidad de Cundinamarca. (4-3) Formar habilidades administrativas para el manejo de un grupo de trabajo. (5-1) Motivar a los vendedores ambulantes a implementar ideas de servicio al cliente y asociatividad.	(1-5) Utilizar los recursos disponibles con los que cuenta la universidad de Cundinamarca. (2-3) Hacer actividades de integración para mejorar el ambiente educativo. (4-2) Establecer una programación flexible de los cursos para que los vendedores informales puedan acceder a la educación.
2. Mejorar el ambiente laboral, personal y social de las estudiantes.		
3. Desarrollo de las funciones del administrador en el proceso de gestión de los cursos.		
4. Creación de nuevos convenios de la universidad para el desarrollo de la proyección social.		
5. Aumentar conocimientos y habilidades en los vendedores ambulantes		

AMENAZAS	FA	DA
1. Ofrecimiento de cursos gratuitos por parte de otras instituciones en el municipio de Ubaté y aledaños.	(1-2) Implementar los conocimientos adquiridos en el programa de Administración de Empresas como herramienta para el proceso formativo de los vendedores informales. (2-1) Innovar en el proceso de aprendizaje utilizando métodos prácticos que incentiven a los vendedores a continuar con este proceso. (3-5) Ampliar la demandada por medio de publicidad "voz a voz" (4-4) Fomentar el trabajo en equipo para crear alianzas que aporten al desarrollo social, cultural y económico del municipio.	(1-5) Hacer uso de medios publicitarios tradicionales ofertando cada uno de los cursos. ((3-1) Ofertar cursos certificados por una entidad de prestigio y reconocimiento en la provincia. (4-3) Realizar una gestión eficiente que permita mantener el buen desarrollo de los convenios de proyección social.
2. Terminación del convenio con la alcaldía municipal para el desarrollo de los cursos.		
3. Resistencia al cambio por parte de los vendedores informales.		
4. Reducción de vendedores ambulantes interesados en los cursos.		
5. Desconocimiento de la población por los cursos ofertados.		

Realización propia

11. HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las herramientas seleccionadas para la recolección de la información son:

- Encuesta: aplicación en la mayoría de los indicadores por su facilidad de implementación y análisis de los resultados, arroja respuestas concretas que permite una mejor cuantificación de la información.
- Entrevista: Para el curso de asociatividad es pertinente este método, debido a los proyectos desarrollados durante el proceso de formación, para conocer las razones de continuidad de los proyectos.
- Base de datos: Permite determinar información precisa; se recolecta por medio de los directores de cada programa encargados de interacción universitaria, para los indicadores particulares es utilizada la información de los estudiantes.

11.1. INDICADORES DE DESEMPEÑO

1. Objetivo: Conocer si los estudiantes de los vendedores ambulantes se lograron asociar.

Método de medición: El proceso para el desarrollo de la fórmula es una división que permita determinar la tasa de personas que se asociaron.

Unidad de medida: Porcentaje.

Formula:

No de vendedores ambulantes asociados * 100

Total, de vendedores ambulantes capacitados

Metodología: Entrevista

Limitación: Cantidad de vendedores ambulantes que se asociaron después de la capacitación

Desarrollo del indicador: Este indicador busca conocer la tasa de asociatividad alcanzada por parte de los vendedores ambulantes de los que se certifican en los cursos ofertados en la universidad de Cundinamarca

2. Objetivo: Conocer el grado de deserción de los vendedores ambulantes

Método de medición: El proceso para el desarrollo de la fórmula es una división que permita determinar la deserción

Unidad de medida: Porcentaje.

Formula:

No de vendedores ambulantes certificados en servicio al cliente * 100

Total, de vendedores ambulantes inscritos

No de vendedores ambulantes certificados en educación financiera * 100

Total, de vendedores ambulantes inscritos

Metodología: Entrevista

Limitación: Cantidad de vendedores ambulantes que se asociaron después de la capacitación

Desarrollo del indicador: Este indicador busca conocer la tasa de deserción por parte de los vendedores ambulantes de los que se certifican en los cursos ofertados en la universidad de Cundinamarca

12. RESULTADOS EVALUACION DEL EVENTO. CAPACITACION EN SERVICIO AL CLIENTE, ASOCIATIVIDAD Y EDUCACION FINANCIERA

12.1. ASPECTOS LOGISTICOS DEL EVENTO

Calificación del programa. 1. Insatisfactorio 2. Deficiente 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

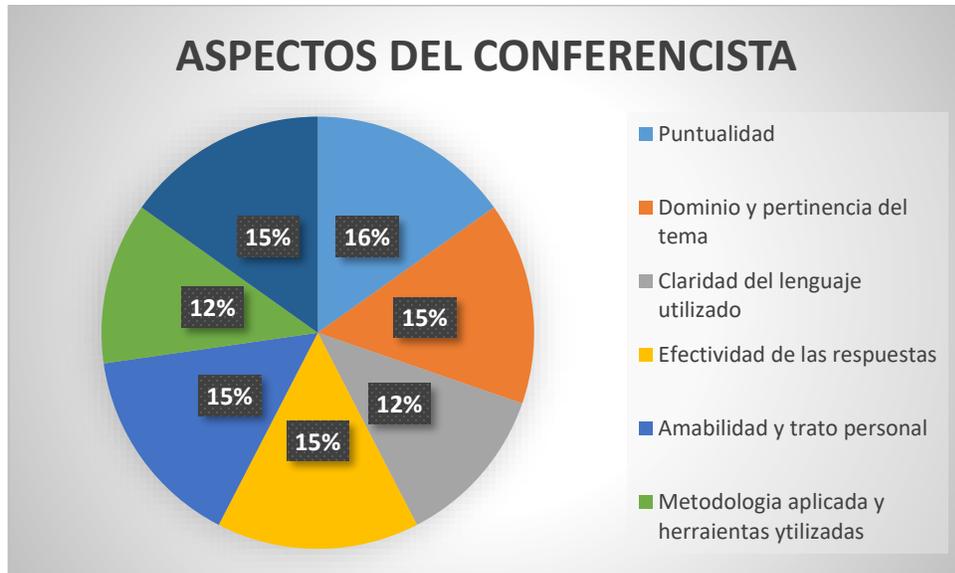


comunicación sobre los objetivos contenidos y programas	5
Entrega oportuna de materiales para la ejecución del evento	5
Uso oportuno de herramientas didácticas y equipos	5
Instalaciones locativas	5
Cumplimiento de actividades	4
Coordinación durante el evento	5

La Gran mayoría de participantes calificaron como excelente los aspectos relacionados con la logística del evento.

12.2. ASPECTOS DEL CONFERENCISTA

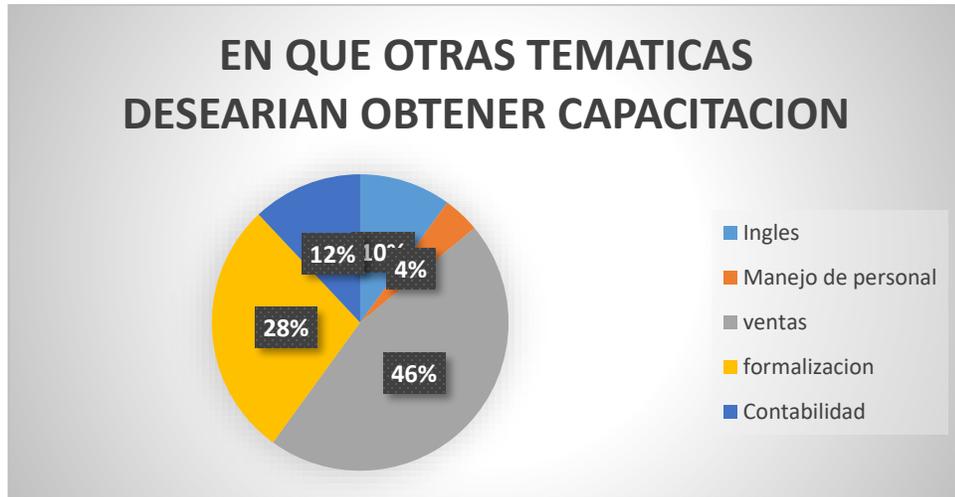
Calificación del programa. 1. Insatisfactorio 2. Deficiente 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente



Puntualidad	5
Dominio y pertinencia del tema	5
Claridad del lenguaje utilizado	4
Efectividad de las respuestas	5
Amabilidad y trato personal	5
Metodología aplicada y herramientas utilizadas	4
Cumplimiento temáticas	5

El 100% evaluaron el aspecto relacionado con los conferencistas considerando excelente los aspectos relacionados con los conferencistas y dos aspectos con una calificación de bueno como lo fue la claridad del lenguaje utilizado y la metodología aplicada, ya que ellos consideraron términos que desconocían y que se le fue aclarados y explicados en la sección

12.3. EN QUE OTRAS TEMATICAS LE GUSTARIA RECIBIR CAPACITACION



Ingles	5
Manejo de personal	2
ventas	23
formalización	14
Contabilidad	6

El 46% respondió que le gustaría recibir capacitación en ventas, seguido por un 28% en formalización, el 12% en Contabilidad y el 10% en ingles

12.4. ASISTIRIA A OTRO EVENTO REALIZADO POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA



Si	45
No	5

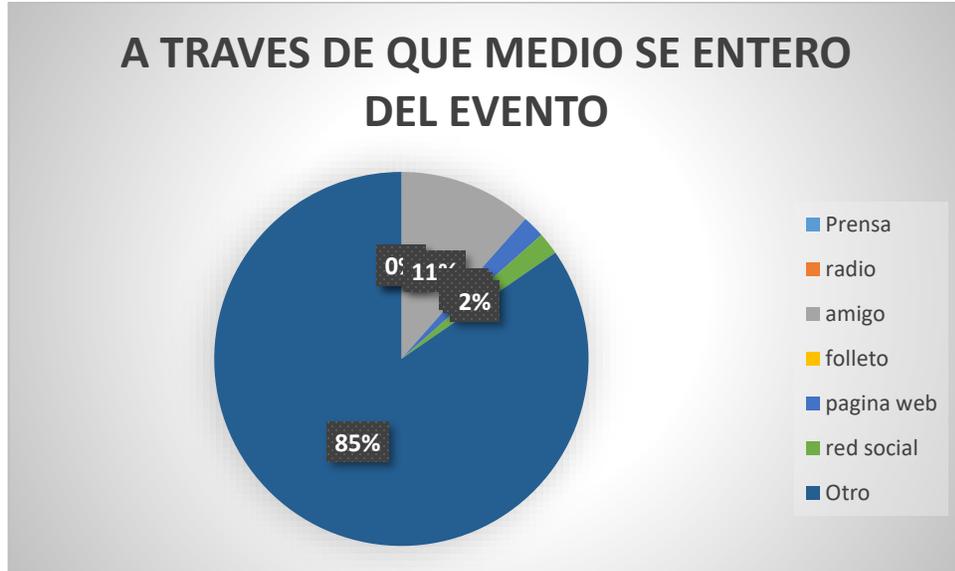
El 90% de los que respondieron la encuesta de evaluación del evento respondió que si asistirían a otro evento programado por la Universidad de Cundinamarca y solo el 10% respondió que no por considerar que no se acomodaban a los horarios de trabajo de ellos

12.5. COMO SE SINTIO CON EL EVENTO



muy insatisfecho	0
insatisfecho	0
satisfecho	4
muy satisfecho	46

12.6. A TRAVES DE QUE MEDIO SE ENTERO DEL EVENTO



Prensa	0
radio	0
amigo	6
folleto	0
página web	1
red social	1
Otro	44

El 85% respondió que se enteró de la realización del evento por OTRO medio considerando este la Alcaldía ya que fueron ellos quienes realizaron la convocatoria para la realización de estos cursos, el 11% se enteró por un amigo del mismo gremio

12.7. ¿EN QUE LE APORTA ESTA ACTIVIDAD A SU VIDA FAMILIAR, PERSONAL O LABORAL?

EN QUE ASPECTO LE APORTA ESTA ACTIVIDAD



Personal	9
Familiar	2
Laboral	39

El 78% considera que esta actividad le aporta para su vida laboral ya que consideran que todo lo que aprendieron lo pueden utilizar en sus quehaceres diarios, como son las ventas y el contacto con sus clientes, el 18% opino que en lo personal ya que desconocían muchas de las cosas que allí vieron.

13. FINANCIACIÓN DEL PROYECTO Y COMPROMISO DEL SOCIO COMUNITARIO O SOCIAL.

El convenio entre la Universidad de Cundinamarca Seccional Ubaté y la Alcaldía del municipio, beneficiando a los vendedores ambulantes es un proyecto de carácter social, por lo tanto, para acceder a esta oportunidad de capacitación y certificación, la Universidad brinda los recursos básicos para el desarrollo de estas, los estudiantes el diseño de los cursos y la alcaldía todo el material impreso que se necesite

BIBLIOGRAFÍA.

ASCUN, El pensamiento universitario. Responsabilidad social universitaria. No.21 Bogotá D.C, Editorial Kimpres Ltda., 2011.

CABALLERO, José. Diccionario general de la lengua castellana, Cuarta edición: Madrid,2010.

CALLEJA BERNAL, Francisco Javier. Contabilidad 1. Registro de Operaciones. 1 ed. México: Pearson Educación. 2011. P. 141-170. ISBN 978-607-32-0334-0

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 100. (23, diciembre, 1993). Por lo cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, D.C. 1993. No. 41148. P.

COLOMBIA, MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Decreto 2566 de 2003. (10, Septiembre, 2003). Por el cual se establecen las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior y se dictan otras disposiciones. P. 1-10.

COLOMBIA, LEY 1562 (11. jul 2012) por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. P. 1-22.

CORAL GUDIÑO. Contabilidad 2000. Séptima edición. Bogotá: MC GRAW HILL, 2005, 1-236.

DIAZ, Hernando. Contabilidad General. Enfoque práctico con aplicaciones informáticas.3 ed. Bogotá D.C.: Pearson Educación. 2011. 512p. ISBN 978-958-699-172-8

ESCOBAR, Edna. Manual de instrucción de Microsoft Excel 2013. Segunda Edición. Puerto Rico: CETEM, 2014, P.1-28.

HORNGREN, Charles; HARRISON, Walter y OLIVER, Suzanne. Contabilidad. Registro de las transacciones de negocios. 8 ed. México: Pearson Educación. 2010. p. 63 – 132. ISBN 978-607-442-696-0.

J. STANTON William. Fundamentos de marketing. Decimocuarta edición. Interamericana: MCGRAW-HILL, 2007, 1-400.

PEREZ Mónica, SIERRA Katherine. Proyección social convenio entre la universidad de cund. Seccional Ubaté y la alcaldía del municipio con el fin de transmitir aprendizaje a las mujeres pertenecientes al consejo consultivo de la mujer Ubaté. 2016. Universidad de Cundinamarca. P. 18-20 (Trabajo de Grado)

PHILIP Kotler. Fundamentos de marketing. Decimoprimer edición: Pearson, 2013,1-356.

PRIETO SIERRA Carlos. Emprendimiento. Primera edición: Pearson, 2014,1-114.

SCHNARCH KIRBERG Alejandro. Desarrollo de nuevos productos Creatividad, innovación y marketing. Sexta edición: McGraw-Hill Interamericana, 2014,1-290.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST) GUÍA TÉCNICA DE IMPLEMENTACIÓN PARA MIPYME. Min de Trabajo.2015 p. 1-43.

ANEXO A. INFORME NUMERO 1.

Ubaté, 2021-05-28

Para: Doctor(a) JOHANNA ANDREA GIL PALACIOS
Coordinadora Programa Administración de Empresas

Universidad de Cundinamarca Seccional Ubaté
COMITÉ OPCIONES DE GRADO

Asunto: PRIMER INFORME DEL SERVICIO SOCIAL CONVENIO UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA Y ALCALDIA DE UBATE

Dando cumplimiento al cronograma de actividades establecido desde el inicio de la realización del servicio social se hace entrega de la primera cartilla diseñada de acuerdo a los lineamientos que se acogen para los vendedores informales.

Esta cartilla es la del servicio al cliente la cual se anexa como soporte de este informe los temas tratados en ella son:

FUNDAMENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE:

¿Quién es el cliente?

¿Qué es servicio al cliente?

Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente

El triángulo del servicio

Los momentos de verdad

El ciclo del servicio

Momentos críticos de la verdad

El mal servicio y sus costos

Actitudes que determinan el mal servicio

Manejo de quejas, reclamos y sugerencias

Singularización de los clientes

Retención y fidelización de clientes

¿por qué es importante retener y fidelizar a los clientes?

El proceso de revalorización en la retención de clientes

La revalorización del producto o servicio ofrecido

Valores que mejoran el servicio al cliente

Sentido de pertenencia

Orientación al cliente

Comunicación asertiva

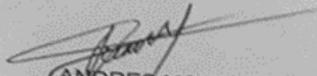
El trabajo en equipo

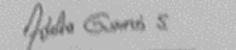


UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- (SECCIONAL UBATÉ) -

ADO006_V6

Página 2 de 3


ANDRES MOYA
Secretario de Gobierno
ASESOR EXTERNO


ADELINA GUZMAN S
Docente tco
ASESOR INTERNO

Se anexa Cartilla

Transcriptor: (Adriana Peña Soche y Manuel Sánchez)

Calle 6 N° 9-80 Ubaté – Cundinamarca
Teléfono (091) 8553056 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

NIT: 890.680.062-2



CARTILLA. CURSO SERVICIO AL CLIENTE

Adriana Peña Soche
Manuel Guillermo Sánchez



FUNDAMENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE



El cliente es el activo más valioso que posee una organización. Es necesario que las empresas lo traten como tal y estén pendientes de su forma de pensar y de su forma de percibir la organización. Surge entonces la pregunta ¿Quién es el cliente? Y la respuesta a esta pregunta parece como un destello deslumbrante de lo obvio; pero muchas empresas no se dan cuenta de lo que son realmente los clientes y de cómo se deben tratar.

¿QUIÉN ES EL CLIENTE?

Un cliente es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago. Quien compra es el comprador y quien consume es el consumidor. Normalmente, cliente, comprador y consumidor son la misma persona.

Según la American Marketing Association (A.M.A.), "el cliente es el comprador potencial o real de los productos o servicios".

Según The Chartered Institute of Marketing (CIM, del Reino Unido), "el cliente es una persona que adquiere bienes o servicios (no necesariamente el consumidor final)".



TIPO DE CLIENTES

• Es un cliente al cual debemos persuadir sutilmente debido a la poca información gesticulada ofrecida por este.

Cliente sumiso

CLIENTE QUEJUMBROSO CRÓNICO: Es el que nunca está satisfecho, siempre hay algo malo en el producto o servicio que han recibido, su misión es quejarse.

Cliente abusivo

es buscarle falencias al bien o servicio que le estamos ofreciendo.

• Son personas que saben perfectamente lo que quieren. Pueden ser exigentes, demandan concreción y respuestas claras, sin un exceso de información o argumentos

Cliente normal

¿Qué es el servicio al cliente?

El servicio al cliente son todas las acciones enfocadas en mejorar la experiencia de los consumidores.



IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

Es importante para una organización, ya que es a menudo el único contacto que un cliente tiene con una empresa. Los clientes son vitales para una organización. Algunos clientes gastan cientos y hasta miles de dólares por año con una empresa. Por tanto, cuando se tiene una pregunta o problema del producto esperan que el departamento de servicio al cliente de una empresa resuelva sus problemas.



DIFERENCIA ENTRE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO AL CLIENTE

SERVICIO AL CLIENTE

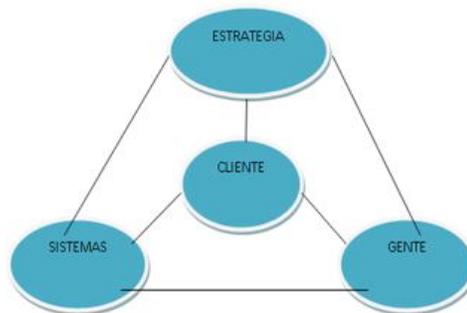
El servicio al cliente es la articulación sistemática y armoniosa de los procesos y acciones que buscan lograr la satisfacción del cliente. El servicio es más que amabilidad y gentileza, es disposición a servir con efectividad.

ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención al cliente se refiere al trato que le damos al cliente cuando interactuamos con él

EL TRIANGULO DEL SERVICIO

- El Cliente: Es la persona que compra los bienes o servicios que vendemos y como tal es a quien debemos identificar y conocer.
- La Estrategia: Es la promesa del servicio, que debe ir acompañada por la medición del cumplimiento, llamada "Acuerdo de niveles de servicio"
- La Gente: Este es el grupo de todas las personas que trabajan con la empresa, desde su presidente hasta la persona que hace el aseo.
- Los Sistemas: Son todos los que la empresa establece para coordinar el personal, otros para que los clientes interactúe con el negocio y los últimos que conectan la estrategia del servicio.



LOS MOMENTOS DE VERDAD

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



EL MAL SERVICIO Y SUS COSTOS

Costo de reemplazo de clientes: Conseguir otros clientes

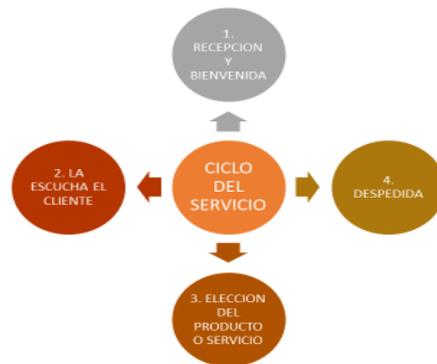
Costo de desempeño. Realizar mal las cosas incurre en un costo

Costo de reprocesos y fallas . Ofrecer malos servicios o producto

Costos de detección. La supervisión es un costo adicional

Costo de prevención: Estar corrigiendo cosas en el proceso

Mala Calidad. Utilizar malas materias primas para los productos o servicios



ACTITUDES QUE DETERMINAN EL MAL SERVICIO



¿POR QUÉ SE PIERDEN LOS CLIENTES?

- 1 % Porque se mueren.
- 3 % Porque cambian de domicilio a otra parte.
- 5 % Porque se hacen amigos de otros.
- 9 % Por los precios bajos de la competencia.
- 14 % Por la mala calidad de los productos/servicios.
- 68 % Por la indiferencia y la mala atención del personal de ventas y servicio (vendedores, supervisores, gerentes, telefonistas, secretarías, dependientes, repartidores, cobradores y otros en contacto con clientes).

Como se puede apreciar el problema central: «el fondo de la cuestión pasa siempre por la atención y satisfacción del cliente».



Fuente del gráfico: Escudero, María José. Gestión comercial y servicio de atención al cliente. Editorial Paraninfo, España, 2012.

COMUNICACIÓN ASERTIVA PRINCIPIOS

1. Saber escuchar
2. Saber disculparse
3. Saber preguntar
4. Saber alinearse a el cliente
5. Saber examinar opciones
6. Otorgar compensación por el inconveniente ocasionado
7. Saber personalizar



MANDAMIENTOS PARA PRESTAR UN EXCELENTE SERVICIO



SATISFACCION DEL CLIENTE

La noción de satisfacción del cliente refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento;

Es posible definir la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas, esto quiere decir que el objetivo de mantener satisfecho al cliente es primordial para cualquier empresa. Los especialistas en mercadotecnia afirman que es más fácil y barato volver a vender algo a un cliente habitual que conseguir un nuevo cliente.

Los beneficios de la satisfacción al cliente son numerosos: un cliente satisfecho es fiel a la compañía, suele volver a comprar y comunica sus experiencias positivas en su entorno, es importante, por lo tanto, controlar las expectativas del cliente de manera periódica para que la empresa esté actualizado en su oferta y proporcione aquello que el comprador busca

6 VALORES FUNDAMENTALES DEL SERVICIO AL CLIENTE

- 1 BUEN TRATO
- 2 RAPIDEZ
- 3 COMODIDAD
- 4 RECEPTIVIDAD
- 5 CONOCIMIENTO
- 6 PERSONALIZACIÓN

OBERLO

ANEXO B. SEGUNDO INFORME.

Ubaté, 2021-06-26

Para: Doctor(a) JOHANNA ANDREA GIL PALACIOS
 Coordinadora Programa Administración de Empresas
 Universidad de Cundinamarca Seccional Ubaté
 COMITÉ OPCIONES DE GRADO

Asunto: SEGUNDO INFORME DEL SERVICIO SOCIAL CONVENIO
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA Y ALCALDIA DE UBATE

Dando cumplimiento al cronograma de actividades establecido desde el inicio de la realización del servicio social se hace entrega de la segunda cartilla diseñada de acuerdo a los lineamientos que se acogen para los vendedores informales.

Esta cartilla es la de asociatividad en donde se expone las bondades de la asociatividad y como se verían beneficiados de agruparse en una asociación y poder acceder a convenios desde la gobernación

Los temas que se exponen en esta cartilla son

QUE ES ASOCIATIVIDAD

MOTIVOS PARA ASOCIARSE

CULTURA DE ASOCIATIVIDAD

CUALIDADES DE LA ASOCIATIVIDAD

LIDERAZGO. ¿QUE ES?

TIPOS DE ASOCIATIVIDAD

BENEFICIOS DE LA ASOCIATIVIDAD

MODELOS DE ASOCIATIVIDAD

EL PROCESO ASOCIATIVO: ETAPAS FUNDAMENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- (SECCIONAL UBATÉ) -

ADOI006_V6

Página 2 de 3

ANDRES MOYA
Secretario de Gobierno
ASESOR EXTERNO

ADELINA GUZMAN B
Docente tco
ASESOR INTERNO

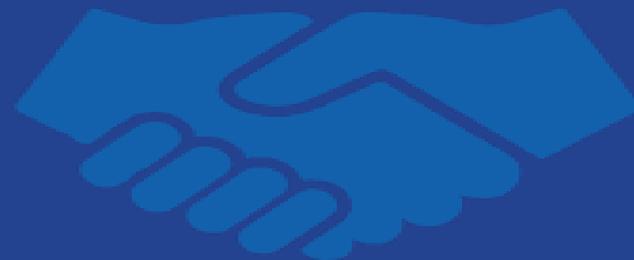
Se anexa Cartilla

Transcriptor: (Adriana Peña Soche y Manuel Sánchez)

Calle 6 N° 9-80 Ubaté – Cundinamarca
Teléfono (091) 8553056 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

NIT: 890.680.062-2



Asociatividad

INDICE

1. QUE ES ASOCIATIVIDAD
2. MOTIVOS PARA ASOCIARSE
3. CULTURA DE ASOCIATIVIDAD
4. CUALIDADES DE LA ASOCIATIVIDAD
5. LIDERAZGO. QUE ES?
6. TIPOS DE ASOCIATIVIDAD
7. BENEFICIOS DE LA ASOCIATIVIDAD
8. MODELOS DE ASOCIATIVIDAD
9. EL PROCESO ASOCIATIVO: ETAPAS



¿ Qué es la Asociatividad? 

Es la organización voluntaria y no remunerada de personas o grupos de personas que establecen un vínculo explícito con el fin de conseguir **un objetivo común.**

Esquema de la Asociatividad



Beneficios de la Asociatividad



- ✓ Aumentar poder de **negociación** con clientes y proveedores.
- ✓ Producir lo que el mercado necesita y desarrollando productos diferenciados.



Etapas del proceso asociativo



El objetivo de una negociación es lograr un acuerdo que resulte satisfactorio para ambas partes.



Desventajas de NO asociarse

- ✓ Muchas veces una persona no puede solicitar préstamos o crédito.
- ✓ La compra de insumos resulta más cara ya que los vendedores no le ofrecerán un descuento por su compra.
- ✓ Por lo regular, los proveedores ofrecen capacitación y entrenamiento a grupos de personas, no a personas individuales.





- Ser conscientes de las diferencias y respetarlas.
- Comprender las obligaciones de cada una.
- Debe existir confianza en el equipo.
- La prioridad es la resolución del conflicto, no ver quién tiene razón.
- Controlar las emociones y el comportamiento.
- Controlar el estrés.
- Transparencia de la información para todas.

TALLER APLICANDO NUESTROS SABERES

¿Cuáles serían las ventajas o desventajas de trabajar conjuntamente con otros vendedores para la comercialización o intercambio de los productos?

ANEXO C. TERCER INFORME DEL SERVICIO SOCIAL

Ubaté, 2021-07-26

Para: **Doctor(a) JOHANNA ANDREA GIL PALACIOS**
Coordinadora Programa Administración de Empresas

Universidad de Cundinamarca Seccional Ubaté
COMITÉ OPCIONES DE GRADO

Asunto: **TERCER INFORME DEL SERVICIO SOCIAL CONVENIO UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA Y ALCALDIA DE UBATE**

Dando cumplimiento al cronograma de actividades establecido desde el inicio de la realización del servicio social se hace entrega de la tercera cartilla diseñada de acuerdo a los lineamientos que se acogen para los vendedores informales.

Esta cartilla es la de Educación financiera, la cual tiene como propósito incentivar y motivar el tema del ahorro y el gasto responsable en cada uno de los estudiantes que en este caso son los vendedores informales del municipio de Ubaté

Los temas que se exponen en esta cartilla son

INTRODUCCION

TOMO MEJORES DECISIONES DE CONSUMO

CUIDO MAS MI CARTERA

EI PRESUPUESTO

QUE ES UN INGRESO Y UN GASTO

DIFERENCIAS ENTRE NECESIDADES Y DESEOS

EJERCICIO

AHORRO

PRESTAMO

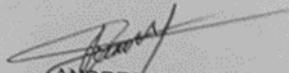
SERVICIOS FINANCIEROS

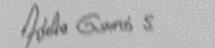


UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- (SECCIONAL UBATÉ) -

ADOI006_V6

Página 2 de 3


ANDRES MOYA
Secretario de Gobierno
ASESOR EXTERNO


ADELINA GUZMAN S
Docente too
ASESOR INTERNO

Se anexa Cartilla

Transcriptor: (Adriana Peña Soche y Manuel Sánchez)

Calle 6 N° 9-80 Ubaté -- Cundinamarca
Teléfono (091) 8553056 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

NIT: 890.680.062-2

Cartilla de Educación Financiera

El Camino a la Prosperidad

Una guía útil para manejar mejor su dinero



Compartamos. Aprendamos. Progreseemos.

TOMO MEJORES DECISIONES DE CONSUMO

El consumo inteligente es una manera de comprar productos de primera necesidad, comparando precios y calidad para tomar la decisión que más conviene.

Consejos útiles para realizar un consumo inteligente:

Antes de salir de compras, identifique los productos y servicios que requiera para cubrir sus necesidades básicas.

Haga una lista de los productos que necesite.

Organice sus compras y decida qué productos y servicios son más urgentes o necesarios.

Revise y compare el precio y calidad de los productos para que elija los que más le convengan.

Revise nuevamente su lista para verificar que no lleva productos no necesarios.

Organice su lista de compras con anticipación y responda a estas sencillas preguntas antes de elegir cualquier producto:

- ¿Lo puede comprar?
- ¿Le alcanza el dinero que tiene?
- ¿Lo necesita o lo desea?
- ¿Es de utilidad?
- ¿Existe otro más barato?



MI LISTA DE COMPRAS

Ejercicio

Marque con una los productos que le sirven para cubrir sus necesidades básicas.

Marque con una los productos que no son necesarios.

NECESIDADES Y DESEOS



CUIDO MÁS MI CARTERA

El presupuesto es una relación detallada del dinero que recibe y de los gastos que hace en una semana, una quincena, mes o bimestre.

Hacer un presupuesto le ayudará a controlar mejor sus gastos, es decir no gastar más dinero del que recibe.

Al tener un mejor control podrá ahorrar, ya sea para cuando se necesite en el futuro o cuando se tenga algún deseo o sueño.

Consejos útiles para controlar los ingresos y gastos en el hogar:

Controla su dinero, anotando todo lo que recibe y súmelo para saber cuánto tiene.

Obtenga todos los gastos normales, hasta los más chiquitos y súmelos.

No gaste más de lo que recibe de ingreso. Su límite es el total del dinero que recibe en forma quincenal, mensual o bimestral.

Tome en cuenta los tres tipos de gasto: gastos fijos, gastos variables y gastos imprevistos.

Recuerde anotar los gastos fijos, como por ejemplo: ahorro, renta, alimentos, gas, luz, agua, seguros, créditos y deudas.

Observe y escriba los gastos variables, como por ejemplo: útiles escolares, ropa, zapatos y entretenimiento.

Los gastos imprevistos son, por ejemplo: descomposturas de aparatos electrodomésticos, enfermedades, médicos, accidentes o regalos.

Analice sus ingresos y gastos. ¿Alcanzan los ingresos para los gastos?

Reduzca sus gastos dándole prioridad a sus necesidades, sin rebasar su presupuesto.

MI PRESUPUESTO

Ejemplo

Semanal Quincenal Mensual Bimestral

INGRESOS		Cantidad \$
Ingresos fijos		\$ 2,000
Apoyo del Gobierno		\$ 1,000
Remesas <small>(envío de dinero de algún familiar de otro país)</small>		\$ 1,000
Otros ingresos		\$ 0
Sume todos los Ingresos =		\$ 4,000
Ahorro *		\$ 400
\$ 4,000 - \$ 400 =		\$ 3,600
Ingreso total	Ahorro	Ingreso disponible total

GASTOS		Cantidad \$
Renta / Hipoteca		\$ 700
Servicios / Luz / Gas		\$ 300
Alimentación		\$ 1,200
Salud		\$ 300
Útiles escolares		\$ 200
Negocio		\$ 0
Deudas		\$ 200
Otros gastos		\$ 200
Sume todos los gastos		\$ 3,000

RESULTADO		Cantidad \$
\$ 3,600 - \$ 3,000 =		\$ 600
Ingreso disponible total	Gasto total	Mi saldo final

DIFERENCIAS ENTRE DESEO Y NECESIDAD

NECESIDAD

Son gastos indispensables para vivir. No se pueden negociar, ignorar o aplazar. Por ejemplo la alimentación

Tome nota de todos sus gastos ya sean necesidades o deseos.
Registre todos los recibos en el presupuesto



DESEO. Son gastos que a veces queremos hacer, pero que no son necesarios para vivir, así que se pueden dejar para después o no hacerlos. Por ejemplo ir al cine

MI PRESUPUESTO

Ejercicio

Semanal Quincenal Mensual Bimestral

INGRESOS		Cantidad \$
	Ingresos fijos	
	Apoyo del Gobierno	
	Remesas <small>(envío de dinero de algún familiar de otro país)</small>	
	Otros ingresos	
	Sume todos los Ingresos =	
	Ahorro *	
	Ingreso total - Ahorro =	Ingreso disponible total

GASTOS		Cantidad \$
	Renta / Hipoteca	
	Servicios / Luz / Gas	
	Alimentación	
	Salud	
	Útiles escolares	
	Negocio	
	Deudas	
	Otros gastos	
	Sume todos los gastos	

RESULTADO		Cantidad \$
	Ingreso disponible total - Gasto total =	Mi saldo final

MI PRESUPUESTO

Ejercicio

Comparta con su familia y amigos este presupuesto para que ellos también se beneficien como usted, en tener unas finanzas familiares sanas.

Semanal Quincenal Mensual Bimestral

INGRESOS		Cantidad \$
	Ingresos fijos	
	Apoyo del Gobierno	
	Remesas <small>(envío de dinero de algún familiar de otro país)</small>	
	Otros ingresos	
	Sume todos los Ingresos =	
	Ahorro *	
	Ingreso total - Ahorro =	Ingreso disponible total

GASTOS		Cantidad \$
	Renta / Hipoteca	
	Servicios / Luz / Gas	
	Alimentación	
	Salud	
	Útiles escolares	
	Negocio	
	Deudas	
	Otros gastos	
	Sume todos los gastos	

RESULTADO		Cantidad \$
	Ingreso disponible total - Gasto total =	Mi saldo final

El ahorro es una reserva económica que se hace en el presente para ser utilizada en el futuro. Usted puede ahorrar solo o en familia, y puede hacer su ahorro en dinero, o también en joyas o bienes. Estas dos últimas formas también son consideradas y llamadas inversión.

Algunas razones para ahorrar



Por la tranquilidad de la familia.

El ahorro le da tranquilidad porque lo respalda día a día, le permite enfrentar mejor las emergencias y los gastos imprevistos, y es una oportunidad única para progresar y alcanzar los sueños.



Por un buen futuro.

El ahorro puede ayudarlo a cumplir sus metas y las de su familia. Los sueños son los mejores motivos para ahorrar con disciplina. Ahorrar también le ayuda a prepararse para tener un mejor futuro.



Por seguridad.

El ahorro puede darle seguridad y bienestar en sus años de vejez. Con parte de sus ahorros puede crear un fondo de emergencias que le permita enfrentar las crisis sin endeudarse.

Las metas de ahorro



Una meta de ahorro es una buena razón para guardar y acumular dinero. Las metas deben ser concretas, alcanzables y tener un tiempo definido para cumplirse. Ejemplo: Comprar una bicicleta con los ahorros de seis meses.

- Defina sus metas de ahorro. Estas son las razones por las cuales usted desea ahorrar. Por ejemplo: Comprar los uniformes de los hijos y remodelar la cocina.
- Planee el tiempo en el que desea cumplir su meta de ahorro. Si es en menos de un año, la meta será de corto plazo. Y si toma más de un año cumplirla es una meta de largo plazo.
- En el ejemplo asignaremos 3 meses para los uniformes y 18 meses para la remodelación.
- Calcule cuánto debe ahorrar cada mes para lograr sus metas, dividiendo su costo total en el tiempo deseado cumplirlas.
- Después compare con su presupuesto, para saber si es posible hacer ese ahorro o necesita más plazo para lograrlo.
- Asigne una prioridad a su meta decidiendo la importancia o urgencia que tiene para su familia.

Ejemplo de Plan de Ahorro

Meta de ahorro	¿Cuánto cuesta?	¿Para cuánto?	¿Cuánto debo ahorrar al mes?	Prioridad
A corto plazo (La quiero lograr antes de un año)				
Uniformes	\$45.000	3 meses	\$15.000	1 (La más importante)
A largo plazo (La quiero lograr después de un año)				
Remodelación	\$180.000	18 meses	\$10.000	2
Total del ahorro requerido al mes \$25.000 ¿Me alcanza?				

Cuando haya elaborado su plan de ahorro, el siguiente paso es hacer todo lo posible por cumplirlo. Recuerde que el ahorro es el material con el que están hechos los sueños.

AHORRO PARA MI FUTURO

El ahorro consiste en guardar y cuidar algo en el presente para usarlo cuando lo necesite. Ahorrar su dinero, le servirá para alcanzar metas, enfrentar posibles emergencias, imprevistos o prepararse para el futuro.

Una meta es lo que usted quiere lograr o alcanzar, un sueño que se quiere cumplir, una necesidad que se desea cubrir en un tiempo establecido.

Por ejemplo, si su meta es comprar una estufa que cuesta \$2,700 y se fija un ahorro de \$300 mensuales, podrá alcanzar su meta en 9 meses.

Período del ahorro	Meta del ahorro	
9 meses	\$2,700	
Mes	Ahorro mensual	Ahorro acumulado
1	\$300	\$300
2	\$300	\$600
3	\$300	\$900
4	\$300	\$1,200
5	\$300	\$1,500
6	\$300	\$1,800
7	\$300	\$2,100
8	\$300	\$2,400
9	\$300	\$2,700



Usted puede guardar su dinero en una institución financiera formal, autorizada para brindar servicios financieros, por ejemplo: un banco o una sociedad cooperativa de ahorro y préstamo.

En estas instituciones puede ahorrar con la tranquilidad de que su dinero está seguro, le da beneficios y puede disponer de él cuando lo necesite.

MI META FINANCIERA

Ejercicio

1. Elija la meta financiera que desea alcanzar.
2. Anote el costo total de su meta financiera.
3. Elija el periodo (meses) en el que quiera alcanzar su meta financiera (1 mes, 6 meses, 12 meses).
4. Calcule la cantidad que tiene que ahorrar cada mes para alcanzarla.

*Cantidad de ahorro por periodo (mes) = Costo total de la meta financiera / número de meses que desea alcanzar su meta.

5. Anote la fecha en la que iniciará su meta.
6. Fije la fecha en la que alcanzará su meta.

1. Nombre de la meta financiera

2. Costo total de mi meta financiera \$

3. Número de periodos (meses)

4. Cantidad de ahorro por periodo \$

5. ¿Cuándo iniciaré mi meta financiera? Día / mes / año

6. ¿Cuándo lograré mi meta financiera? Día / mes / año

Un caso de la vida real

En el camino a la prosperidad el ahorro puede cambiar de destino.



Además del ahorro, contar con un fondo de emergencia le sirve para enfrentar mejor un suceso inesperado, pues gracias a esa reserva usted podrá solucionar la situación sin tener que adquirir préstamos difíciles de pagar.



Reflexione sobre su forma de ahorrar

El Ahorro Informal es una forma de ahorrar en la que usted guarda su dinero de reserva en una alcancía, bajo el colchón, o escondiéndolo en algún lugar secreto.

Riesgos y desventajas para su dinero:

- Está expuesto a pérdida o robo.
- No gana intereses.
- Se gasta con facilidad.
- Si su dinero se pierde no puede reclamar.



El Ahorro Formal: Es una forma de ahorrar en la que usted guarda su dinero de reserva en una cuenta de ahorros de una entidad financiera vigilada.

Ventajas para usted y su dinero

- Su dinero está seguro y usted, tranquilo.
- Su dinero gana intereses.
- Tendrá menos tentación de gastarlo.
- Cuando usted maneja una cuenta de ahorros, tiene la posibilidad de acceder a otros servicios financieros como créditos, que le permiten realizar sus proyectos y progresar.
- Si la entidad llegara a quebrar, el seguro de depósito le garantiza la devolución de su dinero.
- En una entidad vigilada usted tiene cómo y a quién reclamar.



El ahorro es el fruto de su trabajo y su disciplina a través del tiempo, por eso debe ser cuidado y protegido. Elija una forma de ahorrar segura y que le dé tranquilidad.

EL PRESTAMO

Un préstamo es dinero de propiedad de otro, que una persona solicita para utilizar temporalmente. Después de un período de tiempo definido, ese dinero debe ser devuelto a su propietario, generalmente pagando intereses o un costo por su uso. Para recibir el préstamo, normalmente se debe firmar un documento que formaliza el compromiso de devolver el dinero y asumir el costo por el servicio prestado.

Las personas usan un préstamo para:

- Invertir o aprovechar una oportunidad de negocio.
- Solucionar una emergencia o un imprevisto.
- Pagar la educación de sus hijos.
- Adquirir bienes y servicios para los que no se tiene el dinero suficiente en el momento.

¿Cómo manejan su crédito las personas?

Dos personajes nos lo contarán en este capítulo: Esther es una hormiguita que usa muy bien los créditos: Es responsable y muy organizada con sus pagos.

Melibea, en cambio, es una abejita acostumbrada a pedir prestado en todos lados, busca préstamos "fáciles" así sean más costosos, empeña objetos, paga unas deudas adquiriendo otras y vive escondiéndose de todos.



Por eso prestarle a Esther es un placer, pero prestarle a Melibea... no es buena idea!





La palabra **CRÉDITO** tiene su origen en la misma raíz de las palabras **CREER** y **CREDIBILIDAD**.

Cuando usted adquiere un préstamo, asume un compromiso en el cual se pone a prueba su seriedad y su responsabilidad. Es por eso que quienes prestan dinero (desde el dueño de la tienda hasta las entidades financieras), prefieren dar crédito a personas que tengan y demuestren un comportamiento financiero confiable. En otras palabras a quienes son "buena paga".

Antes de asumir una deuda usted debe:

- Tener un propósito claro para solicitar ese préstamo.
- Si va a invertirlo conocer muy bien el negocio que se hará.
- Conocer todas las condiciones que usted asumirá si decide tomar el préstamo.
- Asegurarse de que podrá pagar sus gastos de siempre y además cumplir con la cuota del préstamo.
- Saber que al pagar puntualmente sus obligaciones, usted estará haciéndose un buen nombre financiero.

Todos los préstamos tienen ventajas y responsabilidades:

VENTAJAS

- Acceso a una cantidad de dinero mayor de la que se tiene ahorrada.
- Con un préstamo usted puede aprovechar algunas oportunidades de negocio o invertir.
- Le permite enfrentar mejor una emergencia, en el caso de que no cuente con un ahorro suficiente.

RESPONSABILIDADES

- Los préstamos son acuerdos con condiciones muy claras y serias sobre costos y plazos de pago.
- Si usted se atrasa el costo por intereses será mayor y el no pago de la deuda siempre traerá consecuencias.
- Cuando usted recibe el dinero de un préstamo se compromete a pagar y aceptar las condiciones. Asegúrese de que puede cumplir antes de firmar.

Mitos sobre el crédito

¿Dinero... de más?



¿... Sin costo?



El dinero prestado es ajeno. Se utiliza como un servicio y debe pagarse un costo por su uso adelantado. Ese costo se llama interés y tiene un plazo de pago que se debe respetar. Quien le presta dinero le confía a usted la responsabilidad de devolverlo, de pagar el servicio y de hacerlo en un tiempo definido.



Cuando usted utiliza la tarjeta débito a través de un datáfono o un canal electrónico para hacer compras, está haciendo su pago sin utilizar dinero en efectivo. En éste caso, su dinero sale electrónicamente de su cuenta en el banco para pagarle al comercio.

Esto puede resultar muy cómodo y a la vez más seguro pues no corre el riesgo de perder el dinero o de que lo roben. Al utilizar su tarjeta débito, usted está pagando con el dinero que tiene en su cuenta del banco.

Para que su dinero y su tarjeta estén seguros, se usa una CLAVE DE SEGURIDAD, que es un número que sólo usted debe conocer. Su uso es personal e intransferible. No la apunte en papeles, ni se la cuente a ninguna persona. Tampoco la lleve junto a su tarjeta de Débito.

TARJETA DE CRÉDITO

La Tarjeta de Crédito es una tarjeta de plástico que sirve para hacer pagos y retirar efectivo a través de un préstamo. La Tarjeta de Crédito es una modalidad de financiación, por lo tanto, si la adquiere debe asumir la obligación de devolver el monto del dinero que utilice, así como de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos generados por el crédito. Cuando el Banco emite una Tarjeta de Crédito, autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, para utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta.

Es un documento que implica confianza en la responsabilidad del cliente y que representa un gran recurso para los ahorradores... pero dependiendo del uso que le dé, la Tarjeta de Crédito puede ser su aliada o su enemiga.



- ✓ La usa para comprar en cuotas que puede pagar.
- ✓ Paga el total o más del mínimo y antes de la fecha límite.
- ✓ Hace cuentas y decide cuándo le conviene usarla.
- ✓ La usa para pagar imprevistos.
- Es Enemiga cuando:
 - ✗ La usa para "aprovechar" todas las promociones de meses sin interés.
 - ✗ Acostumbra a pagar solo el mínimo y el último día.
 - ✗ Compra algo fuera de su presupuesto.
 - ✗ La usa para hacer compras impulsivas.

La tarjeta de crédito es un instrumento material de identificación del usuario, que puede ser una tarjeta plástica con una banda magnética, un microchip y un número en relieve. Conozca las partes de su tarjeta:





Buen y mal uso de la Tarjeta de Crédito



Si maneja bien su tarjeta usted puede:

- ✓ Formar un historial crediticio sano: *un buen nombre financiero.*
- ✓ Contar con el crédito para enfrentar emergencias o imprevistos.
- ✓ Pagar sólo la cantidad que gastó con los intereses y gastos pactados, sin sobrecostos por mora.

Si maneja mal su tarjeta de crédito se arriesga a:

- ✗ Formar un historial crediticio negativo.
- ✗ Tener que pagar mucho más dinero del que utilizó.
- ✗ Sobre endeudarse y no poder contar más adelante con crédito para enfrentar emergencias.
- ✗ Cerrarse las puertas a futuras oportunidades de crédito.

Si ya tiene una Tarjeta de Crédito, no la considere dinero extra, pague más del mínimo y conserve sus comprobantes de pago para su control.

Cuándo Usar Tarjeta Débito y Cuándo Tarjeta de Crédito

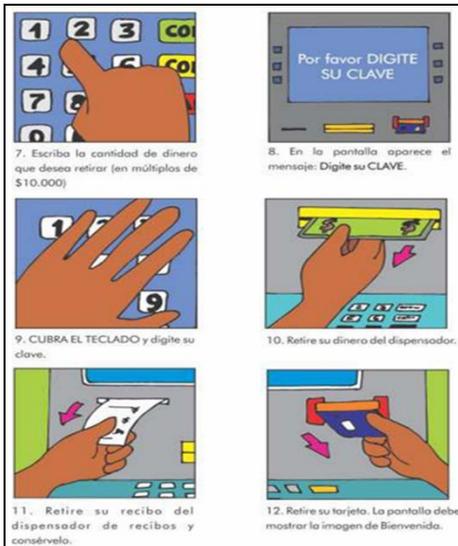
- **Tarjeta débito:**

La tarjeta debito es un pago de contado que se debita inmediatamente de su cuenta bancaria. Cuando pagamos de contado estamos gastando nuestro ingreso mensual. Si es una compra pequeña y pasajera valdría la pena pagarla de contado (una comida, una entrada a cine, etc.)

- **Tarjeta de crédito:**

Es un pago a crédito, que se cancela al mes siguiente de la compra o en cuotas de varios meses. Cuando pagamos a crédito, los pagos afectarán nuestro ingreso al mes siguiente o por los meses en que diferimos el plazo. Si es una compra mediana o grande, y no es perecedera puede convenir mas pagarla en cuotas (un computador, una bicicleta, un vestido, etc.). Si es un momento del mes en el cual aún falta para obtener su ingreso pero debe hacer un gasto imprescindible y por una cantidad pequeña (una reparación en el hogar o hacer el mercado), pague con crédito, pero

(Estados Unidos)



7. Escriba la cantidad de dinero que desea retirar (en múltiplos de \$10.000)

8. En la pantalla aparece el mensaje: Digite su CLAVE.

9. CUBRA EL TECLADO y digite su clave.

10. Retire su dinero del dispensador.

11. Retire su recibo del dispensador de recibos y consérvelo.

12. Retire su tarjeta. La pantalla debe mostrar la imagen de Bienvenida.

Cuente discretamente el dinero, asegúrese de haber retirado su tarjeta y confirme que la pantalla ha regresado a INICIO, antes de abandonar el cajero automático.

Cómo usar la tarjeta para pagar en un establecimiento comercial.

Cuando usa su tarjeta débito es como si fuera hasta el cajero automático o hasta el Banco a retirar efectivo para sus compras, pero sin tener que ir, ni tener que llevar su dinero en la mano.

Es importante preguntar en el lugar que desea usar la tarjeta si reciben esa forma de pago antes de utilizarla. En un establecimiento comercial donde reciben tarjetas, usted puede usar tanto la tarjeta débito como la de crédito a través del Datáfono:

Cecilia está estrenando una tarjeta Débito y va de visita a MERCAHORRO, en donde ahora se puede pagar con tarjeta. Don Antonio la ayudará a usarla por primera vez.



SU SEGURIDAD

La utilización de los canales para manejar sus tarjetas débito y crédito requiere que esté siempre atento a algunos aspectos de seguridad para que no sea víctima de la delincuencia. Por favor lea con atención los siguientes puntos:

- ☐ Antes de utilizar un cajero automático, verifique que no haya ningún objeto extraño en la ranura donde introduce la tarjeta.
- ☐ No acepte ayuda de desconocidos ni de otras personas, mientras esté realizando sus operaciones.
- ☐ No guarde información financiera en su celular, ni en su billetera.
- ☐ Cree claves difíciles de identificar y cámbielas frecuentemente.
- ☐ Realice sus transacciones sólo en equipos y lugares de confianza.
- ☐ Tenga presente que el Banco NUNCA solicitará información confidencial a través del correo electrónico ni el celular.
- ☐ Solicite gratis el Token, que es un dispositivo que le brinda más seguridad y facilidad para realizar sus consultas, inscripciones y transacciones en Internet.
- ☐ No almacene las contraseñas en el navegador de internet y cierre la sesión siempre que termine de usar el portal de Internet.
- ☐ En el caso de hacer uso del servicio de banca móvil, ignore los mensajes que lleguen vía celular o correo electrónico en los que le soliciten datos financieros.





ANEXO D- CUARTO INFORME DE SERVICIO SOCIAL

Ubaté, 2021-08-27

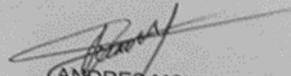
Para: **Doctor(a) JOHANNA ANDREA GIL PALACIOS**
Coordinadora Programa Administración de Empresas

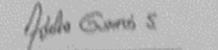
Universidad de Cundinamarca Seccional Ubaté
COMITÉ OPCIONES DE GRADO

Asunto: **CUARTO INFORME DEL SERVICIO SOCIAL CONVENIO UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA Y ALCALDIA DE UBATE**

Se inician la socialización de las cartillas con los vendedores informales en diferentes espacios propiciados estos por la Alcaldía De Ubaté en cabeza del asesor externo el Dr, Andres Moya quien a convocado a cada uno de los sectores de los vendedores informales hacer parte de esas capacitaciones como un requisito para la entrega del carnet que los identifica como personal de ventas del municipio de Ubaté y quienes tiene unos beneficios por estar carnetizados y es no estar identificados

El primer encuentro se realizó en las instalaciones del consejo municipal con la participación de más de 15 vendedores del sector de los tintos. Con estas mismas personas se realizaron otras socializaciones de las otras cartillas en donde se hacía de forma interactiva y se procuraban espacios de aprendizaje dinámicos y acordes a las necesidades del grupo de interés


ANDRES MOYA
Secretario de Gobierno
ASESOR EXTERNO


ADELINA GUZMAN S
Docente Ico
ASESOR INTERNO

Se anexa Cartilla

Transcriptor: (Adriana Peña Soche y Manuel Sánchez)

Calle 6 N° 9-80 Ubaté – Cundinamarca
Teléfono (091) 8553056 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

NIT: 890.680.062-2



ANEXO E. QUINTO INFORME SERVICIO SOCIAL

Ubaté, 2021-09-30

Para: **Doctor(a) JOHANNA ANDREA GIL PALACIOS**
Coordinadora Programa Administración de Empresas

Universidad de Cundinamarca Seccional Ubaté
COMITÉ OPCIONES DE GRADO

Asunto: **QUINTO INFORME DEL SERVICIO SOCIAL CONVENIO UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA Y ALCALDIA DE UBATE**

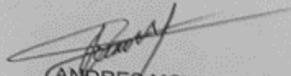
Se inician la socialización de las cartillas con los vendedores informales en diferentes espacios propiciados estos por la Alcaldía De Ubaté en cabeza del asesor externo el Dr, Andres Moya quien a convocado a cada uno de los sectores de los vendedores informales hacer parte de esas capacitaciones como un requisito para la entrega del carnet que los identifica como personal de ventas del municipio de Ubaté y quienes tiene unos beneficios por estar carnetizados y es no estar identificados

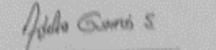
El primer encuentro se realizó en las instalaciones del consejo municipal con la participación de más de 15 vendedores del sector de los tintos. Con estas mismas personas se realizaron otras socializaciones de las otras cartillas en donde se hacía de forma interactiva y se procuraban espacios de aprendizaje dinámicos y acordes a las necesidades del grupo de interés

Con el sector de los vendedores ambulantes de las gallinas y los quesadillos también se realizaron encuentros para la socialización de las mismas cartillas, las cuales atienden a sus necesidades

Con el sector de cárnicos y otros también se realizaron los encuentros de socialización de las cartillas.

Se anexan evidencias fotograficas


ANDRES MOYA
Secretario de Gobierno
ASESOR EXTERNO


ADELINA GUZMAN S
Docente tco
ASESOR INTERNO

Se anexa Cartilla

Transcriptor: (Adriana Peña Soche y Manuel Sánchez)

Calle 6 N° 9-80 Ubaté – Cundinamarca
Teléfono (091) 8553056 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

NIT: 890.680.062-2







ANEXO F. CARTA DE CONFIRMACION DE TERMINACION A SATISFACCION DEL SERVICIO SOCIAL

República de Colombia
Departamento de Cundinamarca
Alcaldía Municipal Villa de San Diego de Ubaté
NIT. 899999281-2




Tipo Documento	OFICIOS	Código SGG	2020
Nombre Documento	OFICIOS	VERSIÓN	
		TIRAJE	Página 1 de 1
		PÁGINA	

Villa de San Diego de Ubaté 15 de octubre de 2021
Oficio SGG-0730- 2021

Señores.
COMITÉ DE OPCIONES DE GRADO
Doctor(a) JOHANNA ANDREA GIL PALACIOS
Coordinadora Programa Administración de Empresas
Universidad de Cundinamarca-Seccional Ubaté.

Asunto: Terminación Servicio Social

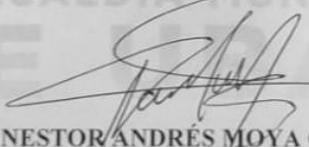
Cordial saludo.

Por medio del presente me permito informar que, el servicio social entre el convenio de la universidad de Cundinamarca y la Alcaldía del municipio de Ubaté en cabeza de la secretaria general y de gobierno, para la capacitación de vendedores ambulantes en el municipio de Ubaté, se llevó a cabo en su totalidad, cumpliendo con todas las especificaciones, actividades y planteamientos que se tenían programados desde el inicio para la ejecución del mismo.

Agradezco su atención.

Sin otro particular.

Cordial saludo.



NESTOR ANDRÉS MOYA CEDIEL
Secretario General y de Gobierno

SEVIDOR PÚBLICO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Nombre	Andrés Felipe Castro González	Néstor Andrés Moya Cediel	Néstor Andrés Moya Cediel
Cargo	Auxiliar administrativo	Secretario General y de Gobierno	Secretario General y de Gobierno
Fecha	15/10/2021	15/10/2021	15/10/2021
Firma			



Premio Nacional
de Alta Gerencia

MUNICIPIO 20
GANADOR 20

Alcaldía Municipal UNA NUEVA UBATÉ / Jaime Torres Suárez - Alcalde
Carrera 7 #6 - 41 Piso 2 • Tels. 8551025 / 8551026 / 8551033
www.ubate-cundinamarca.gov.co • alcaldia@ubate-cundinamarca.gov.co
Código Postal Urbano 250430 • Código Postal Rural 250437

Scanned by TapScanner

ANEXO G. LISTADOS DE ASISTENCIA

CONTROL DE ASISTENCIA A LOS MODULOS DE CAPACITACION EN EMERGENCIAS

16

FACULTAD: Administración
 SEDE/SECCIONAL/EXTENSION: Urbate
 NOMBRE DEL DOCENTE: Paolina Guzman

PROGRAMA: Administración de empresas
 NOMBRE DEL EVENTO: Responsabilidad Atención al cliente

No.	TIPO DE PARTICIPANTE				NOMBRE ASISTENTE	SESIONES										APROBADO		
	Estudiante	Graduado	Docente	Administrativo		Comunidad	SESION 1	SESION 2	SESION 3	SESION 4	SESION 5	SESION 6	SESION 7	SESION 8	SESION 9	SESION 10	SI	NO
1																		
2						TOY GE ENY QUE GOINEX	X											X
3						Auz Marina Delgado	X											X
4						Yolani Blacio Rosales	X											X
5						Yolani Blacio Rosales	X											X
6						Pedro Ambrós Pichón	X											X
7						LYS F SIGFOM	X											X
8						DALEPRADO GONZALEZ	X											X
9						LUZ MARINA GONZALEZ	X											X
10						ELIAS ALBERTO VARGAS	X											X
11						LEONARDO CABRERA	X											X
12						TOY GE ENY QUE GOINEX	X											X
13						TOY GE ENY QUE GOINEX	X											X
14						TOY GE ENY QUE GOINEX	X											X
15						FLORIANO CALDERAS	X											X

Observaciones:

Nombre docente: _____ Correo electrónico: _____

Firma: _____ Celular: _____

Nota: En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, la Universidad de Cundinamarca informa que, como responsable del tratamiento de datos personales, al realizar el diligenciamiento del presente documento, autoriza a la Universidad de Cundinamarca para que recopile sus datos personales a través de sus diferentes canales transaccionales los cuales serán usados para el desarrollo de sus labores inscriptorias. De igual forma que puede revocar esta autorización o solicitar el supresión de los datos personales suministrados y a aceptar de forma gratuita a los mismos.

16

FACULTAD: Administración
 SEDE/SECCIONAL/EXTENSION: Sibaté
 NOMBRE DEL DOCENTE: Reyner Guzman
 PROGRAMA: Administración Empresas
 NOMBRE DEL EVENTO: Asociación Alencusa al diente

No.	TIPO DE PARTICIPANTE				NOMBRE ASISTENTE	SESIONES										APROBADO		
	Estudiante	Graduado	Docente	Administrativo		Comunidad	SESION 1	SESION 2	SESION 3	SESION 4	SESION 5	SESION 6	SESION 7	SESION 8	SESION 9	SESION 10	SI	NO
1							X	X	X								X	
2							X	X	X								X	
3							X	X	X								X	
4							X	X	X								X	
5							X	X	X								X	
6							X	X	X								X	
7							X	X	X								X	
8							X	X	X								X	
9							X	X	X								X	
10							X	X	X								X	
11							X	X	X								X	
12							X	X	X								X	
13							X	X	X								X	
14							X	X	X								X	
15							X	X	X								X	

Observaciones:

Nombre docente: _____

Firma: _____

Correo electrónico: _____

Celular: _____

MACROPROCESO MISIONAL
PROCESO GESTION INTERACCION SOCIAL UNIVERSITARIA
CONTROL DE ASISTENCIA ACTIVIDADES DE CAPACITACION INTERACCION SOCIAL UNIVERSITARIA

CÓDIGO: 810474
VERSIÓN: 7
VIGENCIA: 2020-08-08
PÁGINA: 1 de 1

16. FACULTAD: Administración Empresas
SEDE/SECCIONAL/EXTENSION: Asesoría al Cliente
NOMBRE DEL DOCENTE: Adriana Germán

PROGRAMA: Administración Empresas
NOMBRE DEL EVENTO: Asesoría al Cliente

No.	TIPO DE PARTICIPANTE				NOMBRE ASISTENTE	SESIÓN 1	SESIÓN 2	SESIÓN 3	SESIÓN 4	SESIÓN 5	SESIÓN 6	SESIÓN 7	SESIÓN 8	SESIÓN 9	APROBADO		
	Estudiante	Graduado	Docente	Administrativo		Comunidad	Fecha:	SI	NO								
1					Clara Matamoros	X	X									X	
2					Patricia Castellano	X	X									X	
3					Yolanda Castillo	X	X									X	
4					Yolanda Castillo	X	X									X	
5					Luis Alejandro Castillo	X	X									X	
6					Carolina F. Castañeda	X	X									X	
7					Agnes Huanca	X	X									X	
8					Yolanda Castillo	X	X									X	
9					Yolanda Castillo	X	X									X	
10					Yolanda Castillo	X	X									X	
11					Yolanda Castillo	X	X									X	
12					Yolanda Castillo	X	X									X	
13					Yolanda Castillo	X	X									X	
14					Yolanda Castillo	X	X									X	
15					Yolanda Castillo	X	X									X	

Observaciones: _____

Nombre docente: _____

Firma: _____

Correo electrónico: _____

Celular: _____

Nota: En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, la Universidad de Cundinamarca informa, que, como responsable del tratamiento de protección de datos personales, al realizar el diligenciamiento del presente documento, autoriza a la Universidad de Cundinamarca para que recolecte sus datos personales a través de sus diferentes canales transaccionales, los cuales serán usados para el desarrollo de sus funciones misionales. De igual forma que puede revocar esta autorización o solicitar la supresión de los datos personales suministrados y a acceder de forma gratuita a los mismos.

MACROPROCESO MISIONAL
PROCESO GESTION INTERACCION SOCIAL UNIVERSITARIA
CONTROL DE ASISTENCIA ACTIVIDADES DE CAPACITACION INTERACCION SOCIAL UNIVERSITARIA

CÓDIGO: 810474
VERSIÓN: 7
VIGENCIA: 2020-08-08
PÁGINA: 1 de 1

16. FACULTAD: Administración Empresas
SEDE/SECCIONAL/EXTENSION: Asesoría al Cliente
NOMBRE DEL DOCENTE: Adriana Germán

PROGRAMA: Administración Empresas
NOMBRE DEL EVENTO: Curso de Atención al Cliente, Finanzas, Asesoría

No.	TIPO DE PARTICIPANTE				NOMBRE ASISTENTE	SESIÓN 1	SESIÓN 2	SESIÓN 3	SESIÓN 4	SESIÓN 5	SESIÓN 6	SESIÓN 7	SESIÓN 8	SESIÓN 9	SESIÓN 10	APROBADO	
	Estudiante	Graduado	Docente	Administrativo		Comunidad	Fecha:	SI	NO								
1					Yaritza Jose Murcia	X	X	X								X	
2					Yaritza Jose Murcia	X	X	X								X	
3					Yaritza Jose Murcia	X	X	X								X	
4					Yaritza Jose Murcia	X	X	X								X	
5					Yaritza Jose Murcia	X	X	X								X	
6					Yaritza Jose Murcia	X	X	X								X	
7					Sandra Rocha	X	X	X								X	
8					Isabel Delgado	X	X	X								X	
9					José Agustín Gómez P.	X	X	X								X	
10					Rosa María Gómez	X	X	X								X	
11					Yaritza Jose Murcia	X	X	X								X	
12					Yaritza Jose Murcia	X	X	X								X	
13					Yaritza Jose Murcia	X	X	X								X	
14					Yaritza Jose Murcia	X	X	X								X	
15					Yaritza Jose Murcia	X	X	X								X	

Observaciones: _____

Nombre docente: _____

Firma: _____

Correo electrónico: _____

Celular: _____

Nota: En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, la Universidad de Cundinamarca informa, que, como responsable del tratamiento de protección de datos personales, al realizar el diligenciamiento del presente documento, autoriza a la Universidad de Cundinamarca para que recolecte sus datos personales a través de sus diferentes canales transaccionales, los cuales serán usados para el desarrollo de sus funciones misionales. De igual forma que puede revocar esta autorización o solicitar la supresión de los datos personales suministrados y a acceder de forma gratuita a los mismos.

ANEXO H. FORMATOS DE EVALUACION DEL EVENTO

CODIGO: MVU915
VERSION: 5
VIGENCIA: 2021-03-10
PAGINA: 1 de 1

MACROPROCESO MISIONAL
PROCESO SECCION INTERACCION UNIBERITARIA
EVALUACION DE EVENTOS Y/O ACTIVIDADES ACADEMICAS

ANO: 2021 MES: Julio DIA: 21

NOMBRE DEL EVENTO: Capacitacion Ambiental y Ambiental

TIPO DE EVENTO: Interacción Social Educación Continuada

Curso: Diplomado Seminario Congreso Conferencia Otro

1. ASPECTOS LOGISTICOS Y DE SERVICIO

Evaluación del programa: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente

Comunicación sobre los objetivos, contenidos, y programa										X
Envío oportuno de materiales para la ejecución del evento.										X
Uso oportuno de herramientas didácticas y equipos (equipos de sistemas, video beam, papelerías, etc.)										X
Instalaciones locativas										X
Cumplimiento de actividades										X
Coordinación durante el evento										X

2. ASPECTOS DEL CONFERENCISTA

Nombre del (los) Conferencista(s): Yusely Sanchez Balfanz PERA

Evaluación del conferencista: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente

Puntualidad										X
Domnio y pertinencia del tema										X
Claridad del lenguaje utilizado										X
Eficiencia de las respuestas										X
Amenidad y trato personal										X
Metodología aplicada y herramientas utilizadas										X
Cumplimiento temáticos										X

3. ¿En qué otras temáticas desearían obtener capacitación?
Ninguna

4. ¿Asistiría de nuevo a eventos similares realizados por la Universidad de Cundinamarca?
Si No
Si usted marcó (No) ¿Por qué?

5. En términos generales, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿cómo calificaría la actividad?
5

6. ¿A través de qué medio obtuvo información sobre el evento en el que acaba de participar?

Presencia	Radio	Página Web	Redes Sociales
Folleto	Amigo/Familiar	Televisión	Otro <input checked="" type="checkbox"/>

¿Cubrió? Mediana

7. ¿Qué le aporta esta actividad a su vida familiar, personal o laboral?
Capacitación para mi trabajo

Observaciones: Excelente

¡Gracias por su colaboración!

21-3-47

Calle 6 No. 9-80 Ubaté- Cundinamarca
Teléfonos 8563055 - 8563056 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

NOBRE DEL EVENTO: Capacitación Asesoría y Trabajo al Cliente
 TIPO DE EVENTO: Interacción Social X Educación Continuada _____
 Curso X Diplomada _____ Seminario _____ Congreso _____ Conferencia _____ Otro _____

AÑO	MESES	DÍA
2021	09	07

1. ASPECTOS LOGÍSTICOS Y DE SERVICIO

Evaluación del programa: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente

Comunicación sobre los objetivos, contenidos, y programa	1	2	3	4	5	X
Entrega oportuna de materiales para la ejecución del evento	1	2	3	4	5	X
Uso oportuno de herramientas didácticas y equipos (equipos de sistemas, video beam, papelerías, etc.)	1	2	3	4	5	X
Instalaciones locativas	1	2	3	4	5	X
Cumplimiento de actividades	1	2	3	4	5	X
Coordinación durante el evento	1	2	3	4	5	X

2. ASPECTOS DEL CONFERENCISTA

Nombre del (los) Conferencista(s): Ronald Sanchez Adriana Pecu

Evaluación del conferencista: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente

Puntualidad	1	2	3	4	5	X
Domnio y pertinencia del tema	1	2	3	4	5	X
Claridad del lenguaje utilizado	1	2	3	4	5	X
Efectividad de las respuestas	1	2	3	4	5	X
Amabilidad y trato personal	1	2	3	4	5	X
Metodología aplicada y herramientas utilizadas	1	2	3	4	5	X
Cumplimiento temáticas	1	2	3	4	5	X

3. ¿En qué otras temáticas desearían obtener capacitación?

Documentación para tener en el negocio

4. ¿Asistiría de nuevo a eventos similares realizados por la Universidad de Cundinamarca?

SI X No _____
 Si usted marcó (No) ¿Por qué? _____

5. En términos generales, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿cómo calificaría la actividad?

5

6. ¿A través de qué medio obtuvo información sobre el evento en el que acaba de participar?

Prensa	Radio	Página Web	Redes Sociales	7
Folleto	Amigo/Familiar	Televisión	Otro	4

¿Cuál? Amiga

7. ¿Qué le aporta esta actividad a su vida familiar, personal o laboral?

Conocimientos

Observaciones: Francany Echavaria Rodriguez

¡Gracias por su colaboración!

21.1-47

Calle 6 No. 9-80 Ubaté- Cundinamarca
 Teléfonos 8553055 - 8553056 Línea Gratuita 018000180414
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

18.

ANO MES DIA
 2021 09 01

NOMBRE DEL EVENTO: Capacitación Asesoría

TIPO DE EVENTO: Interacción Social Educación Continuada

Curso Diplomado Seminario Congreso Conferencia Otro Curso

1. ASPECTOS LOGÍSTICOS Y DE SERVICIO

Evaluación del programa: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Comunicación sobre los objetivos, contenidos, y programa	1	2	3	4	5
Entrega oportuna de materiales para la ejecución del evento.	1	2	3	4	5
Uso oportuno de herramientas didácticas y equipos (equipos de sistemas, video beam, papelógrafos...)	1	2	3	4	5
Instalaciones locativas	1	2	3	4	5
Cumplimiento de actividades	1	2	3	4	5
Coordinación durante el evento	1	2	3	4	5

2. ASPECTOS DEL CONFERENCISTA

Nombre del (los) Conferencista(s): M. G. S. / S. y A. B. B.

Evaluación del conferencista: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente

Puntualidad	1	2	3	4	5
Dominio y pertinencia del tema	1	2	3	4	5
Claridad del lenguaje utilizado	1	2	3	4	5
Efectividad de las respuestas	1	2	3	4	5
Amabilidad y trato personal	1	2	3	4	5
Metodología aplicada y herramientas utilizadas	1	2	3	4	5
Cumplimiento temáticas	1	2	3	4	5

3. ¿En qué otras temáticas desearían obtener capacitación?

Como hacer negocios financieros.

4. ¿Asistiría de nuevo a eventos similares realizados por la Universidad de Cundinamarca?

SI No
 Si usted marcó (No) ¿Por qué? _____

5. En términos generales, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿cómo calificaría la actividad?

5

6. ¿A través de qué medio obtuvo información sobre el evento en el que acaba de participar?

Prensa	Radio	Página Web	Redes Sociales
Folleto	Amigo/Familiar	Televisión	Otro (representante)

¿Cuál? representante de artesanas

7. ¿Qué le aporta esta actividad a su vida familiar, personal o laboral?

a mi vida personal a trabajar con calma
 a tratar más clientes y mejorar mis ventas

Observaciones:

Excelente

¡Gracias por su colaboración!

21.1-47

Calle 6 No. 9-80 Ubaté- Cundinamarca
 Teléfonos 8553055 - 8553056 Línea Gratuita 018000180414
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

16

AÑO	MES	DÍA
2024	09	01

NOMBRE DEL EVENTO: Asociatividad educación financiera

TIPO DE EVENTO: Interacción Social Educación Continuada

Curso Diplomado Seminario Congreso Conferencia Otro

1. ASPECTOS LOGÍSTICOS Y DE SERVICIO

Evaluación del programa: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

	1	2	3	4	5
Comunicación sobre los objetivos, contenidos, y programa					X
Entrega oportuna de materiales para la ejecución del evento.					X
Uso oportuno de herramientas didácticas y equipos (equipos de sistemas, video beam, papelógrafos...)					X
Instalaciones locativas					X
Cumplimiento de actividades					X
Coordinación durante el evento					X

2. ASPECTOS DEL CONFERENCISTA

Nombre del (los) Conferencista(s): Manuel Sanchez Páez para

Evaluación del conferencista: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

	1	2	3	4	5
Puntualidad					X
Dominio y pertinencia del tema					X
Claridad del lenguaje utilizado					X
Efectividad de las respuestas					X
Amabilidad y trato personal					X
Metodología aplicada y herramientas utilizadas					X
Cumplimiento temáticas					X

3. ¿En qué otras temáticas desearían obtener capacitación?

Inglés

4. ¿Asistiría de nuevo a eventos similares realizados por la Universidad de Cundinamarca?

Si No
 Si usted marco (No) ¿Por qué?

5. En términos generales, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿cómo calificaría la actividad?

5

6. ¿A través de qué medio obtuvo información sobre el evento en el que acaba de participar?

Prensa	Radio	Página Web	Redes Sociales
Folleto	Amigo/Familiar	Televisión	Otro

¿Cuál? Alcalde

7. ¿Qué le aporta esta actividad a su vida familiar, personal o laboral?

Capacitación para llevar a cabo mi emprendimiento

Observaciones: Ninguna, todo muy claro

¡Gracias por su colaboración!

21.1-47



16.

ANO	MES	DIA
2021	09	01

NOMBRE DEL EVENTO: Start-up del docente - Asociativa

TIPO DE EVENTO: Interacción Social Educación Continuada

Curso Diplomado Seminario Congreso Conferencia Otro

1. ASPECTOS LOGÍSTICOS Y DE SERVICIO

Evaluación del programa: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Comunicación sobre los objetivos, contenidos, y programa					
Entrega oportuna de materiales para la ejecución del evento.					
Uso oportuno de herramientas didácticas y equipos (equipos de sistemas, video beam, papelógrafos...)	1	2	3	4	5
Instalaciones locativas	1	2	3	4	5
Cumplimiento de actividades	1	2	3	4	5
Coordinación durante el evento	1	2	3	4	5

2. ASPECTOS DEL CONFERENCISTA

Nombre del (los) Conferencista(s): Haniel Sanchez y Adriana Peña

Evaluación del conferencista: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Puntualidad	1	2	3	4	5
Dominio y pertinencia del tema	1	2	3	4	5
Claridad del lenguaje utilizado	1	2	3	4	5
Efectividad de las respuestas	1	2	3	4	5
Amabilidad y trato personal	1	2	3	4	5
Metodología aplicada y herramientas utilizadas	1	2	3	4	5
Cumplimiento temáticas	1	2	3	4	5

3. ¿En qué otras temáticas desearían obtener capacitación?

Hinas

4. ¿Asistiría de nuevo a eventos similares realizados por la Universidad de Cundinamarca?

Sí No
 Si usted marco (No) ¿Por qué? _____

5. En términos generales, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿cómo calificaría la actividad?

5

6. ¿A través de qué medio obtuvo información sobre el evento en el que acaba de participar?

Prensa	Radio	Página Web	Redes Sociales	<input checked="" type="checkbox"/>
Folleto	Amigo/Familiar	Televisión	Otro	<input checked="" type="checkbox"/>

¿Cuál? _____

7. ¿Qué le aporta esta actividad a su vida familiar, personal o laboral?
un buen cal para mento ante mi negación

Observaciones: Excelente

¡Gracias por su colaboración!

21.1-47

Calle 6 No. 9-80 Ubaté- Cundinamarca
 Teléfonos 8553055 - 8553056 Línea Gratuita 018000180414
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegurese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

10

AÑO	MES	DÍA
2021	03	10

NOMBRE DEL EVENTO: Asociatividad y educación financiera

TIPO DE EVENTO: Interacción Social Educación Continuada

Curso Diplomado Seminario Congreso Conferencia Otro

1. ASPECTOS LOGÍSTICOS Y DE SERVICIO

Evaluación del programa: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Comunicación sobre los objetivos, contenidos, y programa	1	2	3	4	5
Entrega oportuna de materiales para la ejecución del evento.					
Uso oportuno de herramientas didácticas y equipos (equipos de sistemas, video beam, papelógrafos...)					
Instalaciones locativas					
Cumplimiento de actividades					
Coordinación durante el evento					

2. ASPECTOS DEL CONFERENCISTA

Nombre del (los) Conferencista(s): Manuel Sanchez y Mariana Peña

Evaluación del conferencista: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Puntualidad	1	2	3	4	5
Domínio y pertinencia del tema					
Claridad del lenguaje utilizado					
Efectividad de las respuestas					
Amabilidad y trato personal					
Metodología aplicada y herramientas utilizadas					
Cumplimiento temáticas					

3. ¿En qué otras temáticas desearían obtener capacitación?

Contabilidad Inglés

4. ¿Asistiría de nuevo a eventos similares realizados por la Universidad de Cundinamarca?

SI No

Si usted marco (No) ¿Por qué?

5. En términos generales, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿cómo calificaría la actividad?

5

6. ¿A través de qué medio obtuvo información sobre el evento en el que acaba de participar?

Prensa	Radio	Página Web	Redes Sociales
Folleto	Amigo/Familiar	Televisión	Otro

¿Cuál? Abadía

7. ¿Qué le aporta esta actividad a su vida familiar, personal o laboral?

Superficia personal

Observaciones:

Exelente capacitación

¡Gracias por su colaboración!

21.1-47

Calle 6 No. 9-80 Ubaté- Cundinamarca
 Teléfonos 8553055 - 8553056 Línea Gratuita 018000180414
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

16.

NOMBRE DEL EVENTO: Asociatividad y Atención al Cliente AÑO: 2021 MES: 4 DÍA: 25
 TIPO DE EVENTO: Interacción Social Educación Continuada _____
 Curso Diplomado _____ Seminario _____ Congreso _____ Conferencia _____ Otro _____

1. ASPECTOS LOGÍSTICOS Y DE SERVICIO

Evaluación del programa: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Comunicación sobre los objetivos, contenidos, y programa	1	2	3	4	5	X
Entrega oportuna de materiales para la ejecución del evento	1	2	3	4	5	X
Uso oportuno de herramientas didácticas y equipos (equipos de sistemas, video beam, papelógrafos...)	1	2	3	4	5	X
Instalaciones locativas	1	2	3	4	5	X
Cumplimiento de actividades	1	2	3	4	5	X
Coordinación durante el evento	1	2	3	4	5	X

2. ASPECTOS DEL CONFERENCISTA

Nombre del (los) Conferencista(s): Manel Sanchez y Adriana Peña

Evaluación del conferencista: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Puntualidad	1	2	3	4	5	X
Dominio y pertinencia del tema	1	2	3	4	5	X
Claridad del lenguaje utilizado	1	2	3	4	5	X
Efectividad de las respuestas	1	2	3	4	5	X
Amabilidad y trato personal	1	2	3	4	5	X
Metodología aplicada y herramientas utilizadas	1	2	3	4	5	X
Cumplimiento temáticas	1	2	3	4	5	X

3. ¿En qué otras temáticas desearían obtener capacitación?

Reglamentación en los Negocios

4. ¿Asistiría de nuevo a eventos similares realizados por la Universidad de Cundinamarca?

Si S No _____
 Si usted marco (No) ¿Por qué? _____

5. En términos generales, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿cómo calificaría la actividad?

5

6. ¿A través de qué medio obtuvo información sobre el evento en el que acaba de participar?

Prensa	Radio	Página Web	Redes Sociales
Folleto	Amigo/Familiar	Televisión	Otro

¿Cuál? 5 Alumnos

7. ¿Qué le aporta esta actividad a su vida familiar, personal o laboral?

aportó 50

Observaciones:

Julio a govorar Juchubato

¡Gracias por su colaboración!

21.1-47

Calle 6 No. 9-80 Ubaté- Cundinamarca
 Teléfonos 8553055 - 8553056 Línea Gratuita 018000180414
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional



18.

AÑO	MES	DÍA
21	10	4

NOMBRE DEL EVENTO: Atención al cliente

TIPO DE EVENTO: Interacción Social Educación Continuada

Curso Diplomado Seminario Congreso Conferencia Otro

1. ASPECTOS LOGÍSTICOS Y DE SERVICIO

Evaluación del programa: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.	1	2	3	4	5
Comunicación sobre los objetivos, contenidos, y programa					X
Entrega oportuna de materiales para la ejecución del evento					X
Uso oportuno de herramientas didácticas y equipos (equipos de sistemas, video beam, papelógrafos...)					X
Instalaciones localivas					X
Cumplimiento de actividades					X
Coordinación durante el evento					X

2. ASPECTOS DEL CONFERENCISTA

Nombre del (los) Conferencista(s): Adriana Peña Manuel Sánchez

Evaluación del conferencista: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.	1	2	3	4	5
Puntualidad					X
Dominio y pertinencia del tema					X
Claridad del lenguaje utilizado					X
Efectividad de las respuestas					X
Amabilidad y trato personal					X
Metodología aplicada y herramientas utilizadas					X
Cumplimiento temáticas					X

3. ¿En qué otras temáticas desearían obtener capacitación?

4. ¿Asistiría de nuevo a eventos similares realizados por la Universidad de Cundinamarca?

Sí No
 Si usted marco (No) ¿Por qué?

5. En términos generales, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿cómo calificaría la actividad?

6. ¿A través de qué medio obtuvo información sobre el evento en el que acaba de participar?

Compañero		Radio	Página Web	Redes Sociales
Prensa				
Folleto		Amigo/Familiar	Televisión	Otro <input checked="" type="checkbox"/>

¿Cuál? Araldis

7. ¿Qué le aporta esta actividad a su vida familiar, personal o laboral?

Un buen conocimiento para mi negocio.

Observaciones:

¡Gracias por su colaboración!

21.1-47

Calle 6 No. 9-80 Ubaté- Cundinamarca
 Teléfonos 8553055 - 8553056 Línea Gratuita 018000180414
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional



16.

AÑO	MES	DÍA
21	10	4

NOMBRE DEL EVENTO: Atención al cliente

TIPO DE EVENTO: Interacción Social Educación Continuada

Curso Diplomado Seminario Congreso Conferencia Otro

1. ASPECTOS LOGÍSTICOS Y DE SERVICIO

Evaluación del programa: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Comunicación sobre los objetivos, contenidos, y programa	1	2	3	4	5	X
Entrega oportuna de materiales para la ejecución del evento.	1	2	3	4	5	X
Uso oportuno de herramientas didácticas y equipos (equipos de sistemas, video beam, papelógrafos...)	1	2	3	4	5	X
Instalaciones locativas	1	2	3	4	5	X
Cumplimiento de actividades	1	2	3	4	5	X
Coordinación durante el evento	1	2	3	4	5	X

2. ASPECTOS DEL CONFERENCISTA

Nombre del (los) Conferencista(s): Adriana Peña Manuel Sánchez

Evaluación del conferencista: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Puntualidad	1	2	3	4	5	X
Dominio y pertinencia del tema	1	2	3	4	5	X
Claridad del lenguaje utilizado	1	2	3	4	5	X
Efectividad de las respuestas	1	2	3	4	5	X
Amabilidad y trato personal	1	2	3	4	5	X
Metodología aplicada y herramientas utilizadas	1	2	3	4	5	X
Cumplimiento temáticas	1	2	3	4	5	X

3. ¿En qué otras temáticas desearían obtener capacitación?

4. ¿Asistiría de nuevo a eventos similares realizados por la Universidad de Cundinamarca? Si No

Si usted marco (No) ¿Por qué?

5. En términos generales, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿cómo calificaría la actividad?

6. ¿A través de qué medio obtuvo información sobre el evento en el que acaba de participar?

Prensa	Radio	Página Web	Redes Sociales
Folleto	Amigo/Familiar	Televisión	Otro

¿Cuál? Compañero

7. ¿Qué le aporta esta actividad a su vida familiar, personal o laboral?

Un buen conocimiento para mi negocio.

Observaciones:

¡Gracias por su colaboración!

21.1-47

Calle 6 No. 9-80 Ubaté- Cundinamarca
 Teléfonos 8553055 - 8553056 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

ANO MES DIA
 2021 09 24

NOMBRE DEL EVENTO: Curso de Manejo de Emergencias

TIPO DE EVENTO: Entrenamiento Social Educación Continua

Curso Diplomado Seminario Congreso Conferencia Otro

1. ASPECTOS LOGÍSTICOS Y DE SERVICIO

Evaluación del programa	1- Insatisfactorio	2- Deficiente	3- Regular	4- Bueno	5- Excelente
Comunicación sobre los objetivos, contenidos, y programa					
Entrega oportuna de materiales para la ejecución del evento					
Uso oportuno de herramientas didácticas y equipos (equipos de sistemas, video beam, proyectores, etc.)					
Instalaciones adecuadas					
Cumplimiento de actividades					
Coordinación durante el evento					

2. ASPECTOS DEL CONFERENCISTA

Nombre del (los) Conferencista(s): Alfonso Torres y Mónica Soriano

Evaluación del conferencista	1- Insatisfactorio	2- Deficiente	3- Regular	4- Bueno	5- Excelente
Puntualidad					
Claridad y pertinencia del tema					
Claridad del lenguaje utilizado					
Efectividad de las respuestas					
Amabilidad y trato personal					
Metodología aplicada y herramientas utilizadas					
Cumplimiento temático					

3. ¿En qué otras temáticas desearían obtener capacitación?
Cursos de Manejo de Emergencias de Emergencia

4. ¿Asistiría de nuevo a eventos similares realizados por la Universidad de Cundinamarca?
 Si No
 Si usted marca (No) ¿Por qué? _____

5. En términos generales, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿cómo calificaría la actividad?
5

6. ¿A través de qué medio obtuvo información sobre el evento en el que acaba de participar?

Presencia	Radio	Página Web	Redes Sociales
Folleto	Amigo Familiar	Televisión	Otro
			<input checked="" type="checkbox"/>

7. Alfio

8. ¿Qué le aporta esta actividad a su vida familiar, personal o laboral?
Capacitación para la vida

9. Recomendaciones:
Respetar la vida

¡Gracias por su colaboración!

Calle 6 No. 9-89 Ubaté - Cundinamarca
 Teléfonos 8553055 - 8553056 Línea Gratuita 018000180414
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890 581 082-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asimismo que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

16.

NOMBRE DEL EVENTO: Actividad y Educacion Financiera
 TIPO DE EVENTO: Interacción Social Educación Continuada
 Curso Diplomado Seminario Congreso Conferencia Otro

AÑO	MES	DÍA
21	09	4

1. ASPECTOS LOGÍSTICOS Y DE SERVICIO

Evaluación del programa: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente

Comunicación sobre los objetivos, contenidos, y programa	1	2	3	4	5
Entrega oportuna de materiales para la ejecución del evento	1	2	3	4	5
Uso oportuno de herramientas didácticas y equipos (equipos de sistemas, video beam, papelógrafos...)	1	2	3	4	5
Instalaciones locativas	1	2	3	4	5
Cumplimiento de actividades	1	2	3	4	5
Coordinación durante el evento	1	2	3	4	5

2. ASPECTOS DEL CONFERENCISTA

Nombre del (los) Conferencista(s): Manuel Sanchez y Adriana Perera

Evaluación del conferencista: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente

Puntualidad	1	2	3	4	5
Dominio y pertinencia del tema	1	2	3	4	5
Claridad del lenguaje utilizado	1	2	3	4	5
Efectividad de las respuestas	1	2	3	4	5
Amabilidad y trato personal	1	2	3	4	5
Metodología aplicada y herramientas utilizadas	1	2	3	4	5
Cumplimiento temáticas	1	2	3	4	5

3. ¿En qué otras temáticas desearían obtener capacitación?

Inglés

4. ¿Asistiría de nuevo a eventos similares realizados por la Universidad de Cundinamarca?

Sí No

Si usted marcó (No) ¿Por qué?

5. En términos generales, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿cómo calificaría la actividad?

5

6. ¿A través de qué medio obtuvo información sobre el evento en el que acaba de participar?

Prensa	Radio	Página Web	Redes Sociales
Folleto	Amigo/Familiar	Televisión	Otro

¿Cuál? Alcoba

7. ¿Qué le aporta esta actividad a su vida familiar, personal o laboral?

Tito Castiblanco Rincón

Observaciones: Mas Capacitacion

¡Gracias por su colaboración!

21.1-47



16

ANO	MES	DÍA
21	10	24

notas

NOMBRE DEL EVENTO: Atencion al Cliente - Asociatividad

TIPO DE EVENTO: Interacción Social Educación Continuada _____

Curso Diplomado _____ Seminario _____ Congreso _____ Conferencia _____ Otro _____

1. ASPECTOS LOGÍSTICOS Y DE SERVICIO

Evaluación del programa: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Comunicación sobre los objetivos, contenidos, y programa	1	2	3	4	5
Entrega oportuna de materiales para la ejecución del evento.	1	2	3	4	5
Uso oportuno de herramientas didácticas y equipos (equipos de sistemas, video beam, papelógrafos...)	1	2	3	4	5
Instalaciones locativas	1	2	3	4	5
Cumplimiento de actividades	1	2	3	4	5
Coordinación durante el evento	1	2	3	4	5

2. ASPECTOS DEL CONFERENCISTA

Nombre del (los) Conferencista(s): _____

Evaluación del conferencista: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Puntualidad	1	2	3	4	5
Dominio y pertinencia del tema	1	2	3	4	5
Claridad del lenguaje utilizado	1	2	3	4	5
Efectividad de las respuestas	1	2	3	4	5
Amabilidad y trato personal	1	2	3	4	5
Metodología aplicada y herramientas utilizadas	1	2	3	4	5
Cumplimiento temáticas	1	2	3	4	5

3. ¿En qué otras temáticas desearían obtener capacitación?

4. ¿Asistiría de nuevo a eventos similares realizados por la Universidad de Cundinamarca?

Si No _____

Si usted marco (No) ¿Por qué? _____

5. En términos generales, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿cómo calificaría la actividad?

6. ¿A través de qué medio obtuvo información sobre el evento en el que acaba de participar?

Prensa	Radio	Página Web	Redes Sociales
Folleto	Amigo/Familiar	Televisión	Otro

¿Cuál? Universidad

7. ¿Qué le aporta esta actividad a su vida familiar, personal o laboral?

Me parece muy buena por que me cuenta en muchos asuntos

Observaciones:

¡Gracias por su colaboración!

1.1-47

Calle 6 No. 9-80 Ubaté- Cundinamarca
 Teléfonos 8553055 - 8553056 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional



16.

NOMBRE DEL EVENTO: Asociatividad, Atención al Cliente, Educación Financiera

ANO MES DIA
 2021 07 04

TIPO DE EVENTO: Interacción Social Educación Continuada

Curso Diplomado Seminario Congreso Conferencia Otro

1. ASPECTOS LOGÍSTICOS Y DE SERVICIO

Evaluación del programa: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Comunicación sobre los objetivos, contenidos, y programa	1	2	3	4	5
Entrega oportuna de materiales para la ejecución del evento.	1	2	3	4	5
Uso oportuno de herramientas didácticas y equipos (equipos de sistemas, video beam, papelógrafos...)	1	2	3	4	5
Instalaciones localivas	1	2	3	4	5
Cumplimiento de actividades	1	2	3	4	5
Coordinación durante el evento	1	2	3	4	5

2. ASPECTOS DEL CONFERENCISTA

Nombre del (los) Conferencista(s): Marcel Sandoz y Adriana Peña

Evaluación del conferencista: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Puntualidad	1	2	3	4	5
Dominio y pertinencia del tema	1	2	3	4	5
Claridad del lenguaje utilizado	1	2	3	4	5
Efectividad de las respuestas	1	2	3	4	5
Amabilidad y trato personal	1	2	3	4	5
Metodología aplicada y herramientas utilizadas	1	2	3	4	5
Cumplimiento temáticas	1	2	3	4	5

3. ¿En qué otras temáticas desearían obtener capacitación?
Minas

4. ¿Asistiría de nuevo a eventos similares realizados por la Universidad de Cundinamarca?
 Si No
 Si usted marco (No) ¿Por qué?

5. En términos generales, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿cómo calificaría la actividad?
5

6. ¿A través de qué medio obtuvo información sobre el evento en el que acaba de participar?

Prensa	Radio	Página Web	Redes Sociales
Folleto	Amigo/Familiar	Televisión	Otro <input checked="" type="checkbox"/>

¿Cuál? Alcaldia

7. ¿Qué le aporta esta actividad a su vida familiar, personal o laboral?
A mejorar en el día

Observaciones:
¿Por qué no se evalúa el curso de Marketing?

¡Gracias por su colaboración!

21.1-47



16.

AÑO MES DÍA

NOMBRE DEL EVENTO: Asociativa/Atencion al Cliente Educador Financiero

TIPO DE EVENTO: Interacción Social Educación Continuada _____

Curso Diplomado _____ Seminario _____ Congreso _____ Conferencia _____ Otro _____

1. ASPECTOS LOGÍSTICOS Y DE SERVICIO

Evaluación del programa: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Comunicación sobre los objetivos, contenidos, y programa	1	2	3	4	5
Entrega oportuna de materiales para la ejecución del evento.					
Uso oportuno de herramientas didácticas y equipos (equipos de sistemas, video beam, papelógrafos...)	1	2	3	4	5
Instalaciones locativas					
Cumplimiento de actividades					
Coordinación durante el evento					

2. ASPECTOS DEL CONFERENCISTA

Nombre del (los) Conferencista(s): Marcel Sandoz y Adriana Peto

Evaluación del conferencista: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Puntualidad	1	2	3	4	5
Dominio y pertinencia del tema	1	2	3	4	5
Claridad del lenguaje utilizado	1	2	3	4	5
Efectividad de las respuestas	1	2	3	4	5
Amabilidad y trato personal	1	2	3	4	5
Metodología aplicada y herramientas utilizadas	1	2	3	4	5
Cumplimiento temáticas	1	2	3	4	5

3. ¿En qué otras temáticas desearían obtener capacitación?

Finanzas

4. ¿Asistiría de nuevo a eventos similares realizados por la Universidad de Cundinamarca?

Si No _____

Si usted marco (No) ¿Por qué? _____

5. En términos generales, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿cómo calificaría la actividad?

5

6. ¿A través de qué medio obtuvo información sobre el evento en el que acaba de participar?

Prensa	Radio	Página Web	Redes Sociales
Folleto	Amigo/Familiar	Televisión	Otro

¿Cuál? Alcaldía

7. ¿Qué le aporta esta actividad a su vida familiar, personal o laboral?

A mejorar en el día

Observaciones:

¿Por qué no se contabilizó Martine?

¡Gracias por su colaboración!

21.1-47



16.

AÑO MES DÍA
 21 04 19

NOMBRE DEL EVENTO: Atención al cliente - Asistencial

TIPO DE EVENTO: Interacción Social Educación Continuada _____

Curso _____ Diplomado _____ Seminario _____ Congreso _____ Conferencia _____ Otro _____

1. ASPECTOS LOGÍSTICOS Y DE SERVICIO

Evaluación del programa: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Comunicación sobre los objetivos, contenidos, y programa	1	2	3	4	5
Entrega oportuna de materiales para la ejecución del evento.	1	2	3	4	5
Uso oportuno de herramientas didácticas y equipos (equipos de sistemas, video beam, papelógrafos...)	1	2	3	4	5
Instalaciones locativas	1	2	3	4	5
Cumplimiento de actividades	1	2	3	4	5
Coordinación durante el evento	1	2	3	4	5

2. ASPECTOS DEL CONFERENCISTA

Nombre del (los) Conferencista(s): _____

Evaluación del conferencista: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Puntualidad	1	2	3	4	5
Dominio y pertinencia del tema	1	2	3	4	5
Claridad del lenguaje utilizado	1	2	3	4	5
Efectividad de las respuestas	1	2	3	4	5
Amabilidad y trato personal	1	2	3	4	5
Metodología aplicada y herramientas utilizadas	1	2	3	4	5
Cumplimiento temáticas	1	2	3	4	5

3. ¿En qué otras temáticas desearían obtener capacitación?

Ventas

4. ¿Asistiría de nuevo a eventos similares realizados por la Universidad de Cundinamarca?

Sí No _____

Si usted marco (No) ¿Por qué? _____

5. En términos generales, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿cómo calificaría la actividad?

5

6. ¿A través de qué medio obtuvo información sobre el evento en el que acaba de participar?

Prensa	Radio	Página Web	Redes Sociales	<input checked="" type="checkbox"/>
Folleto	Amigo/Familiar	Televisión	Otro	

¿Cuál? unibocoid

7. ¿Qué le aporta esta actividad a su vida familiar, personal o laboral?

para mejor atención al cliente

Bien
 Observaciones:

¡Gracias por su colaboración!

21.1-47



18.

ANOS: 2017 MES: ENE DIA: 04

NOMBRE DEL EVENTO: A Reunión de Clientes - Proveedor

TIPO DE EVENTO: Interacción Social Educación Continua

Curso: Diplomado: Seminario: Congreso: Conferencia: Otro:

1. ASPECTOS LOGÍSTICOS Y DE SERVICIO

Evaluación del programa: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente

Comunicación sobre los objetivos, contenidos, y programa:					
Entrega oportuna de materiales para la ejecución del evento:					
Uso oportuno de herramientas didácticas y equipos (equipos de sistemas, video beam, papelógrafo, ...):					
Instalaciones locativas:					
Cumplimiento de actividades:					
Coordinación durante el evento:					

2. ASPECTOS DEL CONFERENCISTA

Nombre del (los) Conferencista(s):

Evaluación del conferencista: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente

Puntualidad:					
Dominio y pertinencia del tema:					
Claridad del lenguaje utilizado:					
Efectividad de las respuestas:					
Amabilidad y trato personal:					
Metodología aplicada y herramientas utilizadas:					
Cumplimiento temáticas:					

3. ¿En qué otras temáticas desearían obtener capacitación?

4. ¿Asistiría de nuevo a eventos similares realizados por la Universidad de Cundinamarca?

Si No

Si usted marca (No) ¿Por que?

5. En términos generales, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cómo calificaría la actividad?

6. ¿A través de qué medio obtuvo información sobre el evento en el que acaba de participar?

Prensa	Radio	Página Web	Redes Sociales
Folleto	Amigo/Familiar	Televisión	Otro

¿Cual? Universidad

7. ¿Qué le aporta esta actividad a su vida familiar, personal o laboral?

para mejor atención

Observaciones:

¡Gracias por su colaboración!

21.1-47

Calle 6 No. 9-80 Ubaté- Cundinamarca
 Telefonos 8563055 - 8563056 Línea Gratuita 0180006180444
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.880.082-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

16

AÑO	MESES	DÍA
21	05	19

NOMBRE DEL EVENTO: Atención al cliente Asistida

TIPO DE EVENTO: Interacción Social Educación Continuada _____

Curso Diplomado _____ Seminario _____ Congreso _____ Conferencia _____ Otro _____

1. ASPECTOS LOGÍSTICOS Y DE SERVICIO

Evaluación del programa: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente

	1	2	3	4	5
Comunicación sobre los objetivos, contenidos, y programa					5
Entrega oportuna de materiales para la ejecución del evento.					5
Uso oportuno de herramientas didácticas y equipos (equipos de sistemas, video beam, papelógrafos...)	1			4	
Instalaciones locativas					5
Cumplimiento de actividades					5
Coordinación durante el evento					5

2. ASPECTOS DEL CONFERENCISTA

Nombre del (los) Conferencista(s): _____

Evaluación del conferencista: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente

	1	2	3	4	5
Puntualidad					5
Dominio y pertinencia del tema	1			4	
Claridad del lenguaje utilizado					5
Efectividad de las respuestas	1			4	
Amabilidad y trato personal					5
Metodología aplicada y herramientas utilizadas	1			4	
Cumplimiento temáticas					5

3. ¿En qué otras temáticas desearían obtener capacitación?

4. ¿Asistiría de nuevo a eventos similares realizados por la Universidad de Cundinamarca? SI No _____

Si usted marco (No) ¿Por qué? _____

5. En términos generales, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿cómo calificaría la actividad? 5

6. ¿A través de qué medio obtuvo información sobre el evento en el que acaba de participar?

Prensa	Radio	Página Web	Redes Sociales
Folleto	Amigo/Familiar	Televisión	Otro <input checked="" type="checkbox"/>

¿Cuál? Amigos

7. ¿Qué le aporta esta actividad a su vida familiar, personal o laboral?

para mejor atención

Observaciones: _____

¡Gracias por su colaboración!

21.1-47

Calle 6 No. 9-80 Ubaté- Cundinamarca
Teléfonos 8553055 - 8553056 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegurese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional



16.

AÑO MES DÍA
 20 09 14

NOMBRE DEL EVENTO: Atención al cliente - Asociativa

TIPO DE EVENTO: Interacción Social Educación Continuada _____

Curso Diplomado _____ Seminario _____ Congreso _____ Conferencia _____ Otro _____

1. ASPECTOS LOGÍSTICOS Y DE SERVICIO

Evaluación del programa: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Comunicación sobre los objetivos, contenidos, y programa	1	2	3	4	5	X
Entrega oportuna de materiales para la ejecución del evento.	1	2	3	4	5	X
Uso oportuno de herramientas didácticas y equipos (equipos de sistemas, video beam, papelógrafos...)	1	2	3	4	5	X
Instalaciones locativas	1	2	3	4	5	X
Cumplimiento de actividades	1	2	3	4	5	X
Coordinación durante el evento	1	2	3	4	5	X

2. ASPECTOS DEL CONFERENCISTA

Nombre del (los) Conferencista(s): _____

Evaluación del conferencista: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Puntualidad	1	2	3	4	5	X
Dominio y pertinencia del tema	1	2	3	4	5	X
Claridad del lenguaje utilizado	1	2	3	4	5	X
Efectividad de las respuestas	1	2	3	4	5	X
Amabilidad y trato personal	1	2	3	4	5	X
Metodología aplicada y herramientas utilizadas	1	2	3	4	5	X
Cumplimiento temáticas	1	2	3	4	5	X

3. ¿En qué otras temáticas desearían obtener capacitación?

4. ¿Asistiría de nuevo a eventos similares realizados por la Universidad de Cundinamarca?

Si _____ No _____

Si usted marco (No) ¿Por qué? _____

5. En términos generales, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿cómo calificaría la actividad?

5

6. ¿A través de qué medio obtuvo información sobre el evento en el que acaba de participar?

Prensa	Radio	Página Web	Redes Sociales
Folleto	Amigo/Familiar	Televisión	Otro

Cuál? Alrededor

¿Qué le aporta esta actividad a su vida familiar, personal o laboral?

Me pareció muy importante, por que es mi vida cotidiana.

Observaciones:

¡Gracias por su colaboración!

Calle 6 No. 9-80 Ubaté- Cundinamarca
 Teléfonos 8553055 - 8553056 Línea Gratuita 018000180414
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT. 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional



16.

ANO	MES	DIA
21	08	14

NOMBRE DEL EVENTO: Atencion al cliente - Asocial

TIPO DE EVENTO: Interacción Social Educación Continuada _____

Curso Diplomado _____ Seminario _____ Congreso _____ Conferencia _____ Otro _____

1. ASPECTOS LOGÍSTICOS Y DE SERVICIO

Evaluación del programa: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Comunicación sobre los objetivos, contenidos, y programa	1	2	3	4	5	X
Entrega oportuna de materiales para la ejecución del evento.	1	2	3	4	5	X
Uso oportuno de herramientas didácticas y equipos (equipos de sistemas, video beam, papelógrafos...)	1	2	3	4	5	X
Instalaciones locativas	1	2	3	4	5	X
Cumplimiento de actividades	1	2	3	4	5	X
Coordinación durante el evento	1	2	3	4	5	X

2. ASPECTOS DEL CONFERENCISTA

Nombre del (los) Conferencista(s): _____

Evaluación del conferencista: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Puntualidad	1	2	3	4	5	X
Dominio y pertinencia del tema	1	2	3	4	5	X
Claridad del lenguaje utilizado	1	2	3	4	5	X
Efectividad de las respuestas	1	2	3	4	5	X
Amabilidad y trato personal	1	2	3	4	5	X
Metodología aplicada y herramientas utilizadas	1	2	3	4	5	X
Cumplimiento temáticas	1	2	3	4	5	X

3. ¿En qué otras temáticas desearían obtener capacitación?

4. ¿Asistiría de nuevo a eventos similares realizados por la Universidad de Cundinamarca?

Sí No _____

Si usted marco (No) ¿Por qué? _____

5. En términos generales, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿cómo calificaría la actividad?

5

6. ¿A través de qué medio obtuvo información sobre el evento en el que acaba de participar?

Prensa	Radio	Página Web	Redes Sociales
Folleto	Amigo/Familiar	Televisión	Otro

¿Cuál? Universidad

7. ¿Qué le aporta esta actividad a su vida familiar, personal o laboral?

me parecia muy importante porque es mi labor,

Observaciones: _____

¡Gracias por su colaboración!

21.1-47

Calle 6 No. 9-80 Ubaté- Cundinamarca
 Teléfonos 8553055 - 8553056 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional



16.

ANO	MES	DIA
21	08	14

NOMBRE DEL EVENTO: Atencion al cliente - Asistencial

TIPO DE EVENTO: Interacción Social Educación Continuada

Curso Diplomado Seminario Congreso Conferencia Otro

1. ASPECTOS LOGÍSTICOS Y DE SERVICIO

Evaluación del programa: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Comunicación sobre los objetivos, contenidos, y programa	1	2	3	4	5	X
Entrega oportuna de materiales para la ejecución del evento.	1	2	3	4	5	X
Uso oportuno de herramientas didácticas y equipos (equipos de sistemas, video beam, papelógrafos, ...)	1	2	3	4	5	X
Instalaciones locativas	1	2	3	4	5	X
Cumplimiento de actividades	1	2	3	4	5	X
Coordinación durante el evento	1	2	3	4	5	X

2. ASPECTOS DEL CONFERENCISTA

Nombre del (os) Conferencista(s): María Sánchez y Adriana Peña

Evaluación del conferencista: 1- Insatisfactorio, 2- Deficiente, 3- Regular, 4- Bueno, 5- Excelente.

Puntualidad	1	2	3	4	5	X
Domínio y pertinencia del tema	1	2	3	4	5	X
Claridad del lenguaje utilizado	1	2	3	4	5	X
Efectividad de las respuestas	1	2	3	4	5	X
Amabilidad y trato personal	1	2	3	4	5	X
Metodología aplicada y herramientas utilizadas	1	2	3	4	5	X
Cumplimiento temáticas	1	2	3	4	5	X

3. ¿En qué otras temáticas desearían obtener capacitación?

4. ¿Asistiría de nuevo a eventos similares realizados por la Universidad de Cundinamarca?

Sí No

Si usted marco (No) ¿Por qué?

5. En términos generales, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho ¿cómo calificaría la actividad?

5

6. ¿A través de qué medio obtuvo información sobre el evento en el que acaba de participar?

Prensa	Radio	Página Web	Redes Sociales
Folleto	Amigo/Familiar	Televisión	Otro

¿Cuál? Universidad

7. ¿Qué le aporta esta actividad a su vida familiar, personal o laboral?

me parecía muy importante porque es mi labor.

Observaciones:

¡Gracias por su colaboración!

21-1-17

Calle 6 No. 9-80 Ubaté- Cundinamarca
 Teléfonos 8553055 - 8553056 Línea Gratuita 018000180414
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

