PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: ***GESTIÓN DE PROYECTOS COMUNITARIOS***
- Código del Programa de Formación: 42110127 Versión: 2
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): No Aplica
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada): No Aplica
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada): No Aplica
- Competencia:
  240403032 Orientar acciones de paz de acuerdo con metodologías y normativa.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  24040303201 Identificar las necesidades de la comunidad de acuerdo al contexto territorial, cultural y creencias.
  24040303202 Comprender las diferentes metodologías para la formulación y elaboración de proyectos según necesidades de la comunidad y del contexto social.
  24040303203 Aplicar estrategias de participación comunitaria en la formulación, elaboración, ejecución, seguimiento y control de proyectos de acuerdo a técnicas y normatividad vigente.
  24040303204 Elaborar proyectos de inversión social de acuerdo con los modelos establecidos.
- Duración de la Guía: 48 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimados Aprendices,

Los proyectos comunitarios tienen su origen en la necesidad de dar solución a problemas puntuales de un grupo de personas o una población. Estas soluciones se deben articular con las políticas que el estado tiene para el desarrollo de la región o país. De aquí parte la importancia de la integración de la comunidad dentro de la localidad donde residen. Dicha integración e interacción lograrán que la comunidad tenga acceso a recursos para llevar a cabo proyectos que beneficien el total de la comunidad.

Este curso tiene como objetivo que los líderes de las Juntas de Acción Comunal y quienes hacen parte de una organización cívica, social y comunitaria de gestión social tengan la competencia para la elaboración y ejecución de proyectos comunitarios que a partir de la captura de recursos se logre un desarrollo integral, sostenible y sustentable de las comunidades.

Por lo anterior, lo invito para que con todo su entusiasmo, esfuerzo y dedicación lleve a cabo todas las actividades propuestas en esta guía.

"Uno de los mejores secretos de la vida es que todo lo que vale la pena hacer, es lo que hacemos por los demás".

Lewis Caroll

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **3.1 Reflexión inicial**

Con el propósito de reflexionar y acercarnos al tema de Gestión de proyectos comunitarios, le propongo observar el video *Estrategias de sensibilización* que encuentra en el siguiente link:

https://www.youtube.com/watch?v=whiuI7z7Q_U

Desde su punto de vista y apoyados en el video, responda las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Qué es para usted la sensibiliación?
- ✓ ¿Para qué me sirve la sensibilización en la formulación de un proyecto comunitario?

  https://www.youtube.com/watch?v=Sh5bkJed84w

- ✓ ¿Es necesario realizar el proceso de sensibilización en los proyectos comunitarios?

  https://www.youtube.com/watch?v=7V5Al0gH02s

Elabore un documento escrito que contenga las respuestas a los interrogantes en mención, luego en reunión virtual se socializa la actividad desarrollada, sin juzgar si las respuestas son correctas o no, esta es una actividad para romper el hielo y dar trámite a la secuencia de acciones de la presente guía de aprendizaje

Nota: Esta actividad es individual y tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo del tema de esta guía de aprendizaje, por tal razón no es calificable.

- **3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.**

Toda su experiencia constituirá un aporte valioso en la construcción colectiva del conocimiento; lo invito a que realice un trabajo en el que responda las siguientes preguntas de manera sincera.

Responda con sus propias palabras:

- ✓ ¿Qué es una comunidad?
- ✓ ¿Qué es un proyecto comunitario?
- ✓ ¿Conoce los pasos para la elaboración de un proyecto?
- ✓ ¿A qué hace referencia el diagnóstico comunitario?

Nota: Recuerde que este punto lo resuelve sólo con los conocimientos y experiencias que usted haya tenido.

Elabore un documento escrito que contenga las respuestas a los interrogantes en mención, luego en reunión virtual se socializa la actividad desarrollada, sin juzgar si las respuestas son correctas o no, esta es una actividad para romper el hielo y dar trámite a la secuencia de acciones de la presente guía de aprendizaje

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

Se ha llegado a un momento significativo donde podremos interiorizar los saberes, incorporarlos y aplicarlos en el proceso de aprendizaje. Para ello se conceptualizará y vivenciará procesos significativos de aprendizaje de la siguiente manera:

1. Elabore un árbol de problemas.
2. Elabore un árbol de objetivos.
3. Realice la justificación de un problema a solucionar.

Nota*: En el taller anexo encontrará las indicaciones necesarias para presentar esta actividad.*

- **3.4 Actividades de transferencia.**

Una vez se haya estudiado el material propuesto y realizado cada una de las actividades, se propone que el Aprendiz pueda poner en práctica lo aprendido, mediante la presentación de un perfil de proyecto.

Nota: *En el taller anexo encontrará las indicaciones necesarias para realizar esta actividad.*

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Preguntas **Evidencias de Desempeño:** Sustentación **Evidencias de Producto:** Documento del perfil del proyecto	- Aplica diferentes técnicas de diagnóstico para la elaboración de proyectos comunitarios locales según la normatividad establecida. - Interpreta los resultados para la preparación del diagnóstico según metodología de trabajo. - Reivindica la participación comunitaria y crea espacios de interlocución entre el ciudadano y la administración según metodología y normas vigentes. - Aplica técnicas para la intervención de la comunidad en la presentación de las necesidades locales, según metodología y técnicas de comunicación. - Aplica las metodologías de proyectos de inversión en la elaboración de proyectos comunitarios de acuerdo al	Cuestionario Lista de chequeo

	sector y necesidades identificadas en el diagnóstico. - Clasifica las necesidades de la localidad para la estructuración de soluciones integrales, según técnicas y normatividad vigente. - Elabora el proyecto comunitario teniendo en cuenta las fases del proyecto y metodología establecidas. - Valora el impacto de los proyectos de acuerdo con términos humanos, económicos y medio ambientales para el desarrollo de la localidad. - Define recursos en la elaboración del proyecto comunitario para su desarrollo según las políticas del gobierno.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Cliente: El cliente es la(s) persona(s) u organización(es) que pagará(n) por el producto, servicio o resultado del proyecto. Los clientes pueden ser internos o externos a la organización ejecutante.

Cronograma: El cronograma del proyecto nos dice “cómo” completar el proyecto. Describe las actividades requeridas, la secuencia del trabajo, quien tiene las tareas asignadas, el tiempo y o esfuerzo estimado que se requiere, cual es la fecha final y otra información de interés para el director de proyecto. El cronograma permite al responsable identificar el trabajo requerido para completar el proyecto y también le permite monitorear el trabajo para determinar si el proyecto está conforme a los plazos. Por tanto, el planning y el timing son de vital importancia.

Equipo: Un conjunto de individuos que respaldan al director del proyecto en la realización del trabajo para alcanzar los objetivos.

Fase del Proyecto: Un conjunto de actividades relacionadas lógicamente que culmina con la finalización de uno o más tareas. La fase de proyecto es de gran importancia en la logística de un proyecto. Representa la terminación de una tarea a relevante o de un conjunto de tareas relacionadas. Por ejemplo, las fases generales y lógicas de un proyecto puede ser planificación, análisis, diseño, ejecución y pruebas.

Grupos de interés: Son personas específicas o grupos que tienen interés en el resultado del proyecto. Normalmente los grupos de interés provienen desde dentro de la compañía y pueden incluir clientes internos,

a la dirección, empleados, administradores, etc. El proyecto puede también tener grupos de interés externos, incluyendo proveedores, inversores y organizaciones gubernamentales.

Interesado: Un individuo, grupo u organización que puede afectar, verse afectado o percibirse a sí mismo como posible afectado [ya sea positiva o negativamente] por una decisión, actividad o resultado de un proyecto.

Objetivo: Una meta hacia la cual se debe dirigir el trabajo, una posición estratégica que se quiere lograr, un fin que se desea alcanzar, un resultado a obtener, un producto a diseñar o un servicio a prestar. Es una declaración concreta que describe lo que el proyecto trata de lograr. El objetivo debe estar bien definido, de manera que pueda ser evaluado al final del proyecto. Un objetivo bien redactado será (SMART), es decir, Específico, Medible, Alcanzable, Realista y en un periodo de Tiempo.

Patrocinador: Una persona o grupo que provee recursos y apoyo para el proyecto, programa o portafolio y que es responsable de facilitar su éxito.

Planificación: La planificación del trabajo es la etapa o grupo de procesos en la que se establece la hoja de ruta que tendrá que seguir el proyecto para alcanzar sus objetivos y producir los resultados esperados.

Presupuesto: La estimación aprobada para el proyecto. Es una de las premisas más importantes de cualquier evento ya que influirá en la toma de decisiones e ingenio del organizador.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Nisnory Valencia Hurtado	Instructora	Centro de Comercio y Servicios Regional Cauca	Marzo 2021

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Nisnory Valencia Hurtado	Instructora	Centro de Comercio y Servicios Regional Cauca	Abril 2022	GFPI-F-135 V01

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** EMPRENDIMIENTO INNOVADOR
- **código del Programa de Formación:** 11220041
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada**
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada**):
- **Actividad de Proyecto (si es formación Titulada):**

Competencia: COORDINAR PROYECTOS DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

Formular propuestas de innovación y mejoramiento de los procesos administrativos de acuerdo con las observaciones y problemas tecnológicos surgidos en los sistemas productivos, presentadas en informes periódicos de acuerdo con la política empresarial. Participar en las actividades tecnológicas y operativas en la empresa de acuerdo con las líneas productivas propias de su perfil, utilizando técnicas y tecnologías vigentes, automatizadas y sistematizadas según la política.

- **Versión: 1**
- **Duración de la Guía:** 40 Horas

2. PRESENTACION

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA viene contribuyendo al desarrollo Industrial, Económico del País; con diferentes formaciones para los aprendices con un único fin, de que es el de profesionalizarlos. De tal manera que sean muy productivos en cada una de la Empresas.

El Emprendimiento Innovador cada día que pasa se convierte en una pieza muy importante del plan de Estratégico nacional, más cuando la evolución de la tecnología ha invadido los hogares del mundo con todo tipo de equipos digitales de fácil manejo multifunción y obviamente un no requieren un entrenamiento muy complejo para el ser humano y se continua prestando el servicio al cliente de manera virtual; Hoy las tiendas de todo los tipos de mercado se encuentran en las manos del consumidor, necesitamos hacerlos sentir confianza y respeto independientemente del medio de atención.

Es así pues que se encuentra diseñada la formación complementaria de Emprendimiento Innovador sobre la simulación desde la creación de la empresa y la simulación de situaciones de consumo y definición del perfil del consumidor físico y digital; para que nuestros aprendices lleven a cabo un entrenamiento profesional que responda ante las necesidades del mercado que así lo

están requiriendo, con ello aportamos al progreso y desarrollo de las empresas en un mercado globalizado.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Actividades de Reflexión inicial.**



El aprendiz debe reflexionar sobre la importancia y la trascendencia de la prestación de la innovación de los servicios y productos dentro de la estrategia de mercadeo de las organizaciones con presencia física o virtual.

Cada aprendiz socializara su concepción mental de manera analítica, critica y proyectara su idea a futuro aceptando y compartiendo diferentes puntos de vista.

- **Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.**

  Investiga el proceso evolutivo del Emprendimiento, (Internet).
  Investiga la importancia de la innovación en el mercadeo y sus componentes.
  Pregunta por los conceptos legales sobre el Emprendimiento y su manejo.
  Se pregunta por el uso y aplicación del Emprendimiento Innovador presencial y digital en las empresas.
  Se socializa sobre los usos, aplicaciones y tendencias de las redes de la innovación.
  Se socializa la importancia de la actualización de protocolos dentro del Emprendimiento para servicios y productos.
  Se usa la mesa redonda para debatir las respuestas y generar el consenso de las respuestas y propuestas.

- **Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).**

Actividad 1
Nombre de la actividad:

- Dar a conocer el manejo de concepto y aplicación del Emprendimiento Innovador sobre producto y servicios.
- Definir los conceptos básicos de promoción y medición del Servicio al cliente desde la Innovación.

Actividad 2

Nombre de la actividad:

- Interpretar las partes del Emprendimiento hasta su ejecución.
- Aplica la normatividad de la creación de empresas dentro del plan de mercadeo.

Actividad 3

Nombre de la actividad:

- Verifica la efectividad de estrategias para un Emprendimiento Innovador dentro del plan de Mercadeo.
- Realizar la plataforma estratégica con cada uno de sus componentes para aplicar el Emprendimiento Innovador.
- Determina las condiciones y características técnicas que enfrenta la empresa interna y externamente sobre el especifico de la innovación.

Ambiente Requerido: Ambiente de aprendizaje con el equipo de cómputo y conexión a internet.
Materiales: video beam, equipo de cómputo, Agenda, lapicero.

- **Actividades de transferencia del conocimiento**

- El aprendiz identifica los componentes del Emprendimiento Innovador.
- El aprendiz aplica los conceptos de Emprendimiento.
- Practica sobre la plataforma estratégica creada, el concepto esencial Servicio al cliente desde la innovación.
- Identifica los componentes del emprendimiento general y digital.
- Establece diferencias entre Servicio al cliente y Atención al cliente en el emprendimiento.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Desempeño		
Conoce Las características del emprendimiento para Servicio al cliente.	Clasifica y reconoce los tipos de clientes.	Lista de chequeo
Reconoce el desempeño de cada estrategia del emprendimiento para las diferentes empresas	Clasifica los tipos de acciones a ejecutar de acuerdo a la situación.	Lista de chequeo
Verifica la de planeación del emprendimiento para prever la efectividad del mismo.	Por medio de protocolos reconoce las normas del Servicio y la interacción personal o virtual.	Lista de chequeo
Conoce y Respeta toda la normatividad legal vigente del emprendimiento y sus innovaciones para ser utilizadas en el plan de Mercadeo.	Identifica el desarrollo que generan las estrategias de innovación en el Servicio al cliente en la organización.	Lista de chequeo.
Conoce la importancia del emprendimiento innovador para el Servicio al cliente en las Empresas	Reconoce el aporte de la innovación desde su creación a la organización por medio del Servicio al cliente.	Lista de chequeo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- EMPRENDIMIENTO: Inicio de una actividad que exige esfuerzo o trabajo, o tiene cierta importancia o envergadura.
- INNOVACION: Acción de innovar.
- LIDERAZGO: Condición de líder.
- LIDER: Persona que encabeza y dirige un grupo o movimiento social, político, religioso, etc
- **El protocolo** para la atención y servicio al usuario es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la Entidad, con el fin de establecer unas directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al cliente.
- **La calidad**, se observa en la satisfacción de las necesidades y expectativas a través de la prestación de los servicios (desempeño en la prestación, excelencia de los productos y servicios, conocimiento y claridad de la información, cumplimiento de las especificaciones, entre otros).
- **La oportunidad,** en el cumplimiento a lo que el cliente requiere en el momento en que lo necesita (tiempos de respuesta, puntualidad, agilidad en la atención, tiempos de convocatoria), sobre lo que la ORGANIZACIÓN O EMPRESA se ha fijado metas.
- **La atención y disposición** de los colaboradores en términos de calidez y amabilidad (disposición a escuchar reclamos y sugerencias, actitud, respeto, cordialidad, interés por el cliente).
- **La comodidad**, en la disposición de la infraestructura física para la atención de los clientes (facilidad de acceso, calidad de las instalaciones, múltiples canales).
- **El respeto por el cliente**, sus diferencias, opiniones, solicitudes y reclamaciones.
- **Tipos de protocolo:** Presencial, Telefónico, Virtual.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- El Marketing según Kotler
- Cooper/ El Lenguaje de la Locura.
- Jurgen Klaric / Vendele a la mente, No a la gente.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**John Andrés Ospina Moncayo**	**Instructor**	**Regional Quindío - Centro de Comercio y Turismo**	**Febrero 1 de 2021**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					