PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Duración del trimestre: julio 10 a septiembre 22 de 2023

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología en Actividad Física.
- **Código del Programa de Formación:** 525214
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** ejecución de programas de actividad física, que contribuyan con la generación de cambios en los hábitos y estilos de vida de la población objeto.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Planeación.
- **Actividad de Proyecto(si es formación Titulada):** Aplicar procedimientos de primer respondiente, de acuerdo con las necesidades de salud y los recursos disponibles para su atención.
- **Competencia:** 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** 631055 - Establecer técnicas de comunicación y principios de comportamiento en las situaciones de servicio según indicadores de gestión de la organización. **(RAP 13) 100%**
- **Duración de la Guía:** 60 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.
- **Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendiz.** Para el desarrollo de cada actividad se requiere ejecutar trabajo individual y colectivo, algunos de los objetivos que se debe alcanzar en esta guía se desarrollaran a través de la plataforma Territorium. El programa de formación está diseñado para desarrollar una formación por competencias y

aprendizaje por proyectos; por tanto, el aprendiz deberá lograr importantes actitudes hacia el autoaprendizaje, la auto consulta, la autoevaluación y demás actitudes, que permitan la autonomía en su formación y en la toma de decisiones, respecto a la creación de conceptos, además el logro significativo de Aprendizajes que le permitirán un avance en su capacidad de creación y reflexión.

- **Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado.** Para motivar el aprendizaje autónomo debe haber conexión entre lo aprendido y la vida cotidiana. Así, el pensamiento del estudiante debe estar fundamentado en aprender a pensar por sí solo con la información que el ambiente en el que se encuentre le ofrezca, cuestionar e ir más allá de lo evidente con el fin de comprender lo aprendido.
- **Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos.** El aprendiz debe adquirir la conciencia de la importancia del trabajo en equipo, de acuerdo con la temática vista y las necesidades de refuerzo, se realizarán talleres, sustentación conceptual individual y grupal, estudio de casos, reflexión y argumentación de lecturas relacionadas con la formulación estrategica.
- **Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.** Desarrollo de pensamiento de alto nivel, de la comunicación oral, de la autogestión y de habilidades de liderazgo. Mejora en la interacción entre alumnas e institución educativa. Incremento en la retención académica, el autoestima y la responsabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de reflexión

Julio 10 de 2023

Actividad 1

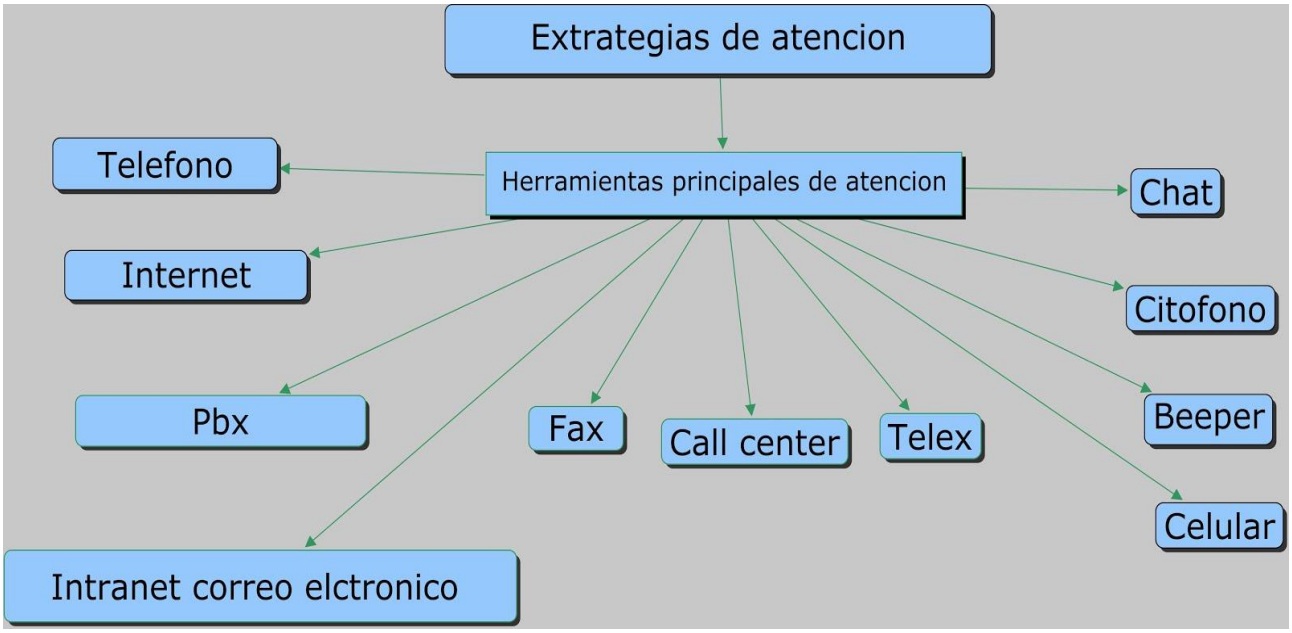
Taller de reflexión servicio al cliente (00%): En un primer momento reflexione de forma individual sobre las imágenes presentadas a continuación, teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

1. Construya vocabulario con las palabras desconocidas
2. Dar respuesta al siguiente interrogante. **¿Qué relación tiene las siguientes imágenes con el servicio al cliente?**

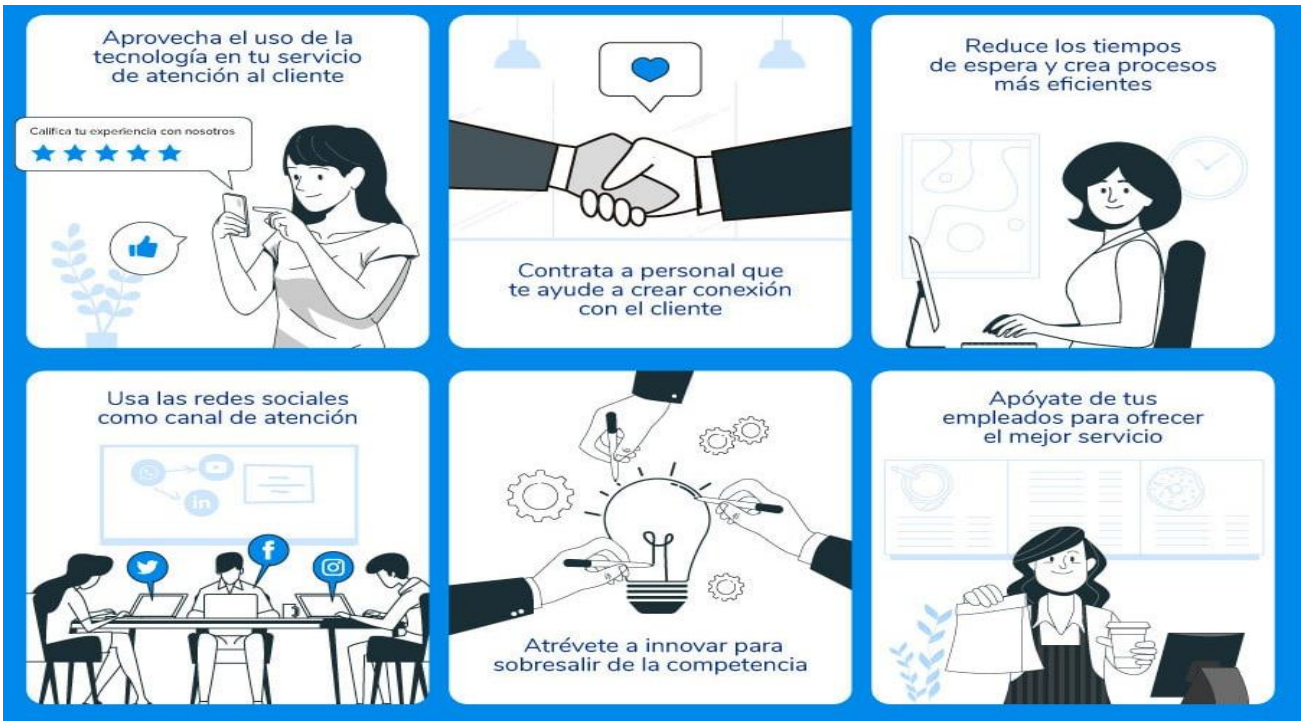
Primera imagen



Segunda imagen



Tercera imagen



Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

Julio 17 24 y 31 de 2023

Actividad 2

Taller lecturas de reflexión "Mente de principiantes" y "Carta a García" (00%): Ingresar a la **"Plataforma Territorium"**, en el espacio **"Material de apoyo**" encontrará el contenido relacionado con los temas **"Mente de principiante" y "Carta a García**. Para realizar esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Leer el material detenidamente de forma individual.**
2. **Construir vocabulario con las palabras desconocidas.**
3. **Realizar taller anexo.**
4. **Socializar en el ambiente de aprendizaje mediante mesa redonda.**
5. **Realizar instrumento de evaluación de forma escrita.**

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.2 Actividad de contextualización:

Agosto 14 de 2023

Actividad 3

Escrito "El servicio al cliente es ACTITUD" (00%): Ingresar a **la "Plataforma territorium"** y en la carpeta **"Material de apoyo**" encontrara el material relacionado con **"El servicio al cliente es actitud"**. En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Leer el contenido del material de forma individual.**
2. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**
3. **Realizar escrito acerca del tema.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Recuerde que para realizar el escrito debe tener en cuenta la siguiente estructura:

1. **Titulo**
2. **Introducción**
3. **Desarrollo**
4. **Conclusión**

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

Agosto 28 de 2023

Actividad 4

Presentación PowerPoint Plantilla Sena "Fundamentos de servicio al cliente" (00%): Ingresar a la **"Plataforma territorium"** y en la carpeta **"Material de apoyo"** encontrara el material relacionado con **"Fundamentos de servicio al cliente"**. En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

5. **Leer el contenido del material de forma individual.**
6. **Asignar a cada grupo el eje correspondiente (4 Ejes).**
7. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**
8. **Realizar la presentación PowerPoint plantilla Sena según Eje asignado.**
9. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Para la presentación y sustentación del tema se debe tener en cuenta los siguientes elementos:

1. Sintetizar y estructurar tu exposición.
2. Conectar con tu audiencia.
3. Adaptar las fuentes al tema.
4. Elegir el color adecuado según el tema.
5. Representar datos mediante gráficos.
6. Utilizar líneas de tiempo en tu presentación.
7. Seleccionar imágenes adecuadas para tu presentación.
8. Animar tu presentación.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.3. Actividad de apropiación (interprete, argumente y proponga):

Agosto 28 de 2023

Actividad 5

Mapa conceptual "Comportamiento del cliente" (00%): Ingresar a la plataforma Territorium, en el espacio material de apoyo encontrará el tema **"Comportamiento del cliente".** *En la* realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

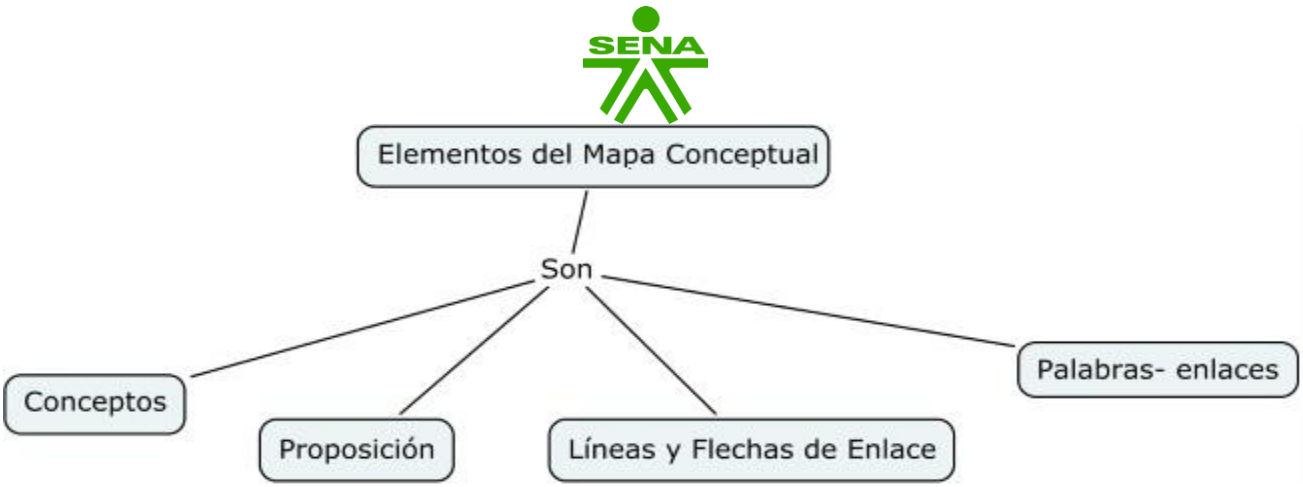
1. **Leer detenidamente la unidad de aprendizaje asignada en grupos de trabajo.**
2. **Construir vocabulario con las palabras desconocidas.**
3. **Realizar Mapa conceptual pertinente a la unidad asignada.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Para realizar esta actividad visitar el link relacionado a continuación el cual contiene el tema "Comportamiento del cliente".

https://www.studocu.com/pe/document/instituto-cibertec/comportamiento-del-cliente/manual-2022-02-comportamiento-del-cliente-2746-ac/27675874

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

El mapa conceptual debe contener los siguientes elementos:



Para realizar el mapa conceptual es necesario visitar los siguientes links:

¿Qué es un mapa conceptual y cómo se elabora?
https://www.youtube.com/watch?v=q8fvXaUX5f4

El mapa conceptual
https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.4 Actividades de transferencia

Septiembre 04 al 22 de 2023

Actividad 6

Manual de buenas practicas en la atención al usuario (100%): Realizar informe relacionado con el "**Plan de mejoramiento servicio al Cliente"** aplicado a la empresa asignada según proyecto formativo, dicho informe debe contener la siguiente estructura:

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS EN LA ATENCIÓN AL USUARIOS
EMPRESA XXX

1. **Portada**
2. **Índice**
3. **Introducción**
4. **Generalidades de la empresa**

   a. Logotipo

b. Eslogan
c. Misión
d. Visión
e. Valores corporativos

5. **Objetivo**
6. **Alcance**
7. **Definiciones**
8. **Referencia normativa**
9. **Políticas de servicio**
10. **Canales de atención**
11. **Elementos comunes de todos los canales**
12. **Condiciones generales en la atención**
13. **Atención frente a la respuesta negativa a soluciones**
14. **Atención a personas alteradas por fallas en la prestación del servicio**
15. **Derechos y Deberes del Cliente**
16. **Protocolos canales de atención**

a. Atención Presencial Puntos de Venta
b. Atención Presencial (Oficinas de Atención Al Cliente)
c. Atención Telefónica (Contact Center)
d. Atención Telefónica Administrativos y Celulares Corporativos
e. Atención Chat
f. Atención Redes Sociales
g. Atención Escrita

Correos Electrónicos

17. **Protocolo eventos actividad física**
18. **Protocolo de atención - Ingreso Visitantes y colaboradores**
19. **Buzón WEB de felicitaciones, Ideas y sugerencias**
20. **Gestión de PQR´s**
21. **Protocolo Atención Población Preferencial**

a. Discapacidad visual
b. Discapacidad Auditiva
c. Discapacidad Física

22. **Protocolo de Atención de Peticiones en lengua nativa**
23. **Protocolo de Atención con Enfoque diferencial**
24. **Protección de Datos**
25. **Medición de Satisfacción**
26. **Identificación de cambios**

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

- Ambiente Requerido.

  Ambientes de aprendizaje con computadores (El espacio asignado por la coordinación es el Ambiente 1 Bilingüismo), biblioteca,trabajo de campo, plataforma territorium, plataforma Sofia Plus, condiciones básicas de seguridad industrial.

- Materiales

  Computadores, televisión, internet, tablero,marcadores.

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular.

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 : Cuestionario de preguntas de la norma TNC, ISO 9001. Conoce el paso a paso del protocolo en la atención al cliente. **Evidencias de Desempeño:** Representacion juegos de roles (Dramatizados). Prestar servicio de acuerdo con los requerimientos del cliente, el protocolo y las reglamentaciones respectivas.	Aplica de manera responsable las estrategias de atención y servicio al cliente, a treves de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles en español y en inglés. Establece la medición del servicio en la lealtad de los clientes con parámetros de calidad y objetividad. Aplica diligentemente las estrategias de atención y servicio, cara a cara a través de medios tecnológicos, de acuerdo con los estándares de calidad y las políticas de la organización. Aplica el CRM en la atención al cliente por medios tecnológicos por responsabilidad. Opera con seguridad los medios	**Técnica** Mapa conceptual y socialización. **Instrumento** Prueba de conocimiento escrita. Instrumento cuestionario. **Técnica** Exposiciones, juego de roles. **Instrumento** Lista de chequeo.

	tecnológicos y aplicativos disponibles en la organización para la atención y servicio al cliente interno y externo.	
Evidencias de Producto: Elaboración de protocolos de presentación personal, atención presencial, telefónica y atención virtual en la empresa didáctica.	Aplica los planes de contingencia en la cadena de suministros con objetividad, para mejorar las expectativas del cliente, con diligencia y responsabilidad. Evalúa de manera rigurosa la atención y el servicio prestado por una organización, a través de una libreta de calificaciones. Aplica rigurosamente los estándares de calidad en los procesos de atención y servicio al cliente, cara a cara en español y en inglés.	**Técnica** Talleres aplicados a la empresa asignada según proyecto formativo. **Instrumento** Lista de chequeo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CLIENTE: es la persona que vive la experiencia y vuelve por más.

CICLO DE VIDA DEL CLIENTE: Resumen de todas las fases de interacción que tiene un cliente determinado a lo largo de su vida de compromiso con su marca, desde las primeras etapas de conocimiento y consideración, hasta la finalización de su primera compra y, finalmente, la interrupción del uso de su producto o servicio.

diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

EMPATÍA: En un contexto empresarial, es la capacidad de las empresas y sus empleados para anticipar, reconocer, comprender, atender y responder a las necesidades actuales y futuras de los

clientes. La mejor manera de desarrollarla es pasar tiempo con los clientes y sumergirse en su situación o mentalidad (por ejemplo, mediante conversaciones, comentarios y narraciones).

ENCUESTA A CLIENTES: Cuestionarios o formularios diseñados para recoger datos cualitativos y cuantitativos con el fin de evaluar y analizar la opinión de los clientes o potenciales clientes sobre una determinada marca, producto o servicio.

FEEDBACK DE LOS CLIENTES: Opiniones, percepciones y sentimientos que los clientes comparten -a través de encuestas, canales de mensajería, SMS, redes sociales, correos electrónicos, llamadas telefónicas de atención al cliente, chat en vivo y otros canales- sobre las empresas cuyos productos o servicios utilizan. Esto puede incluir quejas, elogios y declaraciones neutrales, y tanto comentarios solicitados directamente como no solicitados.

ESTRATEGIA: determinación del propósito (misión) y los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y adopción de recursos de acción y asignación de los recursos necesarios para lograr estos propósitos.

TÁCTICA: planes de acción mediante los cuales se ponen en práctica las estrategias.

ÉTICA: sistema de principios o valores morales que se relacionan con el juicio moral, el deber y la obligación; disciplina que trata del bien y del mal.

KAIZEN: un término japonés que señala la importancia del mejoramiento continúo. La idea es que dar continuamente pequeños pasos en mejorías será la clave para el éxito a largo plazo.

LIDERAZGO: influencia, arte o proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen en forma voluntaria y con entusiasmo para el logro de las metas del grupo.

MOMENTOS DE LA VERDAD: Los momentos de la verdad o moments of truth en el servicio al cliente, representan los puntos del recorrido del cliente en los que se produce un acontecimiento clave y se forma una opinión sobre la marca.

En palabras sencillas, son los puntos de contacto en los que tus clientes se enamoran de tu producto o se alejan y se van.

Supongamos que pides una pizza en una pizzería. El servicio es impecable, el menú de la página web es estupendo y la entrega es rapidísima. Pero el momento de la verdad llega cuando pruebas la pizza. O disfrutas del momento y te enamoras de la marca o decides que la pizza no merece la pena y no la vuelves a pedir.

POLÍTICAS: declaraciones o interpretaciones generales que guían el pensamiento durante la toma de dediciones; la esencia de las políticas es la existencia de cierto grado de discrecionalidad para guiar la toma de decisiones.

PLAN DE ACCIÓN: Es una herramienta de planificación empleada para la gestión y control de tareas o proyectos. Como tal, funciona como una hoja de ruta que establece la manera en que se

organizará, orientará e implementará el conjunto de tareas necesarias para la consecución de objetivos y metas.

INDICADOR CLAVE DE RENDIMIENTO (KPI - Key performance indicator): Importante métrica de éxito que las organizaciones siguen para evaluar su rendimiento. En el contexto de la Experiencia del Cliente, pueden incluir puntuaciones, mediciones y métricas como retención, NPS, OSAT, CES y otros términos definidos en este glosario.

SISTEMA: conjunto de cosas relacionadas o interdependientes y que se afectan mutuamente para formar una unidad compleja; todo compuesto por partes en una disposición ordenada de acuerdo con algún programa o plan.

TRIÁNGULO DEL SERVICIO: Este triángulo forma parte de una estrategia de servicio al cliente que da respuestas sobre la implementación de recursos y acciones en pos de una atención al cliente completamente eficiente.

Cabe destacar que dicho triángulo consta de cuatro elementos constitutivos que se comportan, no como una estructura rígida sino más bien, como un proceso dinámico.

Este modelo consta de cuatro elementos que triangulan y que son **el cliente, los colaboradores o el personal, los sistemas y la estrategia de servicio**.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Vallejo Lopez Gabriel. Servicio al cliente en un nuevo mundo, Editorial McGraw-Hill.
- Desatnick, Robert L. (1991). Como conservar su Clientela. El secreto del servicio. Colombia-Bogota. Ed. Legis - Serie Empresarial.
- GIL SAURA, Irene, SÁNCHEZ PÉREZ, Manuel. (2005, Julio). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. Cuadernos de Estudios Empresariales. núm. 15 47-72. ISSN: 1131-6985.
- **http://biblioteca.sena.edu.co**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Lindelia Peralta Paula**	**Instructora**	**Centro de Comercio y**	**Julio 12 de 2023**

			Turismo	

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

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

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Duración del trimestre: julio 10 a septiembre 22 de 2023

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología en gestion empresarial.
- **Código del Programa de Formación:** 621201
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** Propuesta de mejora integral a los procesos administrativos y comerciales, para una mipyme de la región, aplicando la tecnología, la investigación, el desarrollo experimental y la innovación (i+d+i).
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Ejecución, Evaluacion.
- **Actividad de Proyecto(si es formación Titulada):** Realizar la formulación estratégica para una mipyme de la región.
- **Competencia:** 2913 - PROPONER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y RESPONSABILIDAD DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS POR LA ORGANIZACIÓN.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  1. 277681 - evaluar social y económicamente las alternativas de solución propuestas a la decisión, teniendo en cuenta la ponderación, criterios técnicos, el resultado que se persiga, las metodologías y tecnología disponible. **(RAP 46) 100%**

  2. 277683 - formular el proyecto productivo y/o plan de negocios teniendo en cuenta la metodología adoptada, las normas y la legislación vigente, para la organización, y el inversionista. **(RAP 48) Calificar manual.**

- **Duración de la Guía:** 60 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.
- **Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendiz.** Para el desarrollo de cada actividad se requiere ejecutar trabajo individual y colectivo, algunos de los objetivos que se debe alcanzar en esta guía se desarrollaran a través de la plataforma Territorium. El programa de formación está diseñado para desarrollar una formación por competencias y aprendizaje por proyectos; por tanto, el aprendiz deberá lograr importantes actitudes hacia el autoaprendizaje, la auto consulta, la autoevaluación y demás actitudes, que permitan la autonomía en su formación y en la toma de decisiones, respecto a la creación de conceptos, además el logro significativo de Aprendizajes que le permitirán un avance en su capacidad de creación y reflexión.
- **Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado.** Para motivar el aprendizaje autónomo debe haber conexión entre lo aprendido y la vida cotidiana. Así, el pensamiento del estudiante debe estar fundamentado en aprender a pensar por sí solo con la información que el ambiente en el que se encuentre le ofrezca, cuestionar e ir más allá de lo evidente con el fin de comprender lo aprendido.
- **Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos.** El aprendiz debe adquirir la conciencia de la importancia del trabajo en equipo, de acuerdo con la temática vista y las necesidades de refuerzo, se realizarán talleres, sustentación conceptual individual y grupal, estudio de casos, reflexión y argumentación de lecturas relacionadas con la formulación estrategica.
- **Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.** Desarrollo de pensamiento de alto nivel, de la comunicación oral, de la autogestión y de habilidades de liderazgo. Mejora en la interacción entre alumnas e institución educativa. Incremento en la retención académica, el autoestima y la responsabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de reflexión

Julio 10 de 2023

Actividad 1

Taller de reflexión "Formulación estratégica" (00%): En un primer momento reflexione de forma individual sobre la imágen presentada a continuación, teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

Dar respuesta al siguiente interrogante. **¿Qué relación tiene las siguiente imágen con la formulación de estrategias en la organizacion?**



Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.2 Actividad de contextualización:

Julio 17 de 2023

Actividad 2

Escrito "Formulación estratégica" (00%): Ingresar a **la "Plataforma territorium"** y en la carpeta **"Material de apoyo**" encontrara el material relacionado con **"Formulación estratégica"**. En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Leer el contenido del material de forma individual.**
2. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**
3. **Realizar escrito acerca del tema.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Recuerde que para realizar el escrito debe tener en cuenta la siguiente estructura:

1. **Titulo**
2. **Introducción**
3. **Desarrollo**
4. **Conclusión**

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

Julio 24 de 2023

Actividad 3

Presentación PowerPoint Plantilla Sena "Planeación estratégica EJE 1" (00%): Ingresar a la **"Plataforma territorium"** y en la carpeta **"Material de apoyo"** encontrara el material relacionado con **"Planeación estratégica EJE 1"**. En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

5. **Leer el contenido del material en grupos de trabajo.**
6. **Asignar el tema a cada uno de los grupos.**
7. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**
8. **Realizar la presentación PowerPoint plantilla Sena según tema asignado.**
9. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Para la presentación y sustentación del tema se debe tener en cuenta los siguientes elementos:

1. Sintetizar y estructurar tu exposición.
2. Conectar con tu audiencia.

3. Adaptar las fuentes al tema.
4. Elegir el color adecuado según el tema.
5. Representar datos mediante gráficos.
6. Utilizar líneas de tiempo en tu presentación.
7. Seleccionar imágenes adecuadas para tu presentación.
8. Animar tu presentación.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.3. Actividad de apropiación (interprete, argumente y proponga):

Agosto 14 de 2023

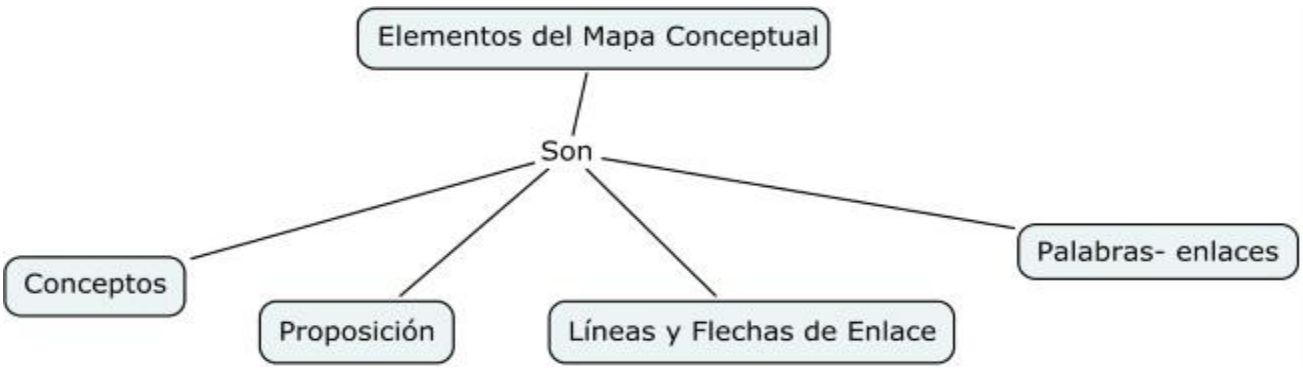
Actividad 4

Mapa conceptual "Estrategia, organización y negocios" (00%): Ingresar a la plataforma Territorium, en el espacio material de apoyo encontrará el tema **"Estrategia, organización y negocios"***. En la* realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Leer detenidamente la unidad de aprendizaje asignada en grupos de trabajo.**
2. **Construir vocabulario con las palabras desconocidas.**
3. **Realizar Mapa conceptual pertinente a la unidad asignada.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

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

El mapa conceptual debe contener los siguientes elementos:



Para realizar el mapa conceptual es necesario visitar los siguientes links:

¿Qué es un mapa conceptual y cómo se elabora?
https://www.youtube.com/watch?v=q8fvXaUX5f4

El mapa conceptual
https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.4 Actividades de transferencia

Agosto 28 a septiembre 22 de 2023

Actividad 5

Informe "Cuadro de mando integral" (100%): Realizar informe relacionado con el "**Informe cuadro de mando integral"** aplicado a la empresa asignada según proyecto formativo, dicho informe debe contener la siguiente estructura:

INFORME FORMULACIÓN ESTRATÉGICA
EMPRESA XXX

1. **Portada**
2. **Índice**
3. **Historia de la empresa**
4. **Análisis DOFA**
5. **Visión**
6. **Misión**
7. **Valores corporativos**
8. **Estrategia**
9. **Desarrollo de las estrategias a través de las distintas perspectivas.**
   a. **Perspectiva financiera**
   b. **Perspectiva del cliente**
   c. **Perspectiva de proceso interno**
   d. **Perspectiva de aprendizaje y crecimiento**
10. **Mapa estratégico**
11. **Conclusión**
12. **Referencias bibliográficas**

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

- Ambiente Requerido.

  Ambientes de aprendizaje con computadores (El espacio asignado por la coordinación es el Ambiente 1 Bilingüismo), biblioteca,trabajo de campo, plataforma territorium, plataforma Sofia Plus, condiciones básicas de seguridad industrial.

- Materiales

  Computadores, televisión, internet, tablero,marcadores.

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular.

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 : Cuestionario de preguntas relacionado con la formulación estratégica en la organización.	Aplica de manera responsable las estrategias en la organización teniendo en cuent los siguientes conceptos: 1. Analiza el estado actual o pasado de tu negocio. 2. Plantea objetivos generales. 3. Determina los recursos para implementar tu estrategia empresarial. 4. Establece o replantea la visión y misión de tu empresa. 5. Automatiza tus procesos para mejorar el rendimiento.	**Técnica** Mapa conceptual y socialización. **Instrumento** Prueba de conocimiento escrita. Instrumento cuestionario.

Evidencias de Desempeño: Representacion juegos de roles (Dramatizados). La planeación estratégica consiste en idear y formular los planes, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar los resultados. **Evidencias de Producto:** Elaboración informe de Cuadro de Mando Integral (CMI) a la empresa asignada según proyecto formativo, la cual es una herramienta de gestión empresarial muy útil para medir la evolución de la actividad de una compañía, sus objetivos estratégicos y sus resultados, desde un punto de vista estratégico y con una perspectiva general.	Desarrolla la estrategia a través de las distintas perspectivas: 1. Perspectiva financiera . 2. Perspectiva del cliente. 3. Perspectiva de proceso interno. 4. Perspectiva de aprendizaje y crecimiento. Para gestionar la estrategia a largo plazo es necesario llevar a cabo procesos de gestión decisivos los cuales son: 1. Clarificar y traducir la visión y la estrategia. 2. Comunicar y vincular los objetivos y los indicadores estratégicos. 3. Planificación, establecimiento de objetivos y alineación de iniciativas estratégicas. **4.** Aumentar el feedback y la formación estratégica.	**Técnica** Exposiciones, juego de roles. **Instrumento** Lista de chequeo. **Técnica** Talleres aplicados a la empresa asignada según proyecto formativo. **Instrumento** Lista de chequeo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

El Cuadro de Mando Integral (CMI): Es una herramienta de gestión empresarial muy útil para medir la evolución de la actividad de una compañía, sus objetivos estratégicos y sus resultados, desde un punto de vista estratégico y con una perspectiva general.

ESTRATEGIA: determinación del propósito (misión) y los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y adopción de recursos de acción y asignación de los recursos necesarios para lograr estos propósitos.

MISIÓN EMPRESARIAL: es el conjunto de objetivos generales y principios de trabajos para avanzar en una organización, que se expresa por medio de una declaración de la misión, que resume la misión empresarial en una sola frase, con el objetivo de comunicar la misión a todos los miembros de la organización.

VISIÓN: es la imagen que se tiene del lugar a donde se quiere llegar, de cómo queremos vernos, como empresa, en un futuro definido. La visión nos permite plantear un futuro deseable, que sea lo suficientemente claro y motivador para otros, como para trabajar en su cumplimiento.

VALORES CORPORATIVOS: Son la esencia filosófica que guía la manera en que los integrantes de un equipo trabajan juntos y se apoyan entre sí. Los valores corporativos son sólidos cuando se crean a la medida de las características específicas de una organización en particular.

PERSPECTIVA FINANCIERA: La perspectiva financiera del Balanced Scorecard es el vínculo final de los objetivos de cada unidad de negocio con la estrategia organizacional, es decir la meta final que se persigue en la empresa, generar utilidad. Ésta es muy importante para analizar el desempeño de la empresa como generadora de ingresos.

PERSPECTIVA DEL CLIENTE: Se refiere a un enfoque que examina una empresa desde el punto de vista de las personas que compran y utilizan sus productos y servicios. Este punto de vista considera que la base de clientes de las organizaciones es crucial para el éxito financiero y las ventas de productos.

PERSPECTIVA DEL PROCESO INTERNO: Se focaliza en los procesos internos que son críticos para atender las necesidades de los clientes, contando con objetivos relacionados con la reducción de costes operativos, la mejora de las prestaciones de los productos o el aseguramiento de la calidad de nuestros productos.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS: son las metas que se propone alcanzar una empresa a largo plazo, resultado de seguir una determinada estrategia acorde con su situación presente, su misión y su visión. Estos permiten orientar la actuación y la toma de decisiones en la empresa.

CICLO DE VIDA DE LA EMPRESA: Cada empresa es un caso particular y el tiempo en la que dure cada ciclo varía. Aún así, podemos dividirlos en seis: nacimiento, crecimiento, madurez, declive, liquidación o renacimiento. En este período es cuando tu empresa se constituye legalmente y se instala en el local donde operará.

INDICADORES DE LA PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO: Este tipo de indicadores se relacionan con la capacidad de innovación en varios procesos de la organización, con la habilidad para mejorar y aprender. Pueden ser indicadores de formación y preparación de empleados, de ausentismo, de bonos, entre otros.

KAIZEN: un término japonés que señala la importancia del mejoramiento continúo. La idea es que dar continuamente pequeños pasos en mejorías será la clave para el éxito a largo plazo.

LIDERAZGO: influencia, arte o proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen en forma voluntaria y con entusiasmo para el logro de las metas del grupo.

POLÍTICAS: declaraciones o interpretaciones generales que guían el pensamiento durante la toma de dediciones; la esencia de las políticas es la existencia de cierto grado de discrecionalidad para guiar la toma de decisiones.

PLAN DE ACCIÓN: Es una herramienta de planificación empleada para la gestión y control de tareas o proyectos. Como tal, funciona como una hoja de ruta que establece la manera en que se organizará, orientará e implementará el conjunto de tareas necesarias para la consecución de objetivos y metas.

INDICADOR CLAVE DE RENDIMIENTO (KPI - Key performance indicator): Importante métrica de éxito que las organizaciones siguen para evaluar su rendimiento. En el contexto de la Experiencia del Cliente, pueden incluir puntuaciones, mediciones y métricas como retención, NPS, OSAT, CES y otros términos definidos en este glosario.

SISTEMA: conjunto de cosas relacionadas o interdependientes y que se afectan mutuamente para formar una unidad compleja; todo compuesto por partes en una disposición ordenada de acuerdo con algún programa o plan.

5. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- **Moyano Jose. Administración de empresas: un enfoque teórico práctico, Editorial McGraw-Hill.**
- **Sanchez Vizcaino Gonzalo. Administración de empresas, Editorial McGraw-Hill**
- **http://biblioteca.sena.edu.co**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Lindelia Peralta Paula**	**Instructora**	**Centro de Comercio y Turismo**	**Julio 12 de 2023**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Duración del trimestre: julio 10 a septiembre 22 de 2023

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología en gestion empresarial.
- **Código del Programa de Formación:** 621201
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** Propuesta de mejora integral a los procesos administrativos y comerciales, para una mipyme de la región, aplicando la tecnología, la investigación, el desarrollo experimental y la innovación (i+d+i).
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Planeación.
- **Actividad de Proyecto (si es formación Titulada):** Realizar diagnósticos para la identificación de necesidades, en las unidades productivas, de los procesos administrativos, financieros, logísticos y comerciales y sistema de gestión en salud y SEG.
- **Competencia:** 3379 - PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar.**

  277642 - preparar los informes relacionados con el comportamiento del consumidor teniendo en cuenta el contexto mercadológico, elaborando el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta las técnicas mercadológicos y de planeación de acuerdo con los objetivos fijados por la empresa. **(RAP 15) 100%**

- Duración de la Guía: 60 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto

establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.

- **Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendiz.** Para el desarrollo de cada actividad se requiere ejecutar trabajo individual y colectivo, algunos de los objetivos que se debe alcanzar en esta guía se desarrollaran a través de la plataforma Territorium. El programa de formación está diseñado para desarrollar una formación por competencias y aprendizaje por proyectos; por tanto, el aprendiz deberá lograr importantes actitudes hacia el autoaprendizaje, la auto consulta, la autoevaluación y demás actitudes, que permitan la autonomía en su formación y en la toma de decisiones, respecto a la creación de conceptos, además el logro significativo de Aprendizajes que le permitirán un avance en su capacidad de creación y reflexión.
- **Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado.** Para motivar el aprendizaje autónomo debe haber conexión entre lo aprendido y la vida cotidiana. Así, el pensamiento del estudiante debe estar fundamentado en aprender a pensar por sí solo con la información que el ambiente en el que se encuentre le ofrezca, cuestionar e ir más allá de lo evidente con el fin de comprender lo aprendido.
- **Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos.** El aprendiz debe adquirir la conciencia de la importancia del trabajo en equipo, de acuerdo con la temática vista y las necesidades de refuerzo, se realizarán talleres, sustentación conceptual individual y grupal, estudio de casos, reflexión y argumentación de lecturas relacionadas con la formulación estrategica.
- **Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.** Desarrollo de pensamiento de alto nivel, de la comunicación oral, de la autogestión y de habilidades de liderazgo. Mejora en la interacción entre alumnas e institución educativa. Incremento en la retención académica, el autoestima y la responsabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de reflexión

Julio 10 de 2023

Actividad 1

Taller de reflexión "Plan de marketing" (00%): En un primer momento reflexione de forma individual sobre la imágen presentada a continuación y de respuesta al siguiente interrogante:

¿Explique cada uno de los conceptos de manera estructurada para llevar a cabo el plan de marketing en la organización?



Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.2 Actividad de contextualización:

Agosto 14 de 2023

Actividad 2

Escrito "Teoría del plan de mercadeo" (00%): Ingresar a **la "Plataforma territorium"** y en la carpeta **"Material de apoyo**" encontrara el material relacionado con **"Teoria del plan de mercadeo"**. En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Leer el contenido del material de forma individual.**
2. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**
3. **Realizar escrito acerca del tema.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Recuerde que para realizar el escrito debe tener en cuenta la siguiente estructura:

1. **Titulo**
2. **Introducción**
3. **Desarrollo**
4. **Conclusión**

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

Agosto 28 de 2023

Actividad 3

Presentación PowerPoint Plantilla Sena "Plan de mercadeo estrategias de comercialización" (00%): Ingresar a la **"Plataforma territorium"** y en la carpeta **"Material de apoyo"** encontrara el material relacionado con **"Plan de mercadeo estrategias de comercialización"**. En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

5. **Leer el contenido del material en grupos de trabajo.**
6. **Asignar el tema a cada uno de los grupos.**
7. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**
8. **Realizar la presentación PowerPoint plantilla Sena según tema asignado.**
9. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Para la presentación y sustentación del tema se debe tener en cuenta los siguientes elementos:

1. Sintetizar y estructurar tu exposición.
2. Conectar con tu audiencia.
3. Adaptar las fuentes al tema.
4. Elegir el color adecuado según el tema.
5. Representar datos mediante gráficos.
6. Utilizar líneas de tiempo en tu presentación.
7. Seleccionar imágenes adecuadas para tu presentación.
8. Animar tu presentación.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.3. Actividad de apropiación (interprete, argumente y proponga):

Agosto 28 de 2023

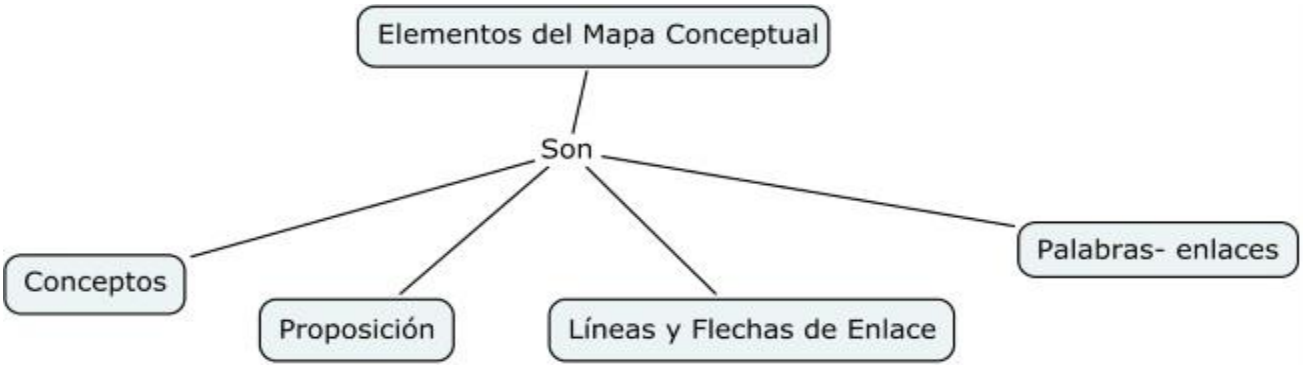
Actividad 4

Mapa conceptual "Guía plan de marketing" (00%): Ingresar a la plataforma Territorium, en el espacio material de apoyo encontrará el tema **"Guía plan de marketing".** En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Leer detenidamente el contenido en grupos de trabajo.**
2. **Construir vocabulario con las palabras desconocidas.**
3. **Realizar Mapa conceptual.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

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

El mapa conceptual debe contener los siguientes elementos:



Para realizar el mapa conceptual es necesario visitar los siguientes links:

¿Qué es un mapa conceptual y cómo se elabora?
https://www.youtube.com/watch?v=q8fvXaUX5f4

El mapa conceptual
https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.4 Actividades de transferencia

Septiembre 04 al 22 de 2023

Actividad 5

Informe "Informe plan de marketing" (100%): Realizar informe relacionado con el "**Plan de marketing"** aplicado a la empresa asignada según proyecto formativo, dicho informe debe contener la siguiente estructura:

PLAN DE MARKETING
EMPRESA XXX

1. **INTRODUCCIÓN. RESUMEN EJECUTIVO**
2. **REFLEXIÓN ESTRATÉGICA**
3. **ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL: ANÁLISIS INTERNO Y ANÁLISIS EXTERNO**
4. **DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN: ANÁLISIS DAFO**
5. **ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS**
6. **DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS**
7. **DISEÑO DE ACTUACIONES OPERATIVAS: MARKETING-MIX**
8. **SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS RESULTADOS**

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

- Ambiente Requerido.

  Ambientes de aprendizaje con computadores (El espacio asignado por la coordinación es el Ambiente 1 Bilingüismo), biblioteca,trabajo de campo, plataforma territorium, plataforma Sofia Plus, condiciones básicas de seguridad industrial.

- Materiales

  Computadores, televisión, internet, tablero,marcadores.

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular.

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: Efectuar mesa redonda, donde se diserte sobre la experiencia vivida en la realización del **"Plan de marketing"** para la empresa asignada según proyecto formativo.	Expone sus ideas y defiende sus opiniones e intereses.	Mesa redonda. Lista de chequeo.
Evidencia de Desempeño: Presentación PowerPoint "Plan de marketing".	Actitud de compromiso. Manejo del tema. Formular ideas con relación al tema. Manejo de equipos audiovisuales.	Presentación PowerPoint. Lista de chequeo.
Evidencia de Producto: Realizar informe "Plan de marketing para la empresa asignada según proyecto formativo"	Manejo del tema Manejo de herramientas ofimaticas	Informe plan de marketing

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

MERCADO: Se entiende como mercado de cara al marketing como ese conjunto o grupo de compradores potenciales o ya consumidores de un producto o servicio.

MERCADEO: Es un conjunto de acciones mediante las cuales una empresa estudia las necesidades o problemas característicos de un público, sea este una persona u otra empresa, y partir de ellos establece estrategias para descubrir cómo resolverlos a través de su producto o servicio.

SEGMENTACIÓN: La segmentación es la forma en que el marketing clasifica al mercado, según ciertas características que pueden basarse en datos demográficos, socioeconómicos, de comportamiento y otros. Gracias a una buena segmentación, una marca o negocio es capaz de gestionar sus acciones de marketing, dirigiendo las adecuadas para cada tipo de cliente y administrando mejor los recursos.

PLAN DE MARKETING: Un plan de marketing sirve para establecer una guía clara y detallada de las acciones y estrategias que una empresa debe llevar a cabo para alcanzar sus objetivos de marketing y obtener una ventaja competitiva en el mercado.

MICROENTORNO: Cuando hablamos de microentorno nos estamos refiriendo a todos aquellos factores que tienen una vinculación directa con la empresa, es decir, agentes que pueden afectar o variar la actividad que se desarrolla pero, aún así, escapan de nuestro control.

MACROENTORNO: Es el conjunto de factores que existen en la economía, considerada ésta como un todo. A grandes rasgos, el macroentorno incluye las tendencias del producto interno bruto (PIB), la inflación, el empleo, el gasto y la política monetaria y fiscal.

MATRIZ DOFA: Nos muestra con claridad cuáles son nuestras debilidades, nuestras oportunidades, nuestras fortalezas y nuestras amenazas, elementos que, al tenerlos claros, nos da una visión global e integral de nuestra verdadera situación.

Objetivo SMART: Es una metodología para definir objetivos. Se trata de un acrónimo del inglés a través del cuál se explican las características básicas de los objetivos SMART. Éstos deben ser Específicos (Specific), measurable (Medibles), alcanzables (Achievable), realistas (Realistic) y de duración limitada (Time-bound).

ESTRATEGIA: Es un concepto que hace referencia al procedimiento a través del cual se toman las decisiones en un escenario determinado con el objetivo de conseguir una o varias metas.

CONTROL: En una empresa consiste en que todo se efectúe de acuerdo al plan que ha sido adoptado, a las ordenes dadas y a los principios establecidos. Su objeto es señalar los errores a fin de que sean rectificados y prevenir de que ocurran nuevamente.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Al Ries y Jack Trout. Las 22 leyes inmutables del Marketing. Mc Graw Hill.
- Philip Kotler. El marketing según Kotler. Mc Graw Hill.
- http://biblioteca.sena.edu.co/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Lindelia Peralta Paula**	**Instructora**	**Centro de Comercio y Turismo**	**Julio 12 de 2023**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Duración del trimestre: julio 10 a septiembre 22 de 2023

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico Recursos Humanos.
- **Código del Programa de Formación:** 134200
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** Aplicación de técnicas para el desarrollo y documentación del procedimiento de selección y vinculación de trabajadores en las pyme.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Verificación y acción.
- **Actividad de Proyecto(si es formación Titulada):** Generar informe de seguimiento a la propuesta del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores, de acuerdo con información suministrada por la organización.
- **Competencia:** 38416 - PROCESAR DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y METODOLOGÍA ESTADÍSTICA.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
    1. 590341 - 01 recopilar información de los procedimientos de selección y vinculación de trabajadores, según requerimientos de la organización. **(RAP 34 01) 100%**
    2. 590339 - 02 operar el sistema de procesamiento de información, de acuerdo con los requerimientos de la organizació. **(RAP 32 02)**
    3. 590338 - 03 verificar la información registrada de los procedimientos, de acuerdo con política y metodología establecida. **(RAP 31 03)**
    4. 590340 - 04 presentar informes del procesamiento de la información, de acuerdo al plan trazado y las políticas de la organización. **(RAP 33 04)**

- **Actividad de aprendizaje**

  Inrforme procesamiento de datos para la empresa asignada según proyecto formtivo.

- **Duración de la Guía:** 60 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.
- **Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendiz.** Para el desarrollo de cada actividad se requiere ejecutar trabajo individual y colectivo, algunos de los objetivos que se debe alcanzar en esta guía se desarrollaran a través de la plataforma Territorium. El programa de formación está diseñado para desarrollar una formación por competencias y aprendizaje por proyectos; por tanto, el aprendiz deberá lograr importantes actitudes hacia el autoaprendizaje, la auto consulta, la autoevaluación y demás actitudes, que permitan la autonomía en su formación y en la toma de decisiones, respecto a la creación de conceptos, además el logro significativo de Aprendizajes que le permitirán un avance en su capacidad de creación y reflexión.
- **Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado.** Para motivar el aprendizaje autónomo debe haber conexión entre lo aprendido y la vida cotidiana. Así, el pensamiento del estudiante debe estar fundamentado en aprender a pensar por sí solo con la información que el ambiente en el que se encuentre le ofrezca, cuestionar e ir más allá de lo evidente con el fin de comprender lo aprendido.
- **Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos.** El aprendiz debe adquirir la conciencia de la importancia del trabajo en equipo, de acuerdo con la temática vista y las necesidades de refuerzo, se realizarán talleres, sustentación conceptual individual y grupal, estudio de casos, reflexión y argumentación de lecturas relacionadas con la formulación estrategica.
- **Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.** Desarrollo de pensamiento de alto nivel, de la comunicación oral, de la autogestión y de habilidades de liderazgo. Mejora en la interacción entre alumnas e institución educativa. Incremento en la retención académica, el autoestima y la responsabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de reflexión

Julio 11 de 2023

Actividad 1

Taller de reflexión "Escrito procesamiento de datos" (00%): En un primer momento reflexione sobre la imagen reprentada a continuación y realice el taller propuesto:



1. **Leer el contenido del material de forma individual.**
2. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**
3. **Realizar escrito acerca del tema.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Recuerde que para realizar el escrito debe tener en cuenta la siguiente estructura:

1. **Titulo**
2. **Introducción**
3. **Desarrollo**
4. **Conclusión**

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

Julio 18 de 2023

Taller de reflexión "Base de datos" (00%): En la "Plataforma Territorium" encontrara el material relacionado con ***"Taller base de datos",*** el cual le permitirá realizar las siguientes actividades:

1. **De forma individual dar respesta al taller relacionado con "Base de datos"**
2. **Construir vocabulario teniendo en cuenta conceptos e imágenes si es el caso.**
3. **Socializar en el ambiente de aprendizaje.**
4. **Realizar instrumento de evaluacion.**

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.2 Actividad de contextualización:

Julio 25 a agosto 08 de 2023

Actividad 3

Infografía "Procesamiento de datos y sistemas de información"(00%): Observar detenidamente los videos relacionados con los conceptos "***Procesamiento de datos"*** *y* ***"Sistemas de información en la empresa".*** Los links de los videos los encontrara en la ***"Plataforma territorium"*** los cuales relaciono a continuación.

Para realizar esta evidencia debe tener en cuenta las siguientes actividades:

1. De cada video se debe construir un vocabulario.
2. De cada video argumentar la idea principal.
3. Esta actividad debe ser realizada en la carpeta física de evidencias.
4. Socializar en el ambiente de aprendizaje.
5. Del equipo de trabajo se conforman grupos de aprendices los cuales tendrán a su cargo uno de los videos asignados para realizar organizador grafico como la infografía.
6. Sustentar en el ambiente de aprendizaje.

Link videos:

1. **El Procesamiento Datos**
   https://www.youtube.com/watch?v=Tm-uuNd2rUE

2. **¿Qué es la TEORÍA DE SISTEMAS? Características, autores y ejemplos**
   https://www.youtube.com/watch?v=tAPOnUCIa3s

3. **QUÉ ES UN SISTEMA DE INFORMACIÓN**
   https://www.youtube.com/watch?v=IynVhbekGF4

   ¿Qué son los sistemas de información? Características, tipos y ciclo de vida
   https://www.youtube.com/watch?v=NLvcamk5yiM

4. **SISTEMAS DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL**
   https://www.youtube.com/watch?v=BtuWdQAkpBU&t=4s

5. **SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL EN RECURSOS HUMANOS (SIRH)**
   https://www.youtube.com/watch?v=RES0JacEuyg

   Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de personal
   https://www.youtube.com/watch?v=7ajlgeS7UQ4

Nota: Para realizar esta actividad es necesario observar el contenido de los videos relacionados con la realización de la infografía.

Como hacer una INFOGRAFIA / Aprendo en casa
https://www.youtube.com/watch?v=rGrcQ7fQ5l8

INFOGRAFIA Salud Integral / Aprendo en Casa
https://www.youtube.com/watch?v=CynusWDMaGc

¿Qué es una INFOGRAFIA y cómo hacerla? 👉 PASO A PASO
https://www.youtube.com/watch?v=eunWX84gZgU

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

Agosto 15 y 22 de 2023

Actividad 4

Presentación PowerPoint Plantilla Sena "Los sistemas de información y su importancia en la transformación digital de la empresa actual" (00%): Ingresar a la **"Plataforma territorium"** y en la carpeta **"Material de apoyo"** encontrara el material relacionado con **"Los sistemas de información y su importancia en la transformación digital de la empresa actual"**. En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

5. **Leer el contenido del material de forma individual.**
6. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**
7. **Realizar la presentación PowerPoint plantilla Sena según Eje asignado.**
8. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Para la presentación y sustentación del tema se debe tener en cuenta los siguientes elementos:

1. Sintetizar y estructurar tu exposición.
2. Conectar con tu audiencia.
3. Adaptar las fuentes al tema.
4. Elegir el color adecuado según el tema.
5. Representar datos mediante gráficos.
6. Utilizar líneas de tiempo en tu presentación.
7. Seleccionar imágenes adecuadas para tu presentación.
8. Animar tu presentación.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.3. Actividad de apropiación (interprete, argumente y proponga):

Agosto 29 de 2023

Actividad 5

Mapa conceptual "Conceptos generales del procesamiento de datos" (00%): En grupos de trabajo consultar en la biblioteca virtual del Sena o Google académico los siguientes conceptos.

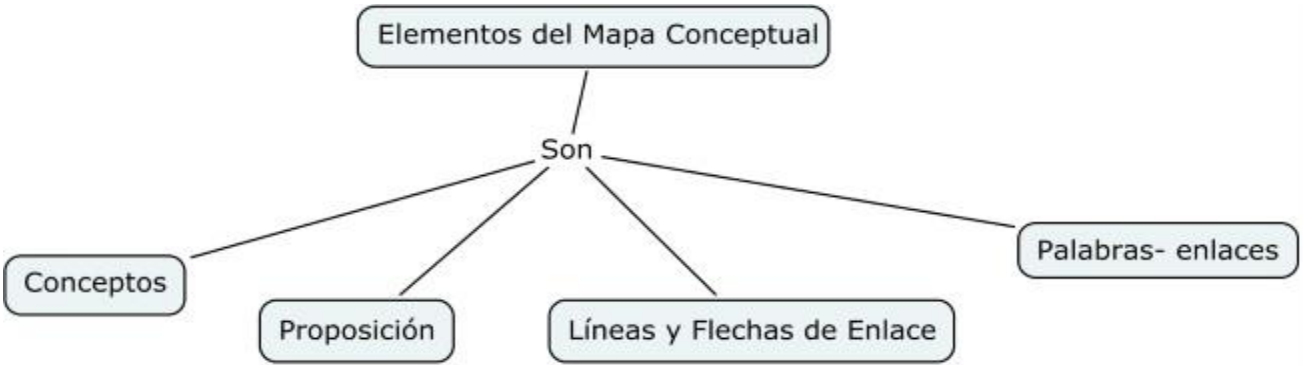
1. Procesar datos
2. Población objeto a investigar
3. El muestreo
4. Métodos e instrumentos de recolección de datos
5. Tabulación de datos
6. Representación gráfica de datos

Para realizar la actividad es necesario tener en cuenta las siguientes actividades:

1. Leer detenidamente el tema asignado.
2. Construir vocabulario con las palabras desconocidas.
3. Realizar Mapa conceptual pertinente teniendo en cuenta el tema asignado.
4. Sustentar en el ambiente de aprendizaje.

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

El mapa conceptual debe contener los siguientes elementos:



Para realizar el mapa conceptual es necesario visitar los siguientes links:

¿Qué es un mapa conceptual y cómo se elabora?
https://www.youtube.com/watch?v=q8fvXqUX5f4

El mapa conceptual
https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.4 Actividades de transferencia

Septiembre 05 al 22 de 2023

Actividad 6

Informe procesamiento de datos (100%): Realizar informe relacionado con el "**Procesamiento de datos"** teniendo en cuenta la empresa asignada según proyecto formativo. El informe debe contener la siguiente estructura:

INFORME
BASE DE DATOS DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES
EMPRESA XXX

8. Portada

9. **Índice**
10. **Introducción**
11. **Objetivo del informe**
12. **Desarrollo o contenido**

Aspectos generales de la empresa

- Reseña histórica de la empresa
- Misión
- Visión
- Objetivo estratégico o General
- Valores corporativos
- Políticas organizacionales
- Estructura orgánica u organigrama
- Base de datos de la "Gestión del talento humano de selección y vinculación de trabajadores"
- Representación gráfica de los datos

8. **Conclusión**
9. **Recomendaciones**
10. **Bibliografía**
11. **Anexo**

Nota: Importante visitar las siguiente paginas

Tutorial de estructura y diseño de bases de datos
https://www.lucidchart.com/pages/es/tutorial-de-estructura-y-diseno-de-bases-de-datos

Cómo presentar datos IMPACTANTES con GRÁFICOS en Excel, tutorial paso a paso.
https://www.youtube.com/watch?v=hr5lSi48tjI

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

- Ambiente Requerido.

  Ambientes de aprendizaje con computadores (El espacio asignado por la coordinación es el Ambiente 1 Bilingüismo), biblioteca,trabajo de campo, plataforma territorium, plataforma Sofia Plus, condiciones básicas de seguridad industrial.

- Materiales

  Computadores, televisión, internet, tablero,marcadores.

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular.

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: Efectuar mesa redonda, donde se diserte sobre la experiencia vivida con relacion al **"Diagnostico de necesidades de información"** para la empresa asignada según proyecto formativo. **Evidencias de Desempeño y Producto**: Elaboración y sustentación del Informe **"Propuesta a las necesidades de información"** para la empresa" asignada según proyecto formativo.	Expone sus ideas y defiende sus opiniones e intereses. Actitud de compromiso. Manejo del tema. Formular ideas con relación al tema. Manejo de equipos audiovisuales.	Mesa redonda. Lista de chequeo. Presentación PowerPoint. Lista de chequeo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Sistema de información: Se llama sistema de información (SI) a un conjunto de datos y elementos que interaccionan entre sí y que tienen un fin específico que, en general, tiene que ver con satisfacer una necesidad. Por ejemplo: El manejo de la base de datos de una biblioteca.

Dato: El dato es la representación de una variable cualitativa o cuantitativa. De ese modo, se le asigna un número, letra o símbolo. El dato suele tener una base empírica, es decir, proviene de la realidad. En este sentido, puede utilizarse para el análisis de un hecho concreto.

Base de datos: Una base de datos es una recopilación organizada de información o datos estructurados, que normalmente se almacena de forma electrónica en un sistema informático. Normalmente, una base de datos está controlada por un sistema de gestión de bases de datos (DBMS).

Información: Como información denominamos al conjunto de datos, ya procesados y ordenados para su comprensión, que aportan nuevos conocimientos a un individuo o sistema sobre un asunto, materia, fenómeno o ente determinado. La palabra, como tal, proviene del latín informatĭo, informatiōnis, que significa 'acción y efecto de informar'.

Análisis: Fase del ciclo de vida de desarrollo software que consiste en la identificación de los elementos, estructura, funcionalidades, relaciones, etc. de los elementos que se quieren desarrollar.

Arquitectura cliente-servidor: Consiste básicamente en una máquina/aplicación cliente que realiza peticiones a otra (el servidor) que le da respuesta.

Arquitectura de sistemas: Descripción del diseño y estructura de un sistema informático, tanto desde el punto vista hardware como software.

Arquitectura de software: Conjunto de patrones que definen la estructura de un sistema software, es decir, los elementos que componen el sistema, sus propiedades y sus relaciones.

Atributos: Características que definen o identifican a una entidad, estas pueden ser muchas, y solo el diseñador utiliza o implementa las que considere más relevantes. Los atributos son las propiedades que describen a cada entidad en un conjunto de entidades.

Auditoría: Proceso de recoger, agrupar y evaluar evidencias para determinar si un sistema de información mantiene la integridad de los datos, lleva a cabo eficazmente los fines de la organización y utiliza eficientemente los recursos.

Canal de distribución: Circuito a través del cual los productores ponen a disposición de los usuarios finales los productos para que los adquieran. La separación geográfica entre compradores y vendedores y la imposibilidad de situar la fábrica frente al consumidor hacen necesaria la distribución (transporte y comercialización) de bienes y servicios desde su lugar de producción hasta su lugar de utilización o consumo.

Dato: Representación simbólica (numérica, alfabética, algorítmica etc.), un atributo o una característica de una entidad. Los datos son hechos que describen sucesos y entidades.

Descriptor: Palabra clave que define el contenido de un documento y permite localizarlo en un archivo manual o informatizado.

Entidad: Representa una "cosa" u "objeto" del mundo real con existencia independiente, es decir, se diferencia unívocamente de cualquier otro objeto o cosa, incluso siendo del mismo tipo, o una misma entidad.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- George M. Scott ; Reynolds, George W. Principios de sistemas de información. Editorial:México: Cengage Learning.
- Ignacio Gil Pechuán, Sistemas y Tecnologías de la Información para La Gestión. Editorial Norma.
- http://biblioteca.sena.edu.co/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Lindelia Peralta Paula	Instructora	Centro de Comercio y Turismo	Julio 12 de 2023

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Duración del trimestre: julio 10 a septiembre 22 de 2023

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología en Gestión Empresarial.
- **Código del Programa de Formación:** 621201
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** Propuesta de mejora integral a los procesos administrativos y comerciales, para una Mipyme de la región, aplicando la tecnología, la investigación, el desarrollo experimental y la innovación (I+D+i).
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Planeación, ejecución.
- **Actividad de Proyecto(si es formación Titulada):** Establecer y aplicar los parámetros adecuados de atención al cliente interno y externo de acuerdo con las políticas de la empresa para fomentar el posicionamiento de la cultura organizacional.
- **Competencia:** 2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

  277663 - verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en ingles y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos. **(RAP 32) 100%**

- **Duración de la Guía:** 40 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.

- **Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendiz.** Para el desarrollo de cada actividad se requiere ejecutar trabajo individual y colectivo, algunos de los objetivos que se debe alcanzar en esta guía se desarrollaran a través de la plataforma Territorium. El programa de formación está diseñado para desarrollar una formación por competencias y aprendizaje por proyectos; por tanto, el aprendiz deberá lograr importantes actitudes hacia el autoaprendizaje, la auto consulta, la autoevaluación y demás actitudes, que permitan la autonomía en su formación y en la toma de decisiones, respecto a la creación de conceptos, además el logro significativo de Aprendizajes que le permitirán un avance en su capacidad de creación y reflexión.
- **Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado.** Para motivar el aprendizaje autónomo debe haber conexión entre lo aprendido y la vida cotidiana. Así, el pensamiento del estudiante debe estar fundamentado en aprender a pensar por sí solo con la información que el ambiente en el que se encuentre le ofrezca, cuestionar e ir más allá de lo evidente con el fin de comprender lo aprendido.
- **Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos.** El aprendiz debe adquirir la conciencia de la importancia del trabajo en equipo, de acuerdo con la temática vista y las necesidades de refuerzo, se realizarán talleres, sustentación conceptual individual y grupal, estudio de casos, reflexión y argumentación de lecturas relacionadas con la formulación estrategica.
- **Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.** Desarrollo de pensamiento de alto nivel, de la comunicación oral, de la autogestión y de habilidades de liderazgo. Mejora en la interacción entre alumnas e institución educativa. Incremento en la retención académica, el autoestima y la responsabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de reflexión

Julio 12 de 2023

Actividad 1

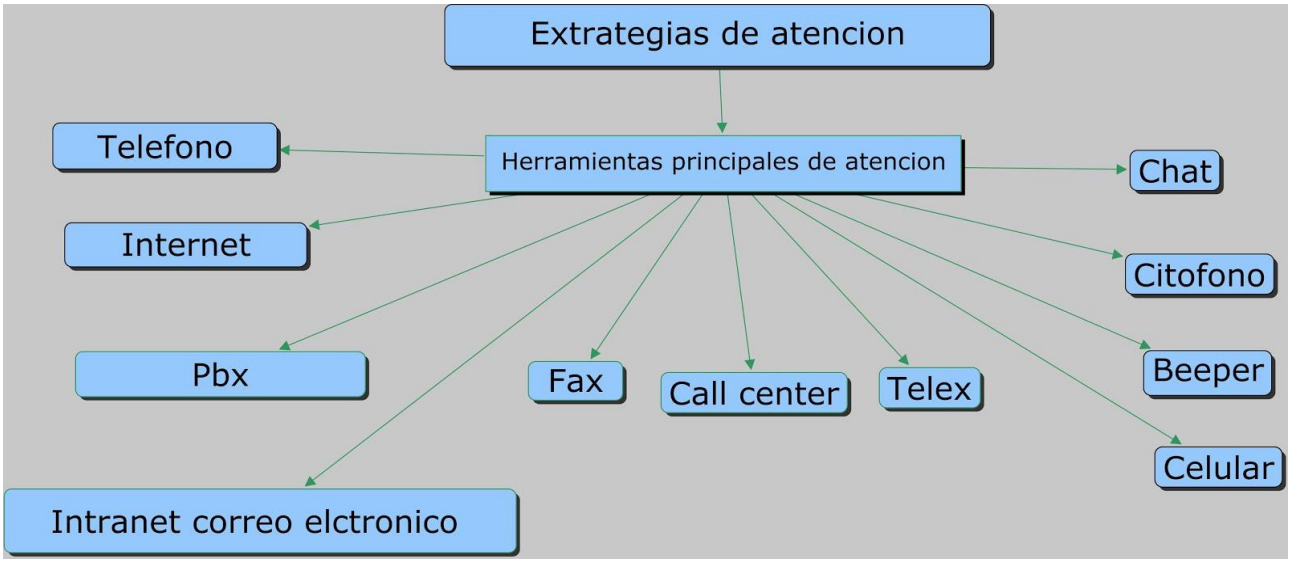
Taller de reflexión servicio al cliente (00%): En un primer momento reflexione de forma individual sobre las imágenes presentadas a continuación, teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

1. Construya vocabulario con las palabras desconocidas
2. Dar respuesta al siguiente interrogante. **¿Qué relación tiene las siguientes imágenes con el servicio al cliente?**

Primera imagen



Segunda imagen



Tercera imagen



Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

Julio 14 y 19 de 2023

Actividad 2

Taller lecturas de reflexión "Mente de principiante" y "Carta a García" (00%): Ingresar a la **"Plataforma Territorium"**, en el espacio **"Material de apoyo**" encontrará el contenido relacionado con los temas **"Mente de principiante" y "Carta a García**. Para realizar esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

Actitud mente de principiante

1. **Leer el material detenidamente de forma individual.**
2. **Construir vocabulario con las palabras desconocidas.**
3. **Realizar taller anexo.**
4. **Socializar en el ambiente de aprendizaje.**

Carta a Garcia

1. **Leer el material detenidamente de forma individual.**
2. **Construir vocabulario con las palabras desconocidas.**
3. **Socializar en el ambiente de aprendizaje mediante mesa redonda.**

4. **Realizar instrumento de evaluación de forma escrita.**

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.2 Actividad de contextualización:

Julio 21 y 26 de 2023

Actividad 3

Escrito "El servicio al cliente es ACTITUD" (00%): Ingresar a **la "Plataforma territorium"** y en la carpeta **"Material de apoyo**" encontrara el material relacionado con **"El servicio al cliente es actitud"**. En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Leer el contenido del material de forma individual.**
2. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**
3. **Realizar escrito acerca del tema.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Recuerde que para realizar el escrito debe tener en cuenta la siguiente estructura:

1. **Titulo**
2. **Introducción**
3. **Desarrollo**
4. **Conclusión**

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

Julio 28 Agosto 02, 04, 09 y 11 de 2023

Actividad 4

Presentación PowerPoint Plantilla Sena "Introducción a la gestión de sistemas de información en las empresas" (00%): Ingresar a la **"Plataforma territorium"** y en la carpeta **"Material de apoyo"** encontrara el material relacionado con **"Introducción a la gestión de sistemas de información en las empresas"**. En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

5. **Conformar grupos de trabajo y asignar el tema según el contenido.**
6. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**
7. **Realizar la presentación PowerPoint plantilla Sena.**

8. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Para la presentación y sustentación del tema se debe tener en cuenta los siguientes elementos:

1. Sintetizar y estructurar tu exposición.
2. Conectar con tu audiencia.
3. Adaptar las fuentes al tema.
4. Elegir el color adecuado según el tema.
5. Representar datos mediante gráficos.
6. Utilizar líneas de tiempo en tu presentación.
7. Seleccionar imágenes adecuadas para tu presentación.
8. Animar tu presentación.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.3. Actividad de apropiación (interprete, argumente y proponga):

Agosto 16, 18, 23 y 25 de 2023

Actividad 5

Mapa conceptual "EL CRM COMO HERRAMIENTA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN" (00%): Ingresar a la plataforma Territorium, en el espacio material de apoyo encontrará el tema **"EL CRM COMO HERRAMIENTA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN".** En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

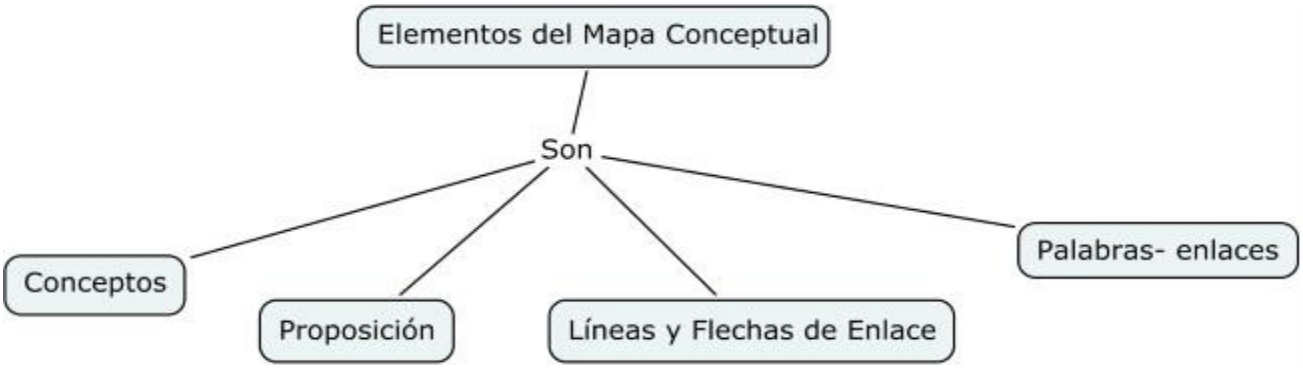
1. **Leer detenidamente la unidad de aprendizaje asignada en grupos de trabajo.**
2. **Construir vocabulario con las palabras desconocidas.**
3. **Realizar Mapa conceptual pertinente a la unidad asignada.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Para realizar esta actividad visitar el link relacionado a continuación el cual contiene el tema "Comportamiento del cliente".

https://www.studocu.com/pe/document/instituto-cibertec/comportamiento-del-cliente/manual-2022-02-comportamiento-del-cliente-2746-ac/27675874

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

El mapa conceptual debe contener los siguientes elementos:



Para realizar el mapa conceptual es necesario visitar los siguientes links:

¿Qué es un mapa conceptual y cómo se elabora?
https://www.youtube.com/watch?v=q8fvXqUX5f4

El mapa conceptual
https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.4 Actividades de transferencia

Agosto 30 y Setiembre 01, 06, 08, 13, 15, 20 22 de 2023

Actividad 6

Informe CRM (La administración de la relación con los clientes) en EXCEL (100%): Crear un **CRM (La administración de la relación con los clientes) en EXCEL,** el cual permita la gestion de toda la organización, basada en la satisfacción del cliente. Esta actividad debe contener la siguiente estructura:

INFORME
CRM (LA ADMINISTRACIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES) EN EXCEL
EMPRESA XXX

1. **Portada**
2. **Índice**
3. **Introducción del informe**
4. **Objetivo del informe**
5. **Desarrollo o contenido (CRM La administración de la relación con los clientes)**
6. **Análisis de la información (Representación gráfica de datos)**
7. **Conclusión.**
8. **Recomendación**

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

- Ambiente Requerido.

  Ambientes de aprendizaje con computadores (El espacio asignado por la coordinación es el Ambiente 1 Bilingüismo), biblioteca,trabajo de campo, plataforma territorium, plataforma Sofia Plus, condiciones básicas de seguridad industrial.

- Materiales

  Computadores, televisión, internet, tablero,marcadores.

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular.

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 : Cuestionario de preguntas de la norma TNC, ISO 9001. Conoce el paso a paso del protocolo en la atención al cliente.	Aplica de manera responsable las estrategias de atención y servicio al cliente, a treves de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles en español y en inglés.	**Técnica** Mapa conceptual y socialización. **Instrumento** Prueba de conocimiento escrita. Instrumento cuestionario.

Evidencias de Desempeño: Representacion juegos de roles (Dramatizados). Prestar servicio de acuerdo con los requerimientos del cliente, el protocolo y las reglamentaciones respectivas.	Establece la medición del servicio en la lealtad de los clientes con parámetros de calidad y objetividad. Aplica diligentemente las estrategias de atención y servicio, cara a cara a través de medios tecnológicos, de acuerdo con los estándares de calidad y las políticas de la organización. Aplica el CRM en la atención al cliente por medios tecnológicos por responsabilidad. Opera con seguridad los medios tecnológicos y aplicativos disponibles en la organización para la atención y servicio al cliente interno y externo.	**Técnica** Exposiciones, juego de roles. **Instrumento** Lista de chequeo.
Evidencias de Producto: Elaboración de protocolos de presentación personal, atención presencial, telefónica y atención virtual en la empresa didáctica.	Aplica los planes de contingencia en la cadena de suministros con objetividad, para mejorar las expectativas del cliente, con diligencia y responsabilidad. Evalúa de manera rigurosa la atención y el servicio prestado por una organización, a través de una libreta de calificaciones. Aplica rigurosamente los estándares de calidad en los procesos de atención y servicio al cliente, cara a cara en español y en inglés.	**Técnica** Talleres aplicados a la empresa asignada según proyecto formativo. **Instrumento** Lista de chequeo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CLIENTE: es la persona que vive la experiencia y vuelve por más.

CICLO DE VIDA DEL CLIENTE: Resumen de todas las fases de interacción que tiene un cliente determinado a lo largo de su vida de compromiso con su marca, desde las primeras etapas de conocimiento y consideración, hasta la finalización de su primera compra y, finalmente, la interrupción del uso de su producto o servicio.

diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

EMPATÍA: En un contexto empresarial, es la capacidad de las empresas y sus empleados para anticipar, reconocer, comprender, atender y responder a las necesidades actuales y futuras de los clientes. La mejor manera de desarrollarla es pasar tiempo con los clientes y sumergirse en su situación o mentalidad (por ejemplo, mediante conversaciones, comentarios y narraciones).

ENCUESTA A CLIENTES: Cuestionarios o formularios diseñados para recoger datos cualitativos y cuantitativos con el fin de evaluar y analizar la opinión de los clientes o potenciales clientes sobre una determinada marca, producto o servicio.

FEEDBACK DE LOS CLIENTES: Opiniones, percepciones y sentimientos que los clientes comparten -a través de encuestas, canales de mensajería, SMS, redes sociales, correos electrónicos, llamadas telefónicas de atención al cliente, chat en vivo y otros canales- sobre las empresas cuyos productos o servicios utilizan. Esto puede incluir quejas, elogios y declaraciones neutrales, y tanto comentarios solicitados directamente como no solicitados.

ESTRATEGIA: determinación del propósito (misión) y los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y adopción de recursos de acción y asignación de los recursos necesarios para lograr estos propósitos.

TÁCTICA: planes de acción mediante los cuales se ponen en práctica las estrategias.

ÉTICA: sistema de principios o valores morales que se relacionan con el juicio moral, el deber y la obligación; disciplina que trata del bien y del mal.

KAIZEN: un término japonés que señala la importancia del mejoramiento continúo. La idea es que dar continuamente pequeños pasos en mejorías será la clave para el éxito a largo plazo.

LIDERAZGO: influencia, arte o proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen en forma voluntaria y con entusiasmo para el logro de las metas del grupo.

MOMENTOS DE LA VERDAD: Los momentos de la verdad o moments of truth en el servicio al cliente, representan los puntos del recorrido del cliente en los que se produce un acontecimiento clave y se forma una opinión sobre la marca.

En palabras sencillas, son los puntos de contacto en los que tus clientes se enamoran de tu producto o se alejan y se van.

Supongamos que pides una pizza en una pizzería. El servicio es impecable, el menú de la página web es estupendo y la entrega es rapidísima. Pero el momento de la verdad llega cuando pruebas la pizza. O disfrutas del momento y te enamoras de la marca o decides que la pizza no merece la pena y no la vuelves a pedir.

POLÍTICAS: declaraciones o interpretaciones generales que guían el pensamiento durante la toma de dediciones; la esencia de las políticas es la existencia de cierto grado de discrecionalidad para guiar la toma de decisiones.

PLAN DE ACCIÓN: Es una herramienta de planificación empleada para la gestión y control de tareas o proyectos. Como tal, funciona como una hoja de ruta que establece la manera en que se organizará, orientará e implementará el conjunto de tareas necesarias para la consecución de objetivos y metas.

INDICADOR CLAVE DE RENDIMIENTO (KPI - Key performance indicator): Importante métrica de éxito que las organizaciones siguen para evaluar su rendimiento. En el contexto de la Experiencia del Cliente, pueden incluir puntuaciones, mediciones y métricas como retención, NPS, OSAT, CES y otros términos definidos en este glosario.

SISTEMA: conjunto de cosas relacionadas o interdependientes y que se afectan mutuamente para formar una unidad compleja; todo compuesto por partes en una disposición ordenada de acuerdo con algún programa o plan.

TRIÁNGULO DEL SERVICIO: Este triángulo forma parte de una estrategia de servicio al cliente que da respuestas sobre la implementación de recursos y acciones en pos de una atención al cliente completamente eficiente.

Cabe destacar que dicho triángulo consta de cuatro elementos constitutivos que se comportan, no como una estructura rígida sino más bien, como un proceso dinámico.

Este modelo consta de cuatro elementos que triangulan y que son **el cliente, los colaboradores o el personal, los sistemas y la estrategia de servicio**.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Vallejo Lopez Gabriel. Servicio al cliente en un nuevo mundo, Editorial McGraw-Hill.
- Desatnick, Robert L. (1991). Como conservar su Clientela. El secreto del servicio. Colombia-Bogota. Ed. Legis - Serie Empresarial.
- GIL SAURA, Irene, SÁNCHEZ PÉREZ, Manuel. (2005, Julio). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. Cuadernos de Estudios Empresariales. núm. 15 47-72. ISSN: 1131-6985.

- http://biblioteca.sena.edu.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Lindelia Peralta Paula**	**Instructora**	**Centro de Comercio y Turismo**	**Julio 12 de 2023**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Duración del trimestre: julio 10 a septiembre 22 de 2023

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología en Gestión Documental.
- **Código del Programa de Formación:** 122901
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** Programa de transferencias documentales primarias y secundarias para las pymes del departamento del quindío.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Ejecución.
- **Actividad de Proyecto(si es formación Titulada):** Elaborar el programa de transferencias documentales primarias y secundarias en la organización.
- **Competencia:** 38561 - GESTIONAR PROCESOS PROPIOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL DE ACUERDO CON EL PERFIL PERSONAL Y LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

  563052 - 02 caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social. **(RAP 90 02) Calificar manualmente.**

  563053 - 01 integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social. **(RAP 91 01) Calificar manualmente.**

  563054 - 04 valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social. **(RAP 92 04) Calificar manualmente.**

  563055 - 03 estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado. **(RAP 93 03) 100%**

- **Duración de la Guía:** 40 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el

desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.

- **Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendiz.** Para el desarrollo de cada actividad se requiere ejecutar trabajo individual y colectivo, algunos de los objetivos que se debe alcanzar en esta guía se desarrollaran a través de la plataforma Territorium. El programa de formación está diseñado para desarrollar una formación por competencias y aprendizaje por proyectos; por tanto, el aprendiz deberá lograr importantes actitudes hacia el autoaprendizaje, la auto consulta, la autoevaluación y demás actitudes, que permitan la autonomía en su formación y en la toma de decisiones, respecto a la creación de conceptos, además el logro significativo de Aprendizajes que le permitirán un avance en su capacidad de creación y reflexión.
- **Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado.** Para motivar el aprendizaje autónomo debe haber conexión entre lo aprendido y la vida cotidiana. Así, el pensamiento del estudiante debe estar fundamentado en aprender a pensar por sí solo con la información que el ambiente en el que se encuentre le ofrezca, cuestionar e ir más allá de lo evidente con el fin de comprender lo aprendido.
- **Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos.** El aprendiz debe adquirir la conciencia de la importancia del trabajo en equipo, de acuerdo con la temática vista y las necesidades de refuerzo, se realizarán talleres, sustentación conceptual individual y grupal, estudio de casos, reflexión y argumentación de lecturas relacionadas con la formulación estrategica.
- **Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.** Desarrollo de pensamiento de alto nivel, de la comunicación oral, de la autogestión y de habilidades de liderazgo. Mejora en la interacción entre alumnas e institución educativa. Incremento en la retención académica, el autoestima y la responsabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de reflexión

Actividad 1

Julio 12 de 2023

Taller lecturas de reflexión "Mente de principiantes" y "Carta a García" (00%): Ingresar a la plataforma Territorium, en el espacio material de apoyo encontrará el contenido relacionado con los temas **"Mente de principiante" y "Carta a García**. Para realizar esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

Mente de principiante

1. **Leer el material detenidamente de forma individual.**
2. **Construir vocabulario con las palabras desconocidas.**
3. **Realizar taller anexo.**
4. **Socializar en el ambiente de aprendizaje mediante mesa redonda.**

Carta a García

1. **Leer el material detenidamente de forma individual.**
2. **Construir vocabulario con las palabras desconocidas.**
3. **Socializar en el ambiente de aprendizaje.**
4. **Realizar instrumento de evaluación de forma escrita.**

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

Actividad 2

Julio 19 de 2023

Analisis de una cultura emprendedora (00%): De forma individual analice y de respuesta en la carpeta fisica de evidencias a los interrogantes encontrados en el siguiente escrito:

ANALISIS DE UNA CULTURA EMPRENDEDORA

Hay personas que nacen con una capacidad emprendedora, pues desde temprana edad muestran su capacidad de innovar y de asumir el riesgo probando cosas nuevas o de manera diferente. Pero si no se tiene esa aptitud de forma innata, se puede llegar a formar y fomentar una actitud empresarial entre aquellas personas predispuestas a ello.

Desde su experiencia de vida, en un relato de minimo15 renglones describa si alguna vez ha tenido una iniciativa de negocio o emprendimiento, venta de algún producto, servicio o algo que le haya generado ingreso de dinero, de ser

así, explique que lo motivo a hacerlo, de lo contrario haga un análisis del porque usted nunca ha tenido la iniciativa o la necesidad de hacerlo.

En forma de relato cuente la historia de algún negocio, empresa u emprendimiento exitoso de una persona distinguida por usted, con sus palabras describa que hace diferente a esa persona.

En forma de relato cuente la historia de algún negocio, empresa u emprendimiento fracasado de una persona distinguida por usted, a su modo de ver describa por qué cree que fracasó

Actividad 3

Julio 26 de 2023

Escrito "Generalidades del emprendimiento" (00%): Para realizar el escrito relacionado con el tema **"Generalidades del emprendimiento"** es necesario realizar las siguientes actividades:

1. Observar detenidamente los videos relacioando con **"Generalidades del emprendimiento".**
2. Construir vocabulario si es el caso.
3. Realizar escrito el cual debe contener la siguiente estructura.

   - **Título**
   - **Introducción**
   - **Desarrollo o contenido**
   - **Conclusión**
   - **Bibliografia**

4. Sustentar en el ambiente de aprendizaje.

Link video:

1. **YOKOI KENJI | DISCIPLINA**
https://www.youtube.com/watch?v=d6KleH5mLms

2. **YOKOI KENJI | EMPRENDIMIENTO**
https://www.youtube.com/watch?v=YZi5vam33ow

3. **Cultura Emprendedora 1**
https://www.youtube.com/watch?v=V6D1CTaHxMM

4. **Emprendimiento y Emprendedor. Conceptualización Teórica | | UPV**
https://www.youtube.com/watch?v=t2eMk9wzDLI

5. **¿Qué es un emprendedor? ‖ ¡Qué tipos de emprendedores hay?**
https://www.youtube.com/watch?v=7WOGV5QQJVI

6. **Diferencia entre emprendedor y empresario**

https://www.youtube.com/watch?v=g5FgGeyio_4

7. **DIFERENCIA ENTRE NEGOCIO Y EMPRESA**

https://www.youtube.com/watch?v=M0KcSSAwG34

8. **Importancia de la empresa.**

https://www.youtube.com/watch?v=FBhlEvkMK4s

9. **La importancia de una buena administración**

https://www.youtube.com/watch?v=Op5zcComvEE&t=20s

10. **LAS 10 EMPRESAS MAS PODEROSAS DEL MUNDO**

https://www.youtube.com/watch?v=4MDEDLdYNkU

Esta evidencia no se requiere de forma física ni digital, su objetivo es la reflexión, contextualización y apropiación del tema.

3.2 Actividad de contextualización:

Actividad 4

Agoto 02 y 09 de 2023

Infografia "Perfil del emprendedor" (00%): Ingresar a la plataforma Territorium, en el espacio material de apoyo encontrará el tema relacionado con **"El emprendimiento y el pefil del emprendedor".** Tambien es importante tener en cuenta las lecturas de reflexión relacionadas con **"Actitud mente de principiante" y "Carta a Garcia"**

***En la* realización de esta evidencia es necesario tener en cuenta las siguientes acciones:**

1. De forma individual leer detenidamente el contenido del escrito **"El emprendimiento y el perfil del emprendedor"** asi como las lecturas ya socializadas tales como **"Actitud mente de principiante" y "Carta a Garcia".**
2. Construir vocabulario con las palabras desconocidas.
3. Realizar infografía cuya idea principal es el **"Perfil del emprendedor".**
4. Sustentar en el ambiente de aprendizaje.

En el diseño de la infografía hay que tener en cuenta los siguientes elementos:

1. Titulo.
2. La bajada (Explica brevemente el tema).
3. El cuerpo (Contenido del tema: Está compuesto por texto e imágenes).
4. La fuente (Referenciamos el texto de donde se encontró la información).
5. Los créditos (El autor del texto).

Ejemplo de una infografía	

Para realizar la infografía es necesario visitar el siguiente link:

Como hacer una INFOGRAFIA / Aprendo en casa
https://www.youtube.com/watch?v=rGrcQ7fQ5I8

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.3. Actividad de apropiación (interprete, argumente y proponga):

Actividad 5

Agosto 16, 23 y 30 de 2023

Mapa conceptual "Manual de Emprendedorismo" (100%): Ingresar a la plataforma Territorium, en el espacio material de apoyo encontrará el tema relacionado con el tema **"MANUAL DE EMPRENDEDORISMO"***. En la* realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

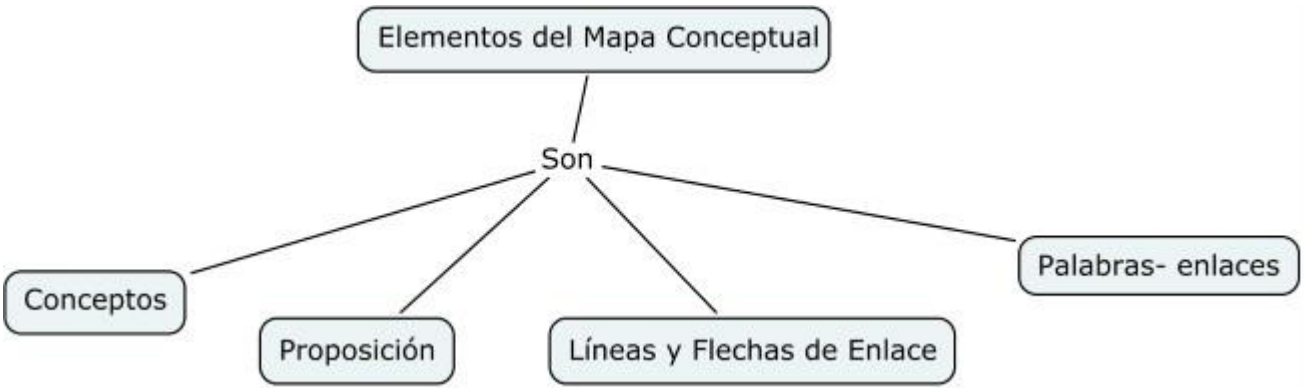
1. **Leer detenidamente el capítulo asignado en grupos de trabajo.**
2. **Construir vocabulario con los conceptos desconocidos.**
3. **Realizar Mapa conceptual pertinente al tema asignado.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Manual de emprendedorismo

1. Introducción al emprendedorismo

2. Ser emprendedor
3. De la idea a la acción
4. Potenciando emprendedores
5. Estudio de caso programa de emprendedores

El mapa conceptual debe contener los siguientes elementos:



Para realizar el mapa conceptual es necesario visitar los siguientes link:

¿Qué es un mapa conceptual y cómo se elabora?
https://www.youtube.com/watch?v=q8fvXaUX5f4

El mapa conceptual
https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.4 Actividades de transferencia

Actividad 6

Septiembre 06, 13 y 20 de 2023

Informe "Modelo CANVAS" (100%):

Realizar en grupos de proyecto informe **"Modelo CANVAS"** a la empresa asignada según proyecto formativo. El informe debe contener la siguiente estructura:

INFORME MODELO CANVAS

1. **Portada**
2. **Indice**
3. **Introducción**
4. **Objetivo del informe**
5. **Desarrollo o contenido**

   Modelo CANVAS
   - Segmento de clientes
   - Propuesta de valor
   - Canales de distribución
   - Relaciones con los clientes
   - Fuentes de ingreso
   - Recursos claves
   - Actividades clave
   - Alianzas clave
   - Estructura de costos



6. **Conclusión**
7. **Bibliografía**
8. **Anexos**

Para realizar el modelo CANVAS a su empresa asignada según proyecto formativo es

necesario visitar los siguientes link:

Modelo Canvas | Cómo aplicar el modelo Canvas en el lienzo | Ejemplo práctico
https://www.youtube.com/watch?v=i1Le5GYkBT8

Modelo de negocio CANVAS explicado PASO A PASO en 6 minutos
https://www.youtube.com/watch?v=ZQgXyiozmYY

MODELO CANVAS N4 Comidas Sanas
https://www.youtube.com/watch?v=Y3NjAy9S13U

Lienzo MODELO DE NEGOCIO de un bar, cafetería o restaurante | Estrategia de planificación
https://www.youtube.com/watch?v=wdZ7AKFDJ1w
Business Model Canvas Paso a Paso + 2 Ejemplos - BMC o canvas de modelo de negocio por Alfonso Prim
https://www.youtube.com/watch?v=-ppJly4W8LI&t=7s

¿Cómo hacer un MODELO de NEGOCIO CANVAS PASO A PASO? - 5 Ejemplos de Negocios
https://www.youtube.com/watch?v=Bd92PBaBZOI

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

- Ambiente Requerido.

  Ambientes de aprendizaje con computadores (El espacio asignado por la coordinación es el Ambiente 1 Bilingüismo), biblioteca,trabajo de campo, plataforma territorium, plataforma Sofia Plus, condiciones básicas de seguridad industrial.
- Materiales

  Computadores, televisión, internet, tablero,marcadores.

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular.

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 : Conocimiento y producto	Identifica y define los conceptos, componentes básicos del tema, los tipos, características y la importancia	Infografia Mapa conceprtual

• Infografia “Perfil del emprendedor” • Mapa conceptual “Emprendimiento” **Evidencias de desempeño y producto** Informe “Plan de empresa o plan de negocio para la empresa asignada según proyecto formativo”	que tiene el conceptos en el crecimiento económico y social de cualquier entorno.	Informe

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Empresa Actividad económica organizada para la producción, transformación, comercialización, administración o custodia de bienes o para la prestación de servicios. Tiene como propósito crear un cliente, en ese sentido la empresa comercial tiene dos funciones cruciales: la comercialización y la innovación.

Empresarismo Concepto que reúne aspectos involucrados en la generación de empresas: las leyes, los sistemas, el entorno macro y micro, los mercados, el sistema educativo. Se concibe mas como una acción que como un resultado. Actitud continua de un grupo de individuos o de una sociedad en general. Se representa en una cultura con necesidad de renovación permanente.

Emprendimiento El acto de iniciar algo, sea un proyecto o negocio.

Emprendedor Persona con capacidad de visualizar oportunidades de mercado y de articular los recursos necesarios para poner en marcha una actividad productiva. El emprendedor espera obtener a cambio una retribución que está fundamentada en la maximización del valor empresarial de su iniciativa.

Gestión Acción de llevar a cabo un proceso complejo, que involucra factores como la creatividad, la innovación y que asume un enfoque proactivo.

Fuentes de financiación Mecanismos que permiten a una empresa contar con los recursos económicos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de creación, desarrollo, posicionamiento y consolidación empresarial.

Capital semilla Fondos para apoyar el arranque inicial de una empresa (fase inicial, o de “semilla”)

Modelo Canvas es una herramienta de gestión estratégica que permite analizar y crear modelos de negocio de forma dinámica y visual. Gracias a su formato de lienzo, dividido en 9 bloques, el modelo canvas ofrece un panorama global y simplificado de la empresa

Cultura La cultura es la programación mental colectiva de una comunidad en un ambiente específico que cubre a un grupo de personas condicionadas por las mismas experiencias educativas y condiciones de vida. La cultura hace referencia al conjunto de valores, creencias, convicciones e ideas que un grupo ha adquirido a lo largo de sus experiencias y que forman parte de su vida.

Emprendimiento social No existe una definición única y universal sobre emprendimiento social. Ni tampoco existe un único tipo. Sin embargo, todo emprendimiento social incluye tres elementos clave: un objetivo social, una innovación transformadora y un modelo de negocios sostenible. El emprendimiento social suele darse, y tener éxito, en los sectores de la economía donde el mercado ha fallado y la acción del Estado es inexistente o ineficaz. Un emprendimiento social, cuando resulta exitoso, puede no sólo transformar las vidas de los beneficiarios, sino también la forma de abordar un problema en general.

Plan de negocio Un plan de negocios es esencial cuando inicias un negocio, y aunque el iniciar puede ser complicado, los beneficios que te da con el tiempo valen la pena. Luego, solo debes agregar o modificar algunos detalles de tu página conforme tu marca vaya creciendo. Aquí algunas cosas que debes tener en cuenta para eso:

Como elaborar un plan de negocio.

1. **Comienza con tu visión.**

Primero debes definir tu visión, pensando en lo que quieres lograr y a donde quieres llegar con tu marca o negocio; como por ejemplo si quieres hacerla crecer, hacer un legado, entre otros. Además, recuerda que en este punto es importante enfocarte en el final o ultima etapa que tienes en mente ya que, la visión que plantees debe resumir dicha idea.

2. **Formaliza tu misión.**

Una vez que ya sabes o conoces tu visión, considerando lo que vas a hacer para conseguir tu misión de una manera breve y accesible. Debes colocar esta en un lugar visible a modo de motivación, así tú y tu equipo pueden verla y recordar porqué hacen lo que hacen todos los días.

3. **Enlista tus objetivos.**

Después, enlista tus objetivos, y trázate metas para cumplirlos. Por ejemplo, “Dominar el 10% del mercado juvenil de La Molina de Lima para el 2022” u objetivos de recursos humanos como “Contratar un diseñador gráfico de tiempo completo para el final del año”. Recuerda que de alguna manera estas son las metas grandes que quieres lograr con un tiempo específico para hacerlo.

4. **Establece tus estrategias.**

Esta etapa es sumamente importante ya que, es en este punto donde se elegirán las estrategias que te ayudarán a conseguir los objetivos que te has trazado para cumplir tus objetivos.

5. **Crea un plan de acción.**

Ya que tienes todo lo mencionado anteriormente, crea un plan de acción y empieza cuanto antes, recuerda que el trabajo de las tareas diarias y acciones a corto plazo te ayudarán a lograr tu objetivo final.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Trías de Bes, Fernando. El libro negro del emprendedor. Empresa activa.
- Godin Seth, **La vaca purpura** diferénciate para transformar tu negocio. Gestion 2000.
- Libros para emprender. https://ayuda-psicologica-en-linea.com/psicologia-pdf/emprendimiento-pdf/
- http://biblioteca.sena.edu.co/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Lindelia Peralta Paula**	**Instructora**	**Centro de Comercio y Turismo**	**Julio 12 de 2023**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Duración del trimestre: julio 10 a septiembre 22 de 2023

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología en Gestión Empresarial.
- **Código del Programa de Formación:** 621201
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** Propuesta de mejora integral a los procesos administrativos y comerciales, para una Mipyme de la región, aplicando la tecnología, la investigación, el desarrollo experimental y la innovación (I+D+i).
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Planeación, ejecución.
- **Actividad de Proyecto(si es formación Titulada):** Establecer y aplicar los parámetros adecuados de atención al cliente interno y externo de acuerdo con las políticas de la empresa para fomentar el posicionamiento de la cultura organizacional.
- **Competencia:** 2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

  277660 - operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional. **(RAP 29) 100%**

  277662 - proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. **(RAP 31) 100%**

  277664 - proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización. **Calificar manualmente.**

- **Duración de la Guía:** 40 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.
- **Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendiz.** Para el desarrollo de cada actividad se requiere ejecutar trabajo individual y colectivo, algunos de los objetivos que se debe alcanzar en esta guía se desarrollaran a través de la plataforma Territorium. El programa de formación está diseñado para desarrollar una formación por competencias y aprendizaje por proyectos; por tanto, el aprendiz deberá lograr importantes actitudes hacia el autoaprendizaje, la auto consulta, la autoevaluación y demás actitudes, que permitan la autonomía en su formación y en la toma de decisiones, respecto a la creación de conceptos, además el logro significativo de Aprendizajes que le permitirán un avance en su capacidad de creación y reflexión.
- **Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado.** Para motivar el aprendizaje autónomo debe haber conexión entre lo aprendido y la vida cotidiana. Así, el pensamiento del estudiante debe estar fundamentado en aprender a pensar por sí solo con la información que el ambiente en el que se encuentre le ofrezca, cuestionar e ir más allá de lo evidente con el fin de comprender lo aprendido.
- **Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos.** El aprendiz debe adquirir la conciencia de la importancia del trabajo en equipo, de acuerdo con la temática vista y las necesidades de refuerzo, se realizarán talleres, sustentación conceptual individual y grupal, estudio de casos, reflexión y argumentación de lecturas relacionadas con la formulación estrategica.
- **Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.** Desarrollo de pensamiento de alto nivel, de la comunicación oral, de la autogestión y de habilidades de liderazgo. Mejora en la interacción entre alumnas e institución educativa. Incremento en la retención académica, el autoestima y la responsabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de reflexión

Julio 12 de 2023

Actividad 1

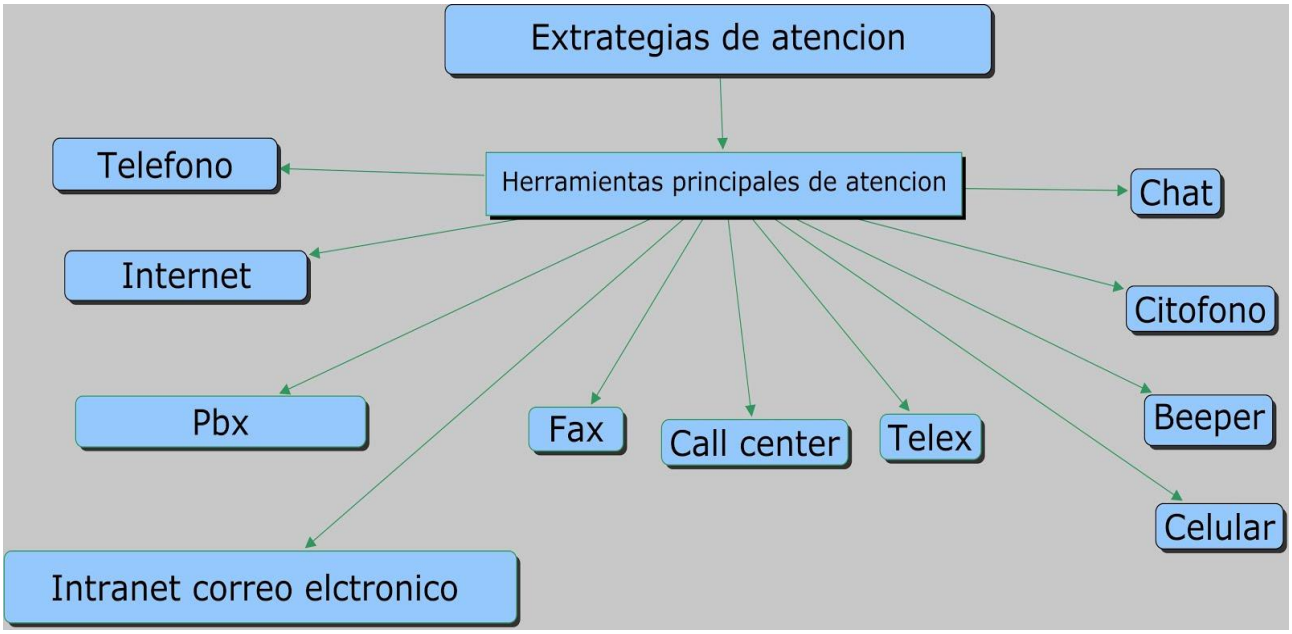
Taller de reflexión servicio al cliente (00%): En un primer momento reflexione de forma individual sobre las imágenes presentadas a continuación, teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

1. Construya vocabulario con las palabras desconocidas
2. Dar respuesta al siguiente interrogante. **¿Qué relación tiene las siguientes imágenes con el servicio al cliente?**

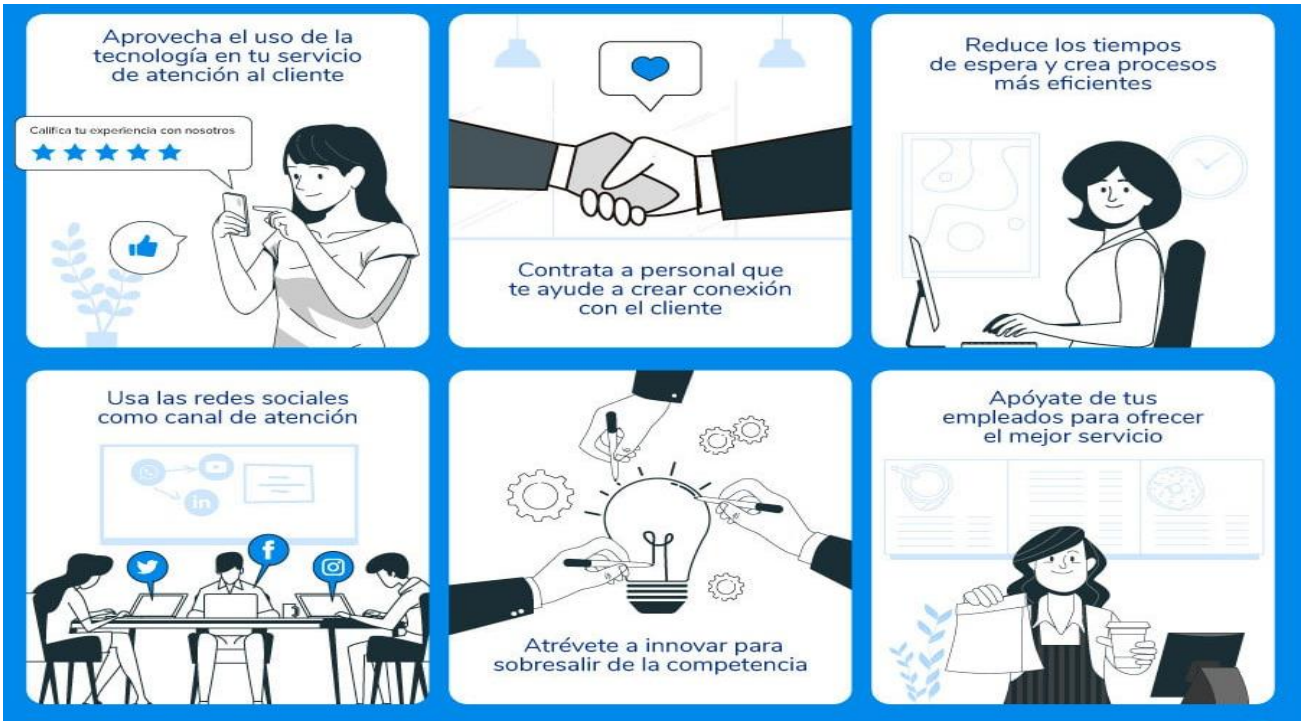
Primera imagen



Segunda imagen



Tercera imagen



Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

Julio 19 de 2023

Actividad 2

Taller lecturas de reflexión "Mente de principiante" y "Carta a García" (00%): Ingresar a la **"Plataforma Territorium"**, en el espacio **"Material de apoyo**" encontrará el contenido relacionado con los temas **"Mente de principiante" y "Carta a García**. Para realizar esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

Actitud mente de principiante

1. **Leer el material detenidamente de forma individual.**
2. **Construir vocabulario con las palabras desconocidas.**
3. **Realizar taller anexo.**
4. **Socializar en el ambiente de aprendizaje.**

Carta a Garcia

1. **Leer el material detenidamente de forma individual.**
2. **Construir vocabulario con las palabras desconocidas.**
3. **Socializar en el ambiente de aprendizaje mediante mesa redonda.**
4. **Realizar instrumento de evaluación de forma escrita.**

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.2 Actividad de contextualización:

Julio 26 de 2023

Actividad 3

Escrito "El servicio al cliente es ACTITUD" (00%): Ingresar a **la "Plataforma territorium"** y en la carpeta **"Material de apoyo**" encontrara el material relacionado con **"El servicio al cliente es actitud"**. En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Leer el contenido del material de forma individual.**
2. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**
3. **Realizar escrito acerca del tema.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Recuerde que para realizar el escrito debe tener en cuenta la siguiente estructura:

1. **Titulo**
2. **Introducción**
3. **Desarrollo**
4. **Conclusión**

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

Agosto 02 y 09 de 2023

Actividad 4

Presentación PowerPoint Plantilla Sena "Introducción a la gestión de sistemas de información en las empresas" (00%): Ingresar a la **"Plataforma territorium"** y en la carpeta **"Material de apoyo"** encontrara el material relacionado con **"Introducción a la gestión de sistemas de información en las empresas"**. En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

5. **Conformar grupos de trabajo y asignar el tema según el contenido.**
6. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**
7. **Realizar la presentación PowerPoint plantilla Sena.**
8. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Para la presentación y sustentación del tema se debe tener en cuenta los siguientes elementos:

1. Sintetizar y estructurar tu exposición.
2. Conectar con tu audiencia.
3. Adaptar las fuentes al tema.
4. Elegir el color adecuado según el tema.
5. Representar datos mediante gráficos.
6. Utilizar líneas de tiempo en tu presentación.
7. Seleccionar imágenes adecuadas para tu presentación.
8. Animar tu presentación.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.3. Actividad de apropiación (interprete, argumente y proponga):

Agosto 23 de 2023

Actividad 5

Mapa conceptual "EL CRM COMO HERRAMIENTA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN" (00%): Ingresar a la plataforma Territorium, en el espacio material de apoyo encontrará el tema **"EL CRM COMO HERRAMIENTA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN".** En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

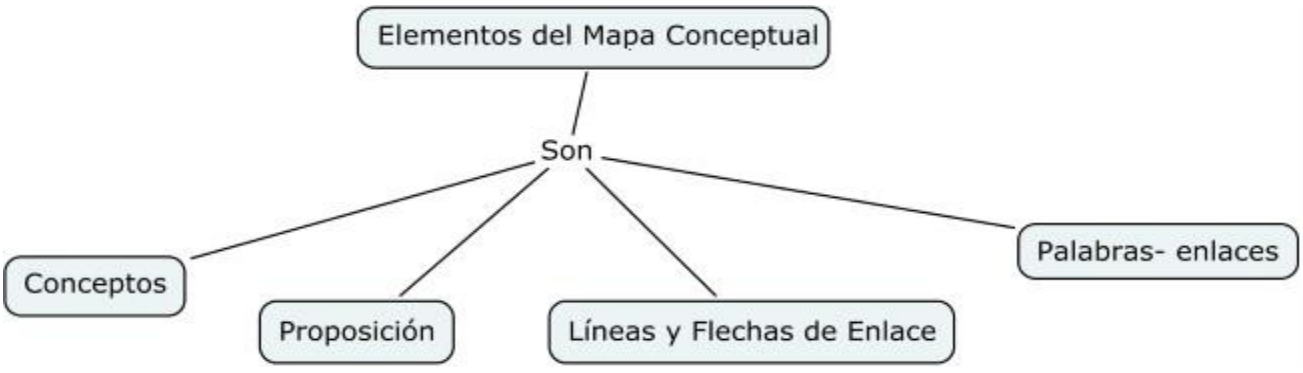
1. **Leer detenidamente la unidad de aprendizaje asignada en grupos de trabajo.**
2. **Construir vocabulario con las palabras desconocidas.**
3. **Realizar Mapa conceptual pertinente a la unidad asignada.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Para realizar esta actividad visitar el link relacionado a continuación el cual contiene el tema "Comportamiento del cliente".

https://www.studocu.com/pe/document/instituto-cibertec/comportamiento-del-cliente/manual-2022-02-comportamiento-del-cliente-2746-ac/27675874

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

El mapa conceptual debe contener los siguientes elementos:



Para realizar el mapa conceptual es necesario visitar los siguientes links:

¿Qué es un mapa conceptual y cómo se elabora?
https://www.youtube.com/watch?v=q8fvXaUX5f4

El mapa conceptual
https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.4 Actividades de transferencia

Agosto 30 y Setiembre 06 de 2023

Actividad 6

Informe CRM (La administración de la relación con los clientes) en EXCEL (100%): Crear un **CRM (La administración de la relación con los clientes) en EXCEL,** el cual permita la gestion de toda la organización, basada en la satisfacción del cliente. Esta actividad debe contener la siguiente estructura:

INFORME
CRM (LA ADMINISTRACIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES)
EMPRESA XXX

1. **Portada**
2. **Índice**
3. **Introducción del informe**
4. **Objetivo del informe**
5. **Generalidades de la empresa**

    a. Logotipo
    b. Eslogan
    c. Mision
    d. Vision
    e. Valores corporativos
    f. Politicas de servicio al cliente

6. **Desarrollo o contenido**

    a. Construcción base de datos (CRM La administración de la relación con los clientes)
    b. Representación gráfica de los datos

7. **Análisis de la información**
8. **Conclusión**
9. **Recomendación**
10. **Bibliografía**

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

Septiembre 13 y 20 de 2023

Manual de protocolos de servicio al cliente (100%): Realizar informe relacionado con el "**Manual de protocolos de servicio al cliente"** aplicado a la empresa asignada según proyecto formativo, dicho informe debe contener la siguiente estructura:

MANUAL DE PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE
EMPRESA XXX

1 **Portada**
2 **Índice**
3. **Introducción**
4. **Generalidades de la empresa**

   a. Logipito
   b. Eslogan
   c. Misión
   d. Visión
   e. Valores corporativos

5. **Objetivo**
6. **Alcance**
7. **Definiciones**
8. **Referencia normativa**
9. **Políticas de servicio**
10. **Valores corporativos**
11. **Canales de atención**
12. **Elementos comunes de todos los canales**
13. **Condiciones generales en la atención**
14. **Atención frente a la respuesta negativa a soluciones**

15. Atención a personas alteradas por fallas en la prestación del servicio
16. Derechos y Deberes del Cliente
17. Protocolos canales de atención

a. Atención Presencial Puntos de Venta
b. Atención Presencial (Oficinas de Atención Al Cliente)
c. Atención Telefónica (Contact Center)
d. Atención Telefónica Administrativos y Celulares Corporativos
e. Atención Chat
f. Atención Redes Sociales
g. Atención Escrita

- **Correos Electrónicos**

18. Protocolo de distribución y entrega de productos y/o servicios.
19. Protocolo de atención - Ingreso Visitantes y colaboradores.
20. Buzón WEB de felicitaciones, Ideas y sugerencias
21. Gestión de PQR´s
22. Protocolo Atención Población Preferencial

a. Discapacidad visual.
b. Discapacidad Auditiva.
c. Discapacidad Física.

23. Protocolo de Atención de Peticiones en lengua nativa
24. Protocolo de Atención con Enfoque diferencial
25. Protección de Datos
26. Medición de Satisfacción
27. Identificación de cambios

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

- Ambiente Requerido.

  Ambientes de aprendizaje con computadores (El espacio asignado por la coordinación es el Ambiente 1 Bilingüismo), biblioteca,trabajo de campo, plataforma territorium, plataforma Sofia Plus, condiciones básicas de seguridad industrial.

- Materiales

  Computadores, televisión, internet, tablero,marcadores.

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular.

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 : Cuestionario de preguntas de la norma TNC, ISO 9001. Conoce el paso a paso del protocolo en la atención al cliente.	Aplica de manera responsable las estrategias de atención y servicio al cliente, a treves de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles en español y en inglés. Establece la medición del servicio en la lealtad de los clientes con parámetros de calidad y objetividad.	**Técnica** Mapa conceptual y socialización. **Instrumento** Prueba de conocimiento escrita. Instrumento cuestionario.
Evidencias de Desempeño: Representacion juegos de roles (Dramatizados). Prestar servicio de acuerdo con los requerimientos del cliente, el protocolo y las reglamentaciones respectivas.	Aplica diligentemente las estrategias de atención y servicio, cara a cara a través de medios tecnológicos, de acuerdo con los estándares de calidad y las políticas de la organización. Aplica el CRM en la atención al cliente por medios tecnológicos por responsabilidad. Opera con seguridad los medios tecnológicos y aplicativos disponibles en la organización para la atención y servicio al cliente interno y externo.	**Técnica** Exposiciones, juego de roles. **Instrumento** Lista de chequeo.
Evidencias de Producto: Elaboración de protocolos de presentación personal, atención	Aplica los planes de contingencia en la cadena de suministros con objetividad,	**Técnica** Talleres aplicados a la empresa asignada según proyecto

presencial, telefónica y atención virtual en la empresa didáctica.	para mejorar las expectativas del cliente, con diligencia y responsabilidad. Evalúa de manera rigurosa la atención y el servicio prestado por una organización, a través de una libreta de calificaciones. Aplica rigurosamente los estándares de calidad en los procesos de atención y servicio al cliente, cara a cara en español y en inglés.	formativo. **Instrumento** Lista de chequeo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CLIENTE: es la persona que vive la experiencia y vuelve por más.

CICLO DE VIDA DEL CLIENTE: Resumen de todas las fases de interacción que tiene un cliente determinado a lo largo de su vida de compromiso con su marca, desde las primeras etapas de conocimiento y consideración, hasta la finalización de su primera compra y, finalmente, la interrupción del uso de su producto o servicio.

diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

EMPATÍA: En un contexto empresarial, es la capacidad de las empresas y sus empleados para anticipar, reconocer, comprender, atender y responder a las necesidades actuales y futuras de los clientes. La mejor manera de desarrollarla es pasar tiempo con los clientes y sumergirse en su situación o mentalidad (por ejemplo, mediante conversaciones, comentarios y narraciones).

ENCUESTA A CLIENTES: Cuestionarios o formularios diseñados para recoger datos cualitativos y cuantitativos con el fin de evaluar y analizar la opinión de los clientes o potenciales clientes sobre una determinada marca, producto o servicio.

FEEDBACK DE LOS CLIENTES: Opiniones, percepciones y sentimientos que los clientes comparten -a través de encuestas, canales de mensajería, SMS, redes sociales, correos electrónicos, llamadas telefónicas de atención al cliente, chat en vivo y otros canales- sobre las empresas cuyos productos o servicios utilizan. Esto puede incluir quejas, elogios y declaraciones neutrales, y tanto comentarios solicitados directamente como no solicitados.

ESTRATEGIA: determinación del propósito (misión) y los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y adopción de recursos de acción y asignación de los recursos necesarios para lograr estos propósitos.

TÁCTICA: planes de acción mediante los cuales se ponen en práctica las estrategias.

ÉTICA: sistema de principios o valores morales que se relacionan con el juicio moral, el deber y la obligación; disciplina que trata del bien y del mal.

KAIZEN: un término japonés que señala la importancia del mejoramiento continúo. La idea es que dar continuamente pequeños pasos en mejorías será la clave para el éxito a largo plazo.

LIDERAZGO: influencia, arte o proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen en forma voluntaria y con entusiasmo para el logro de las metas del grupo.

MOMENTOS DE LA VERDAD: Los momentos de la verdad o moments of truth en el servicio al cliente, representan los puntos del recorrido del cliente en los que se produce un acontecimiento clave y se forma una opinión sobre la marca.

En palabras sencillas, son los puntos de contacto en los que tus clientes se enamoran de tu producto o se alejan y se van.

Supongamos que pides una pizza en una pizzería. El servicio es impecable, el menú de la página web es estupendo y la entrega es rapidísima. Pero el momento de la verdad llega cuando pruebas la pizza. O disfrutas del momento y te enamoras de la marca o decides que la pizza no merece la pena y no la vuelves a pedir.

POLÍTICAS: declaraciones o interpretaciones generales que guían el pensamiento durante la toma de dediciones; la esencia de las políticas es la existencia de cierto grado de discrecionalidad para guiar la toma de decisiones.

PLAN DE ACCIÓN: Es una herramienta de planificación empleada para la gestión y control de tareas o proyectos. Como tal, funciona como una hoja de ruta que establece la manera en que se organizará, orientará e implementará el conjunto de tareas necesarias para la consecución de objetivos y metas.

INDICADOR CLAVE DE RENDIMIENTO (KPI - Key performance indicator): Importante métrica de éxito que las organizaciones siguen para evaluar su rendimiento. En el contexto de la Experiencia del Cliente, pueden incluir puntuaciones, mediciones y métricas como retención, NPS, OSAT, CES y otros términos definidos en este glosario.

SISTEMA: conjunto de cosas relacionadas o interdependientes y que se afectan mutuamente para formar una unidad compleja; todo compuesto por partes en una disposición ordenada de acuerdo con algún programa o plan.

TRIÁNGULO DEL SERVICIO: Este triángulo forma parte de una estrategia de servicio al cliente que da respuestas sobre la implementación de recursos y acciones en pos de una atención al cliente completamente eficiente.

Cabe destacar que dicho triángulo consta de cuatro elementos constitutivos que se comportan, no como una estructura rígida sino más bien, como un proceso dinámico.

Este modelo consta de cuatro elementos que triangulan y que son **el cliente, los colaboradores o el personal, los sistemas y la estrategia de servicio**.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Vallejo Lopez Gabriel. Servicio al cliente en un nuevo mundo, Editorial McGraw-Hill.
- Desatnick, Robert L. (1991). Como conservar su Clientela. El secreto del servicio. Colombia-Bogota. Ed. Legis - Serie Empresarial.
- GIL SAURA, Irene, SÁNCHEZ PÉREZ, Manuel. (2005, Julio). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. Cuadernos de Estudios Empresariales. núm. 15 47-72. ISSN: 1131-6985.
- **http://biblioteca.sena.edu.co**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Lindelia Peralta Paula**	**Instructora**	**Centro de Comercio y Turismo**	**Julio 12 de 2023**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Duración del trimestre: julio 10 a septiembre 22 de 2023

- **Denominación del Programa de Formación:** TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA.
- **Código del Programa de Formación:** 331502
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** Coordinación de procesos y procedimientos en establecimientos farmaceuticos a nivel nacional según normatividad vigente.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Análisis.
- **Actividad de Proyecto (si es formación Titulada):**

  Identificar las diferentes normativas del servicio farmaceutico.

  Cuadro de referencia con el análisis de la normatividad legal vigente.
- **Competencia:** 3121 - FOMENTAR LA UTILIZACIÓN DE MECANISMOS Y CANALES LEGALES PARA EL ACCESO A LOS PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS, POR PARTE DE LA POBLACIÓN USUARIA Y LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar.**

  40797 - diseñar estrategias de información, educación y comunicación dirigidas a la comunidad sobre el uso y consumo de productos farmacéuticos y dispositivos médicos. . **(RAP 31) 100%**

  40798 - desarrollar mecanismos para mejorar el acceso de la comunidad y de los establecimientos a productos farmacéuticos y dispositivos médicos según normas técnicas, éticas y legales vigentes. **(RAP 32) Se califica manualmente.**

  40800 - implementar proceso de seguimiento al cumplimiento de la normativa vigente relacionada con el acceso a productos farmacéuticos y dispositivos médicos, de acuerdo con parámetros de gestión de calidad y de gestión documental vigentes. **(RAP 34) Se califica manualmente.**

- Duración de la Guía: 40 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.
- **Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendiz.** Para el desarrollo de cada actividad se requiere ejecutar trabajo individual y colectivo, algunos de los objetivos que se debe alcanzar en esta guía se desarrollaran a través de la plataforma Territorium. El programa de formación está diseñado para desarrollar una formación por competencias y aprendizaje por proyectos; por tanto, el aprendiz deberá lograr importantes actitudes hacia el autoaprendizaje, la auto consulta, la autoevaluación y demás actitudes, que permitan la autonomía en su formación y en la toma de decisiones, respecto a la creación de conceptos, además el logro significativo de Aprendizajes que le permitirán un avance en su capacidad de creación y reflexión.
- **Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado.** Para motivar el aprendizaje autónomo debe haber conexión entre lo aprendido y la vida cotidiana. Así, el pensamiento del estudiante debe estar fundamentado en aprender a pensar por sí solo con la información que el ambiente en el que se encuentre le ofrezca, cuestionar e ir más allá de lo evidente con el fin de comprender lo aprendido.
- **Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos.** El aprendiz debe adquirir la conciencia de la importancia del trabajo en equipo, de acuerdo con la temática vista y las necesidades de refuerzo, se realizarán talleres, sustentación conceptual individual y grupal, estudio de casos, reflexión y argumentación de lecturas relacionadas con la formulación estrategica.
- **Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.** Desarrollo de pensamiento de alto nivel, de la comunicación oral, de la autogestión y de habilidades de liderazgo. Mejora en la interacción entre alumnas e institución educativa. Incremento en la retención académica, el autoestima y la responsabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de reflexión

Julio 15 y 22 de 2023

Actividad 1

Taller de reflexión "Estrategias de comunicación" (00%): En un primer momento reflexione de forma individual sobre la imágen presentada a continuación y de respuesta al siguiente interrogante:

¿Por qué es importante idear estrategias de comunicación al público objetivo que estén basadas en lo que es el producto y/o servicio así como de todas sus bondades?



Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.2 Actividad de contextualización:

Julio 29 y Agosto 05, 12, 19 y 26 de 2023

Actividad 2

Escrito "Generalidades de la empresa" (00%): Ingresar a **la "Plataforma territorium"** y en la carpeta **"Material de apoyo**" encontrara el material relacionado con **"Generalidades de la empresa"**. En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Leer el contenido del material de forma individual.**
2. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**
3. **Realizar taller anexo.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**
5. **Realizar instrumento de evaluación.**

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

Septiembre 02 de 2023

Actividad 3

Presentación PowerPoint Plantilla Sena "Marketing en la actividad comercial" (00%): Ingresar a la **"Plataforma territorium"** y en la carpeta **"Material de apoyo"** encontrara el material relacionado con **"Marketing en la actividad comercial"**. En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

6. **Leer el contenido del material en grupos de trabajo.**
7. **Asignar el tema a cada uno de los grupos.**
8. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**
9. **Realizar la presentación PowerPoint plantilla Sena según tema asignado.**
10. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Para la presentación y sustentación del tema se debe tener en cuenta los siguientes elementos:

1. Sintetizar y estructurar tu exposición.
2. Conectar con tu audiencia.
3. Adaptar las fuentes al tema.
4. Elegir el color adecuado según el tema.
5. Representar datos mediante gráficos.
6. Utilizar líneas de tiempo en tu presentación.
7. Seleccionar imágenes adecuadas para tu presentación.
8. Animar tu presentación.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.3. Actividad de apropiación (interprete, argumente y proponga):

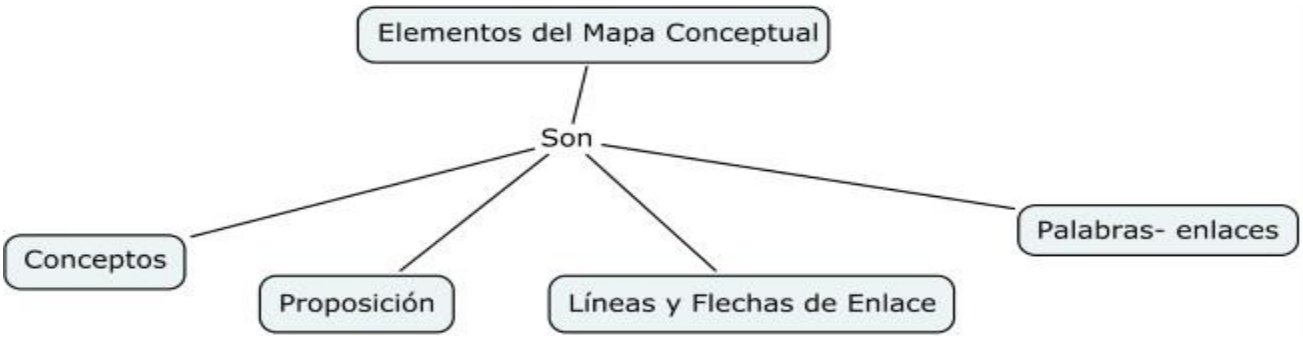
Actividad 4

Mapa conceptual "Estrategia de Marketing Mix" (00%): Ingresar a la plataforma Territorium, en el espacio material de apoyo encontrará el tema **"Estrategias de Marketing Mix".** En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Leer detenidamente el contenido en grupos de trabajo.**
2. **Construir vocabulario con las palabras desconocidas.**
3. **Realizar Mapa conceptual.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

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

El mapa conceptual debe contener los siguientes elementos:



Para realizar el mapa conceptual es necesario visitar los siguientes links:

¿Qué es un mapa conceptual y cómo se elabora?
https://www.youtube.com/watch?v=q8fvXaUX5f4

El mapa conceptual
https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.4 Actividades de transferencia

Septiembre 09 y 16 DE de 2023

Actividad 5

Informe "Plan estratégico de publicidad" (100%): Realizar informe relacionado con el "**Plan estratégico de publicidad"** aplicado a la empresa asignada según proyecto formativo, dicho informe debe contener la siguiente estructura:

PLAN ESTRATÉGICO DE PUBLICIDAD
EMPRESA XXX

1. **Portada**
2. **indice**
3. **Introducción**
4. **Generalidades de la empresa**
   a. Logotipo
   b. Eslogan
   c. Misión
   d. Visión
   e. Valores corporativos
5. **Análisis externo e interno de la empresa**
1. **Diagnóstico de la situación**
2. **Objetivos estratégicos del plan de publicidad**
3. **Público objetivo**
4. **El mensaje**
5. **Medio**
   a. Medios off line
   b. Medios on line
6. **Cronograma**
7. **Presupuestos**
8. **Medición y análisis de resultados**
   a. Indicadores de gestión
9. **Conclusión**

NOTA: Revisar el material relacionado con" CÓMO REALIZAR UN PLAN DE PUBLICIDAD PARA TU PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO"

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

- Ambiente Requerido.

  Ambientes de aprendizaje con computadores (El espacio asignado por la coordinación es el Ambiente 1 Bilingüismo), biblioteca,trabajo de campo, plataforma territorium, plataforma Sofia Plus, condiciones básicas de seguridad industrial.

- Materiales

  Computadores, televisión, internet, tablero,marcadores.

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular.

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: Efectuar mesa redonda, donde se diserte sobre la experiencia vivida en la realización del **"Plan de marketing"** para la empresa asignada según proyecto formativo.	Expone sus ideas y defiende sus opiniones e intereses.	Mesa redonda. Lista de chequeo.
Evidencia de Desempeño: Presentación PowerPoint "Plan de marketing".	Actitud de compromiso. Manejo del tema. Formular ideas con relación al tema. Manejo de equipos audiovisuales.	Presentación PowerPoint. Lista de chequeo.
Evidencia de Producto: Realizar informe "Plan de marketing para la empresa asignada según	Manejo del tema Manejo de herramientas ofimaticas	Informe plan de marketing

proyecto formativo”		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

MERCADO: Se entiende como mercado de cara al marketing como ese conjunto o grupo de compradores potenciales o ya consumidores de un producto o servicio.

MERCADEO: Es un conjunto de acciones mediante las cuales una empresa estudia las necesidades o problemas característicos de un público, sea este una persona u otra empresa, y partir de ellos establece estrategias para descubrir cómo resolverlos a través de su producto o servicio.

SEGMENTACIÓN: La segmentación es la forma en que el marketing clasifica al mercado, según ciertas características que pueden basarse en datos demográficos, socioeconómicos, de comportamiento y otros. Gracias a una buena segmentación, una marca o negocio es capaz de gestionar sus acciones de marketing, dirigiendo las adecuadas para cada tipo de cliente y administrando mejor los recursos.

PLAN DE MARKETING: Un plan de marketing sirve para establecer una guía clara y detallada de las acciones y estrategias que una empresa debe llevar a cabo para alcanzar sus objetivos de marketing y obtener una ventaja competitiva en el mercado.

MICROENTORNO: Cuando hablamos de microentorno nos estamos refiriendo a todos aquellos factores que tienen una vinculación directa con la empresa, es decir, agentes que pueden afectar o variar la actividad que se desarrolla pero, aún así, escapan de nuestro control.

MACROENTORNO: Es el conjunto de factores que existen en la economía, considerada ésta como un todo. A grandes rasgos, el macroentorno incluye las tendencias del producto interno bruto (PIB), la inflación, el empleo, el gasto y la política monetaria y fiscal.

MATRIZ DOFA: Nos muestra con claridad cuáles son nuestras debilidades, nuestras oportunidades, nuestras fortalezas y nuestras amenazas, elementos que, al tenerlos claros, nos da una visión global e integral de nuestra verdadera situación.

Objetivo SMART: Es una metodología para definir objetivos. Se trata de un acrónimo del inglés a través del cuál se explican las características básicas de los objetivos SMART. Éstos deben ser Específicos (Specific), measurable (Medibles), alcanzables (Achievable), realistas (Realistic) y de duración limitada (Time-bound).

ESTRATEGIA: Es un concepto que hace referencia al procedimiento a través del cual se toman las decisiones en un escenario determinado con el objetivo de conseguir una o varias metas.

CONTROL: En una empresa consiste en que todo se efectúe de acuerdo al plan que ha sido adoptado, a las ordenes dadas y a los principios establecidos. Su objeto es señalar los errores a fin de que sean rectificados y prevenir de que ocurran nuevamente.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Al Ries y Jack Trout. Las 22 leyes inmutables del Marketing. Mc Graw Hill.
- Philip Kotler. El marketing según Kotler. Mc Graw Hill.
- http://biblioteca.sena.edu.co/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Lindelia Peralta Paula**	**Instructora**	**Centro de Comercio y Turismo**	**Julio 12 de 2023**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Duración del trimestre: julio 10 a septiembre 22 de 2023

- **Denominación del Programa de Formación:** TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA.
- **Código del Programa de Formación:** 331502
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** Coordinación de procesos y procedimientos en establecimientos farmaceuticos a nivel nacional según normatividad vigente.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Análisis.
- **Actividad de Proyecto (si es formación Titulada):**

  Identificar las diferentes normativas del servicio farmaceutico.

  Cuadro de referencia con el análisis de la normatividad legal vigente.
- **Competencia:** 3121 - FOMENTAR LA UTILIZACIÓN DE MECANISMOS Y CANALES LEGALES PARA EL ACCESO A LOS PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS, POR PARTE DE LA POBLACIÓN USUARIA Y LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar.**

  40797 - diseñar estrategias de información, educación y comunicación dirigidas a la comunidad sobre el uso y consumo de productos farmacéuticos y dispositivos médicos. . **(RAP 31) 100%**

  40798 - desarrollar mecanismos para mejorar el acceso de la comunidad y de los establecimientos a productos farmacéuticos y dispositivos médicos según normas técnicas, éticas y legales vigentes. **(RAP 32) Se califica manualmente.**

  40800 - implementar proceso de seguimiento al cumplimiento de la normativa vigente relacionada con el acceso a productos farmacéuticos y dispositivos médicos, de acuerdo con parámetros de gestión de calidad y de gestión documental vigentes. **(RAP 34) Se califica manualmente.**

- Duración de la Guía: 40 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.
- **Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendiz.** Para el desarrollo de cada actividad se requiere ejecutar trabajo individual y colectivo, algunos de los objetivos que se debe alcanzar en esta guía se desarrollaran a través de la plataforma Territorium. El programa de formación está diseñado para desarrollar una formación por competencias y aprendizaje por proyectos; por tanto, el aprendiz deberá lograr importantes actitudes hacia el autoaprendizaje, la auto consulta, la autoevaluación y demás actitudes, que permitan la autonomía en su formación y en la toma de decisiones, respecto a la creación de conceptos, además el logro significativo de Aprendizajes que le permitirán un avance en su capacidad de creación y reflexión.
- **Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado.** Para motivar el aprendizaje autónomo debe haber conexión entre lo aprendido y la vida cotidiana. Así, el pensamiento del estudiante debe estar fundamentado en aprender a pensar por sí solo con la información que el ambiente en el que se encuentre le ofrezca, cuestionar e ir más allá de lo evidente con el fin de comprender lo aprendido.
- **Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos.** El aprendiz debe adquirir la conciencia de la importancia del trabajo en equipo, de acuerdo con la temática vista y las necesidades de refuerzo, se realizarán talleres, sustentación conceptual individual y grupal, estudio de casos, reflexión y argumentación de lecturas relacionadas con la formulación estrategica.
- **Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.** Desarrollo de pensamiento de alto nivel, de la comunicación oral, de la autogestión y de habilidades de liderazgo. Mejora en la interacción entre alumnas e institución educativa. Incremento en la retención académica, el autoestima y la responsabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de reflexión

Julio 15 y 22 de 2023

Actividad 1

Taller de reflexión "Estrategias de comunicación" (00%): En un primer momento reflexione de forma individual sobre la imágen presentada a continuación y de respuesta al siguiente interrogante:

¿Por qué es importante idear estrategias de comunicación al público objetivo que estén basadas en lo que es el producto y/o servicio así como de todas sus bondades?



Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.2 Actividad de contextualización:

Julio 29 y Agosto 05, 12, 19 y 26 de 2023

Actividad 2

Escrito "Generalidades de la empresa" (00%): Ingresar a **la "Plataforma territorium"** y en la carpeta **"Material de apoyo**" encontrara el material relacionado con **"Generalidades de la empresa"**. En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Leer el contenido del material de forma individual.**
2. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**
3. **Realizar taller anexo.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**
5. **Realizar instrumento de evaluación.**

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

Septiembre 02 de 2023

Actividad 3

Presentación PowerPoint Plantilla Sena "Marketing en la actividad comercial" (00%): Ingresar a la **"Plataforma territorium"** y en la carpeta **"Material de apoyo"** encontrara el material relacionado con **"Marketing en la actividad comercial"**. En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

6. **Leer el contenido del material en grupos de trabajo.**
7. **Asignar el tema a cada uno de los grupos.**
8. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**
9. **Realizar la presentación PowerPoint plantilla Sena según tema asignado.**
10. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Para la presentación y sustentación del tema se debe tener en cuenta los siguientes elementos:

1. Sintetizar y estructurar tu exposición.
2. Conectar con tu audiencia.
3. Adaptar las fuentes al tema.
4. Elegir el color adecuado según el tema.
5. Representar datos mediante gráficos.
6. Utilizar líneas de tiempo en tu presentación.
7. Seleccionar imágenes adecuadas para tu presentación.
8. Animar tu presentación.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.3. Actividad de apropiación (interprete, argumente y proponga):

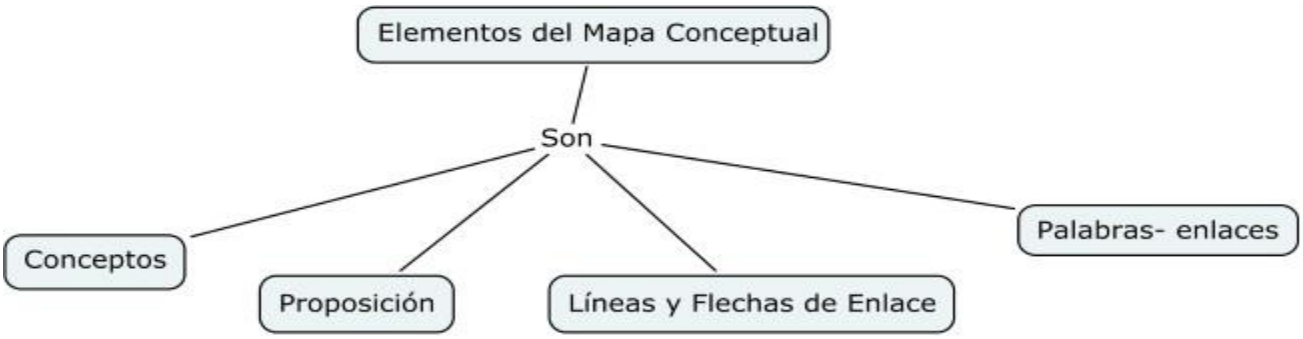
Actividad 4

Mapa conceptual "Estrategia de Marketing Mix" (00%): Ingresar a la plataforma Territorium, en el espacio material de apoyo encontrará el tema **"Estrategias de Marketing Mix".** En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Leer detenidamente el contenido en grupos de trabajo.**
2. **Construir vocabulario con las palabras desconocidas.**
3. **Realizar Mapa conceptual.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

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

El mapa conceptual debe contener los siguientes elementos:



Para realizar el mapa conceptual es necesario visitar los siguientes links:

¿Qué es un mapa conceptual y cómo se elabora?
https://www.youtube.com/watch?v=q8fvXaUX5f4

El mapa conceptual
https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.4 Actividades de transferencia

Septiembre 09 y 16 DE de 2023

Actividad 5

Informe "Plan estratégico de publicidad" (100%): Realizar informe relacionado con el "**Plan estratégico de publicidad"** aplicado a la empresa asignada según proyecto formativo, dicho informe debe contener la siguiente estructura:

PLAN ESTRATÉGICO DE PUBLICIDAD
EMPRESA XXX

1. **Portada**
2. **indice**
3. **Introducción**
4. **Generalidades de la empresa**
   a. Logotipo
   b. Eslogan
   c. Misión
   d. Visión
   e. Valores corporativos
5. **Análisis externo e interno de la empresa**
1. **Diagnóstico de la situación**
2. **Objetivos estratégicos del plan de publicidad**
3. **Público objetivo**
4. **El mensaje**
5. **Medio**
   a. Medios off line
   b. Medios on line
6. **Cronograma**
7. **Presupuestos**
8. **Medición y análisis de resultados**
   a. Indicadores de gestión
9. **Conclusión**

NOTA: Revisar el material relacionado con" CÓMO REALIZAR UN PLAN DE PUBLICIDAD PARA TU PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO"

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

- Ambiente Requerido.

  Ambientes de aprendizaje con computadores (El espacio asignado por la coordinación es el Ambiente 1 Bilingüismo), biblioteca,trabajo de campo, plataforma territorium, plataforma Sofia Plus, condiciones básicas de seguridad industrial.

- Materiales

  Computadores, televisión, internet, tablero,marcadores.

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular.

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: Efectuar mesa redonda, donde se diserte sobre la experiencia vivida en la realización del **"Plan de marketing"** para la empresa asignada según proyecto formativo.	Expone sus ideas y defiende sus opiniones e intereses.	Mesa redonda. Lista de chequeo.
Evidencia de Desempeño: Presentación PowerPoint "Plan de marketing".	Actitud de compromiso. Manejo del tema. Formular ideas con relación al tema. Manejo de equipos audiovisuales.	Presentación PowerPoint. Lista de chequeo.
Evidencia de Producto: Realizar informe "Plan de marketing para la empresa asignada según	Manejo del tema Manejo de herramientas ofimaticas	Informe plan de marketing

proyecto formativo”		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

MERCADO: Se entiende como mercado de cara al marketing como ese conjunto o grupo de compradores potenciales o ya consumidores de un producto o servicio.

MERCADEO: Es un conjunto de acciones mediante las cuales una empresa estudia las necesidades o problemas característicos de un público, sea este una persona u otra empresa, y partir de ellos establece estrategias para descubrir cómo resolverlos a través de su producto o servicio.

SEGMENTACIÓN: La segmentación es la forma en que el marketing clasifica al mercado, según ciertas características que pueden basarse en datos demográficos, socioeconómicos, de comportamiento y otros. Gracias a una buena segmentación, una marca o negocio es capaz de gestionar sus acciones de marketing, dirigiendo las adecuadas para cada tipo de cliente y administrando mejor los recursos.

PLAN DE MARKETING: Un plan de marketing sirve para establecer una guía clara y detallada de las acciones y estrategias que una empresa debe llevar a cabo para alcanzar sus objetivos de marketing y obtener una ventaja competitiva en el mercado.

MICROENTORNO: Cuando hablamos de microentorno nos estamos refiriendo a todos aquellos factores que tienen una vinculación directa con la empresa, es decir, agentes que pueden afectar o variar la actividad que se desarrolla pero, aún así, escapan de nuestro control.

MACROENTORNO: Es el conjunto de factores que existen en la economía, considerada ésta como un todo. A grandes rasgos, el macroentorno incluye las tendencias del producto interno bruto (PIB), la inflación, el empleo, el gasto y la política monetaria y fiscal.

MATRIZ DOFA: Nos muestra con claridad cuáles son nuestras debilidades, nuestras oportunidades, nuestras fortalezas y nuestras amenazas, elementos que, al tenerlos claros, nos da una visión global e integral de nuestra verdadera situación.

Objetivo SMART: Es una metodología para definir objetivos. Se trata de un acrónimo del inglés a través del cuál se explican las características básicas de los objetivos SMART. Éstos deben ser Específicos (Specific), measurable (Medibles), alcanzables (Achievable), realistas (Realistic) y de duración limitada (Time-bound).

ESTRATEGIA: Es un concepto que hace referencia al procedimiento a través del cual se toman las decisiones en un escenario determinado con el objetivo de conseguir una o varias metas.

CONTROL: En una empresa consiste en que todo se efectúe de acuerdo al plan que ha sido adoptado, a las ordenes dadas y a los principios establecidos. Su objeto es señalar los errores a fin de que sean rectificados y prevenir de que ocurran nuevamente.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Al Ries y Jack Trout. Las 22 leyes inmutables del Marketing. Mc Graw Hill.
- Philip Kotler. El marketing según Kotler. Mc Graw Hill.
- http://biblioteca.sena.edu.co/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Lindelia Peralta Paula**	**Instructora**	**Centro de Comercio y Turismo**	**Julio 12 de 2023**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					