**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

## TABLA DE CONTENIDO


1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE 2

2. PRESENTACIÓN 4

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE 5

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL 5

3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE. 6

3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO - CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN. 7

3.3.1 ACTIVIDAD INVESTIGACIÓN 7

3.3.2 FORMULANDO EL PLAN DE NEGOCIOS MEDIANTE METODOLOGÍAS EXISTENTES 10

3.3.3 ACTIVIDAD INVESTIGACIÓN DE MERCADOS 12

3.3.4 ACTIVIDAD: ÉTICA 13

3.3.5 ACTIVIDAD: GESTIÓN AMBIENTAL 14

3.3.6 PLAN DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE SIMULACIÓN EMPRESARIAL 17

3.3.7 ACTIVIDAD CONTABILIDAD 20

3.3.8 ACTIVIDAD: SST 28

3.3.9 ACTIVIDAD: BILINGUISMO 29

3.3.10 ACTIVIDAD: FORMACIONES FÍSICA Y MENTALMENTE ACTIVAS 31

3.4 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO. 32

4 ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN 33

5. GLOSARIO DE TERMINOS 41

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS 44

7. CONTROL DEL DOCUMENTO 45

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía) 45

## 1. DENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología en Gestión Empresarial
- **Código del Programa de Formación:** 621201, **Versión:** 102
- **Nombre del Proyecto:** Implementación de un centro de simulación de procesos empresariales para las organizaciones de los municipios del norte del Valle del Cauca.
- **Fase del Proyecto:** Ejecución I
- **Actividad de Proyecto:** Aplicar el proceso administrativo en los retos y protocolos de atención y servicio al cliente interno y externo en las diferentes áreas funcionales.

**Producto:**

**Actividades de aprendizaje:**

- Ejecutar actividades para el desarrollo de los protocolos y retos del Centro de simulación para la atención y servicio al cliente, definiendo los roles, comportamiento y habilidades psicomotrices de los colaboradores en las organizaciones.
- Efectuar operaciones administrativas y/o contables de acuerdo con los lineamientos y políticas establecidas en los manuales de procedimientos de la organización.

- **Competencias y resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

**Competencia:** 210601009: Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa.

- **Resultado de aprendizaje:** Garantizar que el clima organizacional sea propicio para el cumplimiento de las actividades laborales, las políticas organizacionales y el desarrollo del talento humano, mediante las propuestas de mejoramiento del clima organizacional, de acuerdo con los resultados obtenidos.
- **Resultado de aprendizaje:** Implementar las propuestas de mejoramiento de las relaciones interpersonales y laborales de acuerdo con las políticas de la organización y prever los recursos para el plan teniendo en cuenta las necesidades de la organización.

**Competencia:** 210601010: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

- **Resultado de aprendizaje:** 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.
- **Resultado de aprendizaje:** Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Resultado de aprendizaje:** 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.

**Competencia:** 210601013 - Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales.

- **Resultado de aprendizaje:** Contabilizar los diferentes tipos de operaciones de la empresa, aplicando metodologías de costos y presupuestos.
- **Resultado de aprendizaje:** Preparar y elaborar los estados financieros y anexos de costos.

- **Resultado de aprendizaje:** Interpretar los conceptos y propósitos de la Contabilidad de Costos: costeo por procesos, por órdenes de producción o cualquier otro sistema de costos.

**Competencia:** 210101023: Controlar los inventarios según indicadores de rotación y métodos de manejo.
- **Resultado de aprendizaje:** Gestionar los inventarios de acuerdo con la política empresarial, y las normas legales vigentes.
- **Resultado de aprendizaje:** Consolidar la información del comportamiento de los inventarios.

**Competencia:** 210601003: Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa.
- **resultado de aprendizaje:** Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.
- **Resultado de aprendizaje:** Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.

**Competencia:** 210201033: Administrar la salud ocupacional de acuerdo con la normatividad técnica legal vigente y las políticas de la organización.
- **Resultado de aprendizaje:** Promover la participación en las actividades de salud ocupacional en las organizaciones a través de la promoción y divulgación del programa de salud ocupacional de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas de la organización.

**Competencia:** 260101016: Planear actividades de mercadeo que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y a los objetivos de la empresa.
- **Resultado de aprendizaje:** 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 mercadológicas y de planeación de acuerdo con los objetivos fijados por la empresa.

**Competencia:** 240201502 - Producir textos en inglés en forma escrita y oral.
- **Resultado de aprendizaje:** Encontrar y utilizar sin esfuerzo vocabulario y expresiones de inglés técnico en artículos de revistas, libros especializados, páginas web, etc.

**Competencia:** Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en el contexto laboral y social.
- **Resultado de aprendizaje:** Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.
- **Resultado de aprendizaje:** Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.
- **Resultado de aprendizaje:** Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.

- **Duración de la Guía:** Total horas: 580 (350 horas directas – 230 horas indirectas) Fecha de inicio: junio 11 de 2023, Fecha de finalización: agosto 31 de 2023.

## 2. PRESENTACIÓN



*https://n9.cl/58f6i*

Ante los constantes cambios tecnológicos y sociales, el sector empresarial busca plantearse retos para mejorar de manera constante su operatividad y la manera como los colaboradores afrontan los múltiples desafíos en el desarrollo de sus funciones. Estos avances, han conllevado a las empresas a fortalecer las habilidades administrativas en los equipos de trabajo y a alcanzar un mayor grado de automatización en los procesos, gracias a la industria 4.0. “Tener la capacidad de integrar nuevas soluciones tecnológicas para mantener las operaciones y la rentabilidad, así como optimizar los flujos de trabajo para soportar los picos continuos de la demanda y los desafíos de las cadenas de suministro, es y seguirá siendo un factor fundamental para los negocios” *Firma Estadounidense EDELMAN.*

Aprendiz, en la presente fase asumirá el reto de aplicar el proceso administrativo, en donde desarrollará competencias y/o habilidades en la construcción de planes de mejora y ejecución de operaciones administrativas y contables de acuerdo con las necesidades del sector y asumiendo las dificultades y tendencias administrativas actuales, manuales de funciones y procedimientos, las políticas de gestión ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo, código de ética, procedimientos y protocolos de atención y servicios en las diferentes áreas funcionales de la organización.

Lo invitamos a desarrollar cada una de las actividades de aprendizaje, participando de manera activa y colaborativa, revisando los materiales de apoyo compartidos por el equipo ejecutor y actualizando las evidencias en el portafolio.

***“Esta es la clave para la gestión del tiempo; ver el valor de cada momento”*** *Menachem Mendel Schneerson.*

## 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

### 3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

Estimado aprendiz,

Lo invitamos a participar de la actividad de reflexión inicial, desarróllela de manera individual, visualizando los siguientes videos.



https://www.youtube.com/watch?v=BO6q0fzq_lU&ab_channel=AlejandroKasuga




https://www.youtube.com/watch?v=iXc0BX2HJNs&ab_channel=Izertis

Una vez visualizados los videos, reflexione desde su óptica empresarial y de respuesta al siguiente interrogante:

- ¿Cuáles son los retos que afrontan actualmente las empresas en la gestión operativa?

- Teniendo en cuenta los conocimientos previos y la trayectoria adquirida durante la formación. Argumente el siguiente párrafo:

***"El éxito en la administración requiere aprender tan rápido como el mundo está cambiando"***
*Warren Bennis.*

De acuerdo con los anteriores razonamientos, participe del **Foro "Aplicación del proceso administrativo en los retos actuales",** liderado por el Instructor y comparta el desarrollo de la actividad, permitiendo enriquecer los argumentos obtenidos.

***Recuerde que el responsable de su aprendizaje es usted mismo, no su instructor ni su compañero, así que la recomendación es trabajar en equipo, colaborando en la construcción colectiva del conocimiento y respondiendo por su propio aprendizaje.***

**Ambiente de formación:** Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

**Materiales de formación:** Resma de papel tamaño carta, marcadores.

## 3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE.

Estimados aprendices, los invitamos a participar de la actividad de contextualización. Para ello, de manera de individual, realice el siguiente taller de identificación de conceptos de acuerdo con las imágenes.

A continuación, identifique el objeto comercial de las siguientes imágenes de procesos productivos y comerciales de empresas. Relacione las siguientes imágenes con empresas que ustedes conozcan y den respuestas en los recuadros:

**Imagen 1.** Compra de productos o insumos, almacenaje de productos, logística y transporte de productos, comercialización de productos.



| Empresas relacionadas | Conceptos o modelos gerenciales asociados | Posibles problemáticas presentadas | Mejoras tentativas |
|---|---|---|---|
| | | | |

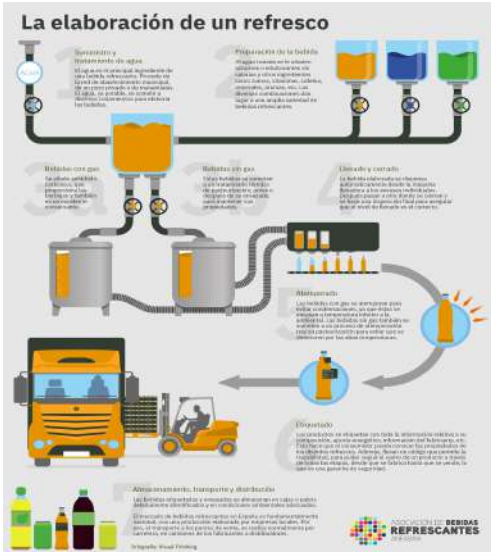
**Imagen 2.** Recolección de materia prima, logística y transporte de materia prima, transformación de materia prima, control de calidad producto terminado, comercialización de producto terminado.




| Empresas relacionadas | Conceptos o modelos gerenciales asociados | Posibles problemáticas presentadas | Mejoras tentativas |
|---|---|---|---|
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |

**Imagen 3.** Fabricación de producto (producción), empaque y embalaje, logística y transporte de producto terminado, logística y distribución de producto terminado, comercialización de producto terminado.




| Empresas relacionadas | Conceptos o modelos gerenciales asociados | Posibles problemáticas presentadas | Mejoras tentativas |
|---|---|---|---|
| | | | |

**Imagen 4.** Comercialización de producto terminado, análisis del consumidor, tecnologías de la información, servicio al cliente, automatización.




| Empresas relacionadas | Conceptos o modelos gerenciales asociados | Posibles problemáticas presentadas | Mejoras tentativas |
|---|---|---|---|
| | | | |

Posteriormente, actualice el portafolio de evidencias.

**Ambiente de formación:** Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

**Materiales de formación:** Resma de papel tamaño carta, marcadores.

## 3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO - CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN.

**Actividad de aprendizaje:** Ejecutar actividades para el desarrollo de los protocolos y retos del Centro de simulación para la atención y servicio al cliente, definiendo los roles, comportamiento y habilidades psicomotrices de los colaboradores en las organizaciones.

### 3.3.1 ACTIVIDAD: Mejorando el clima organizacional "Lineamientos de evaluación y propuesta de mejora del clima organizacional"

Estimados aprendices,

Inicialmente desarrolle la actividad de simulación en el cloudlabs habilitada en la plataforma territorium (Clima organizacional y mejora continua).

Una vez realizada la actividad de contextualización sobre mejora del clima organizacional, tomando como base el informe de las propuestas de mejoramiento del clima organizacional realizado en la fase anterior, procedan a realizar la retroalimentación e implementar las acciones de mejora propuestas para mejorar el Clima Organizacional. La ejecución del plan de mejora debe quedar documentado en el informe.

Recuerde publicar las evidencias del informe en la plataforma de acuerdo con las recomendaciones suministrada por el instructor.

Evidencias a entregar:



- Actividad Cloud labs.
- Informe mejora del clima organizacional.

***"Las decisiones que se toman sobre las personas, son las decisiones más importantes que un ejecutivo puede tomar". Alfred P. Sloan.***

**Ambiente de formación:** Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
**Materiales de formación:** Herramientas ofimáticas, marcadores, papel bond.

***Competencia:*** *210601009 - GENERAR PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL DE ACUERDO CON LA FUNCIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.*
***Resultado de aprendizaje:*** *Garantizar que el clima organizacional sea propicio para el cumplimiento de las actividades laborales, las políticas organizacionales y el desarrollo del talento humano, mediante las propuestas de mejoramiento del clima organizacional, de acuerdo con los resultados obtenidos.*

***Resultado de aprendizaje**: Implementar las propuestas de mejoramiento de las relaciones interpersonales y laborales de acuerdo con las políticas de la organización y prever los recursos para el plan teniendo en cuenta las necesidades de la organización.*

### 3.3.2 ACTIVIDAD: Excelencia en el servicio al cliente interno y externo mediante el uso de tic´s



Estimado aprendiz, tomando como base la caracterización del proceso de servicio al cliente realizado en la fase de planeación. Es momento de fortalecer la experiencia del cliente en las ideas de emprendimiento o empresas objeto de análisis. Para el desarrollo de esta actividad, debemos tener en cuenta que se está trabajando en pro de la construcción de un modelo de gestión para la transformación digital.

Para iniciar las actividades, **construya un portafolio de servicios, aplicado a su plan de negocio o las empresas que está apoyando,** cuyos beneficios se pueden apreciar a continuación:



Brindar conocimiento de la empresa, productos y servicios a los grupos de interés.
Proporciona confianza
Se puede demostrar el trabajo de calidad
Se convierte en una herramienta de venta

El portafolio debe ser construido en medios digitales.

CARTILLA DIGITAL https://www.canva.com/es_co/crear/ebooks/

Y deberá contener la siguiente información:

- Productos
- Aliados
- Estrategias
- Principales logros-negociaciones
- Canales de comunicación disponibles
- Acciones de RSE con los grupos de interés
- Presencia en el territorio nacional (referenciación geográfica)
- Participación en eventos

Posteriormente, elabore un brochure o catalogo de productos que permita informar a los clientes las bondades de los productos y facilite el proceso de ventas. Tenga en cuenta el material de apoyo alojado en el siguiente enlace Cómo hacer un catálogo digital irresistible, hubspot. https://blog.hubspot.es/marketing/hacer-catalogo-digital.

- **Medios de comunicación tecnológicos y normas de cortesía**



https://url2.cl/bBAWZ

Los medios de comunicación tecnológicos y las normas de cortesía cumple un papel importante para facilitar la atención y servicio al cliente, dependiendo del bien o del servicio y del mercado objetivo al que este enfocada la estrategia de servicio de la organización, estos se pueden implementar a través del protocolo de atención y servicio al cliente. Se deberá generar recordación de marca a través del concepto de marketing, puesto que para el cliente la recordación de la marca, ubicación, diseño y color de la imagen corporativa se fideliza al consumidor y permite mejorar la competitividad empresarial.

Para dar inicio, participe de la actividad liderada por el instructor sobre protocolos de atención y servicio al cliente a través de medios personalizados y tecnológicos.

Finalmente, socialice los diferentes medios de comunicación tecnológica empleados en la atención y servicio al cliente y construya un protocolo de atención empleando los diferentes medios socializados.

- **Comunicación inteligente: transformación de la comunicación y mejora del servicio al cliente**

Apreciado aprendiz, validemos en conjunto con el instructor, tomando como referente a las empresas seleccionadas, qué normas básicas se deben tener en cuenta a la hora de prestar un excelente servicio al cliente interno y externo (personalidad, conducta, pensamiento, imagen personal, aspecto corporal, encanto personal, vestuario, accesorios, uso del uniforme, relaciones interpersonales, entre otras).

Refuerce los conceptos básicos de comunicación, como: ***canal, medio, código, emisor, receptor, contexto y mensaje.*** Es importante que recuerde y fortalezca sus conocimientos con el concepto de ***comunicación empresarial y comunicación inteligente*** utilizado hoy en día, el cual será indispensable para el desarrollo de las actividades subsiguientes.




Identifique e interiorice los conceptos **CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) y SISTEMA AUTOMATIZADO DE VENTAS (SAV) estableciendo** en qué consisten, cuáles son las características, para que se utilizan, ventajas, desventajas, exigencias de implementación en una empresa, entre otras.

Con toda la información anterior determine las exigencias y características que debe tener la implementación de un SAV y un CRM para una empresa. Con la ayuda de su instructor proceda a la construcción y/o aplicación de estas herramientas.

Evidencias a entregar:

- Portafolio de servicios.
- Catálogo de productos.
- Protocolo de atención y servicio al cliente.
- Crm.

*Recuerden publicar las evidencias en la plataforma, y trabajar en equipo de manera responsable y activa.*

***Competencia:*** *FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.*
***Resultado de aprendizaje:*** *Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.*
***Resultado de aprendizaje:*** *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.*
***Resultado de aprendizaje:*** *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.*

### 3.3.3 ACTIVIDAD: ÉTICA

**LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO EJE CENTRAL DE NUESTO ÉXITO LABORAL**




La comunicación es sin duda alguna el eje central de la socialización humana, tan importante para el éxito en todos los ámbitos en los cuales el hombre se desenvuelve, que la OMS, la a nombrado como una de las 10 habilidades esenciales para la vida. Por tal razón usted como aprendiz SENA está llamado a evaluar y mejorar su comunicación haciendo que su estilo comunicativo sea asertivo con el propósito de ser un aprendiz éxito en todos los roles que asuma en su vida cotidiana (Laboral, social, etc.).

Por tal razón l invito a participar críticas y constructivamente en la socializació instructora de invito a realiza material de ap los resultados obtenidos socialice de manera volunt compañeros de formación, posterior a ello realice herramienta denominada la "ventana de Johari" la c humana explorando como fluye la comunicación entr interpersonal. Para ello lea el documento proporcion Johari" y consúltele sus dudas al respecto a la vez que Para elabora con éxito el ejercicio debe hacer uso de e



La evidencia a entregar es la elaboración del ejercicio "La ventana de Johari" en documento de Word, complementada con un análisis de su comunicación en los roles en los cuales se desenvuelva en este momento, aproveche la cuarentena para preguntar a su familia sobre su estilo de comunicación y complementar el ejercicio. Luego de conocer los resultados de su análisis, elabore un plan de mejoramiento que contenga acciones de mejora a mediano y corto plazo en todos los planos (formación, familiar, grupo de amigos, laboral).




Para terminar, realice la lectura de los derechos asertivos la cual encontrara en material de apoyo y realice 3 conclusiones al respecto, anéxelas al trabajo que entregara como evidencia.

La evidencia a entregar se subirá al drive de evidencias y se socializará en plenaria con sus compañeros de formación.

***Competencia:*** *PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN EL CONTEXTO LABORAL Y SOCIAL.*
***Resultado de aprendizaje:*** *Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.*

### 3.3.4 ACTIVIDAD: FORMACIONES FÍSICA Y MENTALMENTE ACTIVAS

Para el proceso de inmersión a las actividades de cultura física es importante tener en cuenta aquellos aspectos que se encuentran involucrados durante una sesión de ejercicios programados, por esta razón es necesario desarrollar una serie de talleres para favorecer la obtención de habilidades psicomotrices en cada uno de los aprendices.

**1. Juegos tradicionales y el desarrollo de la motricidad**. Los juegos tradicionales son manifestaciones culturales presentes en todos los grupos y sociedades, se han venido practicando desde tiempo inmemorial y no han sufrido casi ninguna modificación en su estructura, asegurando su transmisión a lo largo de varias generaciones (Cañizares Márquez & Carbonero, 2016). Éstos juegos, permiten optimizar la propia motricidad a través del desarrollo de las habilidades motrices que va de la mano al desarrollo de la condición física y del bienestar físico (Castañer & Oleguer, 2006).



ente:

rincipales juegos tradicionales y su relación directa con el desarrollo diferentes etapas de la vida.

cambio de generación ha influido en la práctica de estos juegos.

- Realice con su grupo de formación un ejercicio de motricidad gruesa relacionado con los juegos tradicionales.
- Busque la relación de estas acciones con el entorno formativo y laboral, además, entregue evidencia digital para ser evaluada por su instructor, posteriormente subir la lista de chequeo a su plataforma individual.

**2.** EL sedentarismo está en crecimiento, esta condición nos afecta r tal motivo es importante diseñar un plan de entrenamiento, para esto a página de la Organización Mundial de la Salud (OMS) sicalactivity/factsheet_recommenda tions /es/ para conocer las recomendaciones de actividad física con respecto a la edad. Seguido de esto. Por último, plantearemos las actividades con hora, lugar, tipo de entrenamiento (Gimnasio CTA, Actividades deportivas CTA y Danzas del CTA)

**3. Protocolo de pausas activas "Formaciones Activas".** Las pausas activas se convierten en una técnica importante en las jornadas de formación y laborales para tomar un descanso y renovarse de energía, tal como lo expone el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (2017), la pausas activas surgen como respuesta a la creciente aparición de enfermedades laborales asociadas a factores ocupacionales como las actividades repetitivas y de fuerza.

Así pues, debe dirigirse al material de apoyo, leer el documento adjunto sobre Las pausas activas para conocer el concepto, beneficios, duración y recomendaciones para realizarlas. (adicional a esto, adjunto link





del documento https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/pu1.pg6_.gth_publicacion_cartilla_pausas_activas_2018_v1.pdf)

Seguido de esto, grupos conformados por 2 aprendices se encargarán de realizar cada semana las pausas activas en su ambiente de formación, es decir que esta actividad se llevará a cabo durante toda la etapa lectiva. Es importante recordar que deben integrar actividades recreativas y lúdicas que llenen de energía, evitar acciones repetitivas y aburridas.

Se debe enviar un documento en Word con las respuestas a los interrogantes mencionados anteriormente y adjuntar las fotos de la evidencia de la ejecución de las actividades, posterior a eso, se evaluará la actividad.

***Competencia:*** *PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN EL CONTEXTO LABORAL Y SOCIAL.*
***Resultado de aprendizaje:*** *Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.*

### 3.3.5 ACTIVIDAD: CONTABILIDAD

**Actividad Manejo de los Inventarios**

Identificar los principales elementos del proceso de inventarios en las organizaciones, teniendo en cuenta el tipo de producto o servicio, y la distribución de mercancías.

Descripción de la actividad:

- Conforme equipos de trabajo de 3 personas.
- Elabore una presentación digital donde enuncie las principales características del proceso de inventarios en las organizaciones, así como la utilidad de los mismos.
- Describa en la presentación la importancia de los inventarios en las empresas.

**Situación Problémica:**

El manejo de materias primas en las organizaciones nos lleva a tener en cuenta aspectos relevantes para la gestión en la producción, comercialización y distribución, así como el manejo de los inventarios en la Gestión Empresarial.

La distribución de productos de las empresas está ligadas a su gestión logística, y parte de ella es la rotación de inventarios dentro de la organización; proceso por el cual se tiene en cuenta la disponibilidad de materias primas, productos semielaborados y productos terminados.

De acuerdo a lo anterior, podemos plantear como punto de partida la siguiente situación problémica, para analizar su contexto dentro del desarrollo de las actividades propuestas en la presente guía de aprendizaje:

¿Cuáles son las estrategias indicadas para el manejo de inventarios en las organizaciones?

**Actividad Control de los Inventarios**

De acuerdo al objetivo de la presente guía de aprendizaje, es necesario comentar situaciones puntuales dentro de las cuales se desarrollen actividades que propendan al manejo y control de inventarios.

Descripción de la Actividad:

- Conforme equipos de trabajo de 3 personas.
- Elabore un mapa cognitivo de cajas, en forma digital, en el cual muestre los procesos y funciones relacionadas con el manejo de inventarios dentro de las organizaciones. Tenga en cuenta las características que conoce de los inventarios, y explique en sus palabras que es un inventario.
- Considere, en el mapa cognitivo, de que forma implementaría el proceso de inventarios en sus ideas de negocios o proyectos productivos propuestos.
- Socialice los resultados del mapa cognitivo en el ambiente de formación a sus compañeros y a su instructor.

**Actividad Tipos y Características de los productos y materiales en los procesos de Producción**

Identificar los tipos y características de productos y materiales involucrados en los procesos de producción, de acuerdo a su actividad económica, naturaleza y composición.
Descripción de la actividad:

- Conforme equipos de trabajo y realice una consulta en una empresa de su preferencia o negocio.
- Consulte de forma autónoma las características de los materiales y productos que generalmente componen el mercado, entre ellas, familias de productos, materias primas, materia auxiliar, materiales en proceso, productos terminados, productos alimenticios.
- Características de los productos: físicas, químicas, biológicas, rotación de productos, productos averiados y demás.
- Socialice mediante presentación digital a sus compañeros cada una de las características anteriores, de acuerdo a la distribución que haga el instructor de cada uno de los temas.

**Actividad Sistemas De Inventario.**

Aprendiz, para iniciar con el tema de sistemas de inventario, deben conocer antes sobre los siguientes conceptos, los cuales socializaran de una forma clara y dando su punto de vista e interpretación.

En grupos de 3 aprendices, realicen un paralelo entre el sistema del inventario periódico y del sistema de inventario permanente referenciando sobre ambos sistemas:



*Objetivo del conteo físico del inventario
*Control de entradas y salidas de inventario
*Conocimiento del saldo existente de inventario
*Conocimiento del costo de venta
*Cálculo del resultado del ejercicio
*Contabilización de compras
*Contabilización de ventas

***Recuerde***

✔ Publicar en el portafolio del aprendiz cada una de las actividades realizadas.

- ✔ Consultar en la biblioteca virtual **E-libro** los siguientes libros: Inventario – Contabilidad básica 4Ed.

**Actividad Métodos De Valuación De Inventarios.**




Conforme equipos máximos de 3 aprendices e infórmense en diferentes fuentes de información sobre uno de los siguientes temas según asignación de su instructor.

*Cálculo costo de ventas y control de existencias de inventario de mercancías por medio del método de valuación del inventario Promedio Ponderado.

*Cálculo costo de ventas y control de existencias de inventario de mercancías por medio del método de valuación de inventario PEPS.

*Impacto de la implementación de las NIIF en el cálculo del costo de inventario de mercancías.

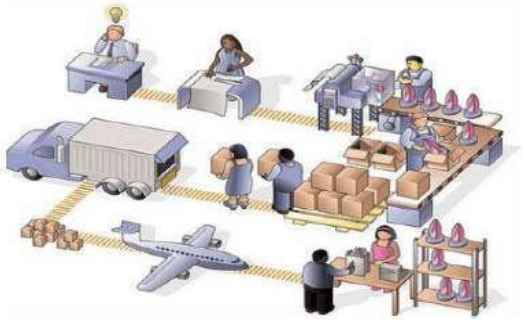
**Actividad Contabilización Según El Tipo De Inventario**



De manera individual, desarrolle el taller sobre cálculo de costos, control de existencias y contabilización de transacciones de compra, venta devolución en compra y devolución en venta para el sistema de inventario periódico y permanente, proporcionado por su instructor el cual encontrara en la plataforma.

Recuerde que trabajar en equipo es importante pero que el único responsable de su aprendizaje.

**Actividad Costos De Producción**



En equipo de trabajo preparen una cartilla donde se informe sobre:

- ✔ La finalidad e importancia de la contabilidad de costos dentro de las finanzas de una empresa.
- ✔ Los elementos del costo dando ejemplos de cada uno de ellos.
- ✔ ¿Qué es el sistema de costos por órdenes?
- ✔ ¿Cómo se generan los costos de producción por medio del sistema de costos por órdenes?
- ✔ ¿Qué es el sistema de costos por procesos?
- ✔ ¿Cómo se generan los costos de producción por medio del sistema de costos por procesos?
- ✔ ¿De qué depende la elección de un sistema de costos en una empresa?
- ✔ Tipos de costos según su asignación, su variabilidad y función
- ✔ Procedimientos para distribuir los costos indirectos de fabricación
- ✔ Modelos y descripción de los tipos de documentos que se utilizan para el control de los elementos del costo
- ✔ Modelo y descripción de la orden de producción
- ✔ Modelo y descripción de la hoja de costos
- ✔ Modelo y descripción del Estado de Costos, Producción y Ventas

Recuerde consultar en la biblioteca virtual el siguiente libro Sinisterra, V. G. (2011). Contabilidad de costos. Bogotá, CO http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co para la construcción de esta cartilla, aclarare dudas y retroalimente su conocimiento.

También puede consultar físicamente el siguiente libro en la biblioteca del CTA.

McGraw – Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V. Contabilidad de costos 4ª edición, McGraw –Hill.

Una vez terminado el manual Recuerde socializar con sus compañeros de formación e instructor toda la información recolectada para aclarar dudas, dispóngase a participar de los ejercicios propuestos por su instructor los cuales encontrará en la plataforma Blackboard Para fortalecer la investigación.

*Competencia: CONTROLAR LOS INVENTARIOS SEGÚN INDICADORES DE ROTACIÓN Y MÉTODOS DE MANEJO.*

*Resultado de aprendizaje: Gestionar los inventarios de acuerdo con la política empresarial, y las normas legales vigentes.*
*Resultado de aprendizaje: Consolidar la información del comportamiento de los inventarios.*

**Actividad. Las cuentas en contabilidad.**




Aprendiz, haciendo uso preferiblemente del sistema de bibliotecas SENA, elabore un documento escrito y gráfico donde identifique:

a. Concepto de cuenta en contabilidad,
b. Representación gráfica de la cuenta,
c. Que entendemos por naturaleza y dinámica de las cuentas, saldo de una cuenta, movimiento débito y crédito de una cuenta,
d. Que es asiento contable, asiento simple y asiento compuesto.
e. Defina Activo, Pasivo, Patrimonio, Ingreso, Costo y Gasto, incluya 3 ejemplos de cada uno.

Con fundamento en los conceptos adquirido en esta actividad elabore el taller de identificación de conceptos disponible en drive subcarpeta “Las cuentas en contabilidad”

**Actividad. Socializando la partida doble**

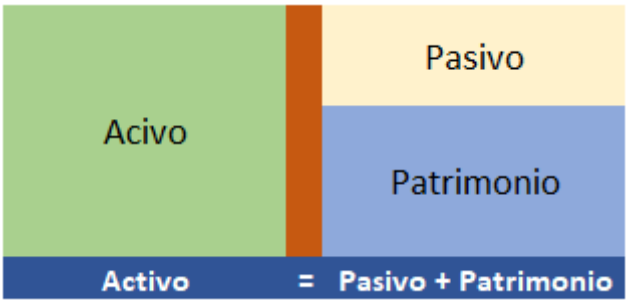



De manera individual infórmese sobre la Partida Doble, de acuerdo al material de apoyo disponible en el drive comente el tema con sus compañeros y aclaren dudas con su instructora.

Posteriormente con esta información y basados en su conocimiento sobre la clasificación, descripción, naturaleza y dinámica de las cuentas, participe en el juego “Encuentre a su pareja” propuesto por su instructor, donde le será asignado una operación comercial o financiera de una empresa y una de las cuentas con que se registra dicha operación en contabilidad, de tal manera que para alcanzar la partida doble de esta transacción deberá encontrar la pareja que tenga asignada a la otra cuenta necesaria para completar el registro.

Finalmente, con el fin de aplicar los conocimientos adquiridos sobre clase de cuentas y partida doble desarrolle el taller propuesto por su instructor sobre clasificación de cuentas y su comportamiento.

**Actividad. Conociendo la Ecuación contable.**







Consulte preferiblemente el sistema de bibliotecas SENA y responda el siguiente cuestionario:

a. Definición de ecuación contable o ecuación patrimonial,
b. Como se calcula la ecuación contable del Activo, ejemplo y representación grafica
c. Como se calcula la ecuación contable del Pasivo, ejemplo y representación gráfica,
d. Como se calcula la ecuación contable del Patrimonio, ejemplo y representación gráfica

Aprendiz consulte el material de apoyo disponible en el drive y elabore las simulaciones propuestas por su instructor donde aplicara los principios de la partida doble y ecuación patrimonial.

**Actividad. La nómina y la liquidación de Nómina.**




Realice un glosario de los términos propuestos a continuación teniendo en cuenta la legislación y las normas laborales en el país, como el Código Sustantivo de Trabajo y diferentes fuentes.

- Salario y tipos de salarios
- EL Devengado
- El deducido
- IBC
- Compensatorios
- Horas Extras
- Auxilio de transporte
- Aportes Parafiscales
- Apropiaciones

- Prestaciones sociales
- Recargos
- Comisiones
- Aportes a Seguridad social

Cona uso de la herramienta Excel de Microsoft office realice los talleres propuestos por su instructor de las empresas Comercial Andes Ltda por los meses de mayo y junio de 2020 y de la empresa Universal de Repuestos por el mes de julio de 2020.

Realice el registro de los gastos y pasivos correspondientes a las obligaciones patronales del sistema general de seguridad social y aportes parafiscales, así como la provisión de prestaciones sociales.

***Competencia:*** *CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.*
***Resultado de aprendizaje:*** *Contabilizar los diferentes tipos de operaciones de la empresa, aplicando metodologías de costos y presupuestos.*
***Resultado de aprendizaje:*** *Preparar y elaborar los estados financieros y anexos de costos.*
***Resultado de aprendizaje:*** *Interpretar los conceptos y propósitos de la Contabilidad de Costos: costeo por procesos, por órdenes de producción o cualquier otro sistema de costos.*

### 3.3.6 ACTIVIDAD: ESTRATEGIAS EMPRESARIALES SIMULANDO PROCESOS.

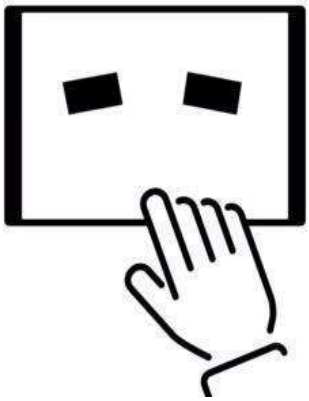
Una vez apropiados los conceptos en la actividad anterior. Para el desarrollo de la presente actividad, los invito a formar equipos de trabajo con un número máximo de 4 aprendices.



Iniciemos definiendo que es Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o Responsabilidad Social Corporativa

Para el contexto empresarial, el ICONTEC tiene la Guía Técnica Colombiana en Responsabilidad social: GTC 180, con la siguiente definición:

***"Compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas en materia de desarrollo humano integral; esta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales."***



**TENGAMOS EN CUENTA QUE**

**El crecimiento y el au**
**productividad estará**
**la mejora de la calida**
**del personal dentro y fuera de la**
**empresa.**

Ahora, entendamos como las iniciativas de RSE pueden influir en el valor de las marcas de las empresas:

Estas iniciativas deben ser identificadas por el consumidor y en su comunicación debe proyectar un comportamiento motivado socialmente. Las acciones de RSE influyen positivamente sobre las 2 dimensiones del valor de marca, la actitud hacia la marca y la singularidad. De estos resultados se derivan implicaciones para la gestión de la marca centradas en la necesidad de un planteamiento estratégico en la integración de RSE y marca dirigido por el compromiso sincero a largo plazo (Aldás, Simó, & Currás, 2013, p.21)

Como Gestores Empresariales, tienen la responsabilidad de tomar parte de las decisiones que contribuyan al crecimiento y fortalecimiento económico de la empresa. Para esto, tendrán a cargo una de las empresas que se describen a continuación:




Cada contenido de información debe enmarcarse al desarrollo de estrategias de **RSE** en el entorno económico donde se llevan a cabo las operaciones comerciales de cada empresa.

Una vez se haya leído el material suministrado de cada empresa y complementado con consultas externas y visita a la base de datos EMIS, deberá estructurar una propuesta de mejora aplicando el proceso PHVA detallado en la siguiente gráfica.

| ETAPA DEL CICLO | N° | ACCIÓN | ESTRATEGIA |
|---|---|---|---|
| PLANEAR | 1 | Identificar situación y problema. | Lluvia de ideas, opiniones. |
| | 2 | Identificar posibles causas. | Observar problema, lluvia de ideaa, entrevista. |
| | 3 | Investigar razones de origen (Diagnóstico). | Aplicar herramientas administrativas (Diagrama análisis de causas y efectos, DOFA, árbold e problemas, PESTEL, etc. |
| | 4 | Listar medidas correctivas o posible solución. | ¿Por qué? ----Necesidad.<br>¿Qué? --------Objetivos y metas.<br>¿Dónde? -----Lugar.<br>¿Cuándo? ----Tiempo.<br>¿Cuánto? ----Costo.<br>¿Cómo? ------Plan de ejecución (Estrategias, procesos involucrados) y seguimiento (Indicadores de gestión)<br>Beneficios económicos. |
| HACER | 5 | Generar estrategia de aplicación de medidas a la solución de mejora | Desarrollar solución, designar tareas a cada involucrado. |
| VERIFICAR | 6 | Registrar procedimientos, hacer análisis de aplicación y utilidad. | Metodología de verificación. |
| ACTUAR | 7 | Prevenir recurrencia | Estandarización, inspección, seguimiento, documentación de control. |
| | 8 | Aplicación de mejora | Revisar y sgeuir el procedimiento. |
| | 9 | Reingenieria | Mejorar. |

Fuente: Chala, M (2023).

1

Inicialmente cada equipo debe estructurar un consolidado de datos que contenga información actualizada y que proporcione valor para la construcción de la propuesta de innovación y crecimiento en cada uno de los mercados donde operan.

Para la recopilación de la información, deben de aplicar procesos de investigación acorde a las necesidades previamente identificadas.




***La investigación debe estar orientada a obtener los datos que se listan en la imagen.***

***El procesamiento de los datos se lleva a cabo con la aplicación de técnicas, haga uso de ellas para documentar el proceso.***

***Dicha documentación es un producto que cuenta como insumo para la construcción de la propuesta de solución o plan de mejoramiento.***

2

**Pasamos al segundo paso**

Realice un comité directivo, en cual se lleve a cabo la socialización de la información recopilada y se establezca con el equipo de trabajo, el panorama empresarial y los compromisos para llevar a cabo el planteamiento de la propuesta. Tenga en cuenta lo requerido en el paso 3, y el material de apoyo suministrado sobre el procedimiento protocolario administrativo. Tenga en cuenta, establecer cómo se dio la comunicación durante la discusión de la situación de la empresa, qué técnicas utilizaron y si no lo hicieron cómo a través de ellas podría enriquecerse el ejercicio. Realice en este punto el numeral 1, 2 y 3 de la fase de planear.

**Pasamos al tercer paso** 3

Plantee, alternativas novedosas que conduzcan al fortalecimiento **económico de las empresas, y a las necesidades del mercado. Esto se logra siendo productivos.** En este punto desarrolle el numeral 4 de la tabla anterior.

La productividad evalúa la capacidad del sistema para elaborar productos requeridos (que se adecúan al uso), y a la vez del grado en que se aprovechan los recursos utilizados, es decir, el valor agregado (G. D'Elía 2001, p.19), el cual tiene dos vertientes para su incremento:

- ✔ Producir lo que el mercado (clientes) valora y
- ✔ Hacerlo con el menor consumo de recursos.

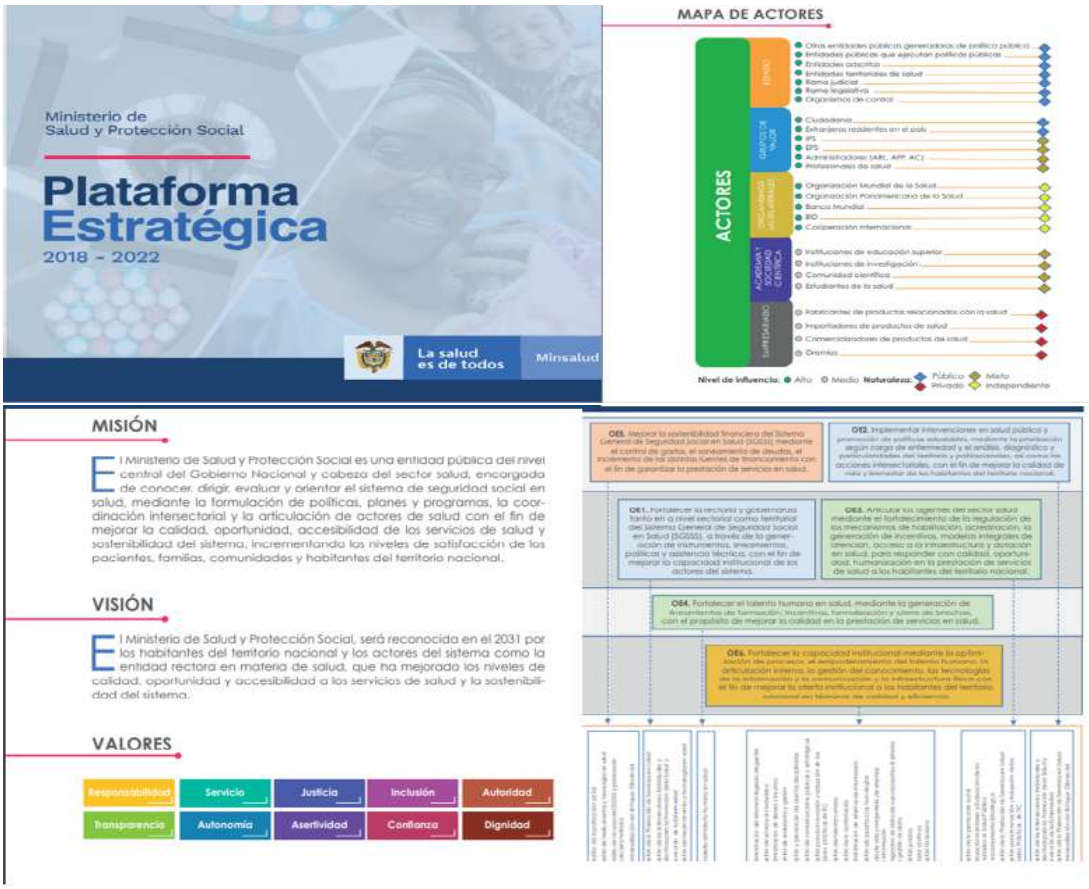
**La propuesta debe de sumar a las acciones de RSE actuales, y debe integrarse a la promesa de valor, construyendo momentos de verdad con un valor diferenciador, para propiciar experiencias de servicio positivas a los clientes.**

**Pasamos al cuarto paso** 4

Por último, establezca una metodología para verificar el cumplimiento de las acciones definidas en la propuesta y establezca posibles escenarios de mejora a hallazgos encontrados.

La propuesta debe estar en un informe en PDF, permitiendo que la lectura sea de fácil comprensión, y guiada por imágenes como componente de asociación de conceptos y de relevancia de un texto o idea.

Pueden jugar con colores, fuente, tamaños, cuadros e imágenes según el criterio de cada equipo de trabajo.




https://chequeodigital.mintic.gov.co

### 3.3.6.1 Plan operativo de simulación

Estimados aprendices, una vez se ha realizado un recorrido en el contexto empresarial, interviniendo en el desarrollo de programas de mejora organizacional. Es importante, recordar que, para promover la productividad en la empresa y la calidad en los procesos, es necesario que un Gestor Empresarial tenga en cuenta las etapas del proceso administrativo (Planeación, organización, dirección y control), y garantice que los procesos y procedimientos están documentados de acuerdo con la práctica empresarial y la normatividad vigente.




Apreciado aprendiz, en esta actividad, de acuerdo con los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación y teniendo en cuenta las orientaciones dadas por el Instructor, realizará un visita técnica virtual o presencial a 1 empresa con igual intención económica frente a su idea de negocio planteada, preferiblemente una en la ciudad en la cual se desarrollará la idea de negocio o en ciudades capitales como Cali, Medellín o Bogotá, para ello primeramente aplicará la lista de chequeo alojada en el siguiente enlace: y posteriormente usted deberá identificar las necesidades que requiere su enfoque de negocio. Lo anterior, le permitirá llevar a cabo un proceso de Intervención en las

diferentes áreas de la compañía y construir un plan de acción operativo para simular uno de los procedimientos según el modelo de la idea de negocio propuesta por su equipo de trabajo, con base en lo observado en las empresas.

Para realizar esta actividad y consolidar el Plan operativo, realice las siguientes actividades:

- Realice una visita a una compañía con su equipo de trabajo, observando detenidamente con su equipo de trabajo las particularidades de la empresa en cuanto áreas funcionales o procesos operativos.
- Aplique la check list suministrada por el Instructor para identificar los factores que componen la organización e identificar el nivel estandarización de procesos de acuerdo con la normatividad vigente. Aplíquela a la empresa analizada y a la planteada por su equipo de trabajo.
- Contraste el modelo organizacional de la empresa analizada con el planteamiento de su idea de negocio, e identifique similitudes y diferencias. Posteriormente, aplique un proceso de reingeniería, rediseñando los procesos que se requieran para garantizar la operatividad organizacional (Los procedimientos seleccionados para simular).
- Aplique las etapas del proceso administrativo (Planeación, organización, dirección y control). En el cual, a través del planteamiento de una problemática empresarial, simule uno de los procedimientos de acuerdo con las orientaciones de su Instructor, y construya el plan de acción operativo, para ello tenga en cuenta:
  La empresa XXXXXX requiere conocer o determinar como realizaría un despido injustificado, para ello se simulará el procedimiento de acuerdo con la normativa establecida.
  - Documentar el paso a paso a realizar de acuerdo con el manual de procedimiento.
  - Defina las interacciones y participación entre áreas o procesos de la empresa de acuerdo con el ejercicio práctico a simular.
  - Defina los objetivos, actividades, roles y recursos requeridos, de acuerdo con el material de apoyo suministrado por el Instructor.
  - Ponga en marcha el plan operativo diseñado, no olvide emplear los respectivos soportes contables y/o administrativos que se requieren para el desarrollo de las operaciones (Incluyendo los relacionados al talento humano).
  - Verificar que los datos con los que se alimenta el sistema (Procesos simulados) corresponden con la realidad de la empresa y la normatividad vigente.

Al culminar el desarrollo de la actividad, presente un informe ejecutivo, teniendo en cuenta la GTC 185, en donde sistematice el procedimiento aplicado y las experiencias obtenidas.

***Competencia:*** *Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa.*
**Resultado de aprendizaje:** Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.
**Resultado de aprendizaje:** Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.

### 3.3.7 ACTIVIDAD: SST




Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia CC BY-NC-ND

Al interior de cada empresa se deben nombrar los comités como parte de apoyo en lo relacionado con el sistema de gestión en Seguridad y salud en el trabajo, en esta fase se tendrá presente la aplicación de la resolución 2013 de 1986 (Copasst), la ley 1010 de 2006 (Acoso Laboral) resolución 652 y 1356 de 2012 Comité de Convivencia laboral y la conformación de las brigadas de emergencia.

Actividad Numero 1: Los aprendices en grupos de tres personas, simularán la conformación de cada uno de los comités de acuerdo a los parámetros e indicaciones socializadas por la instructora.

Actividad Número 2: El mismo grupo de aprendices y con los mismos temas realizarán un informe en Word, donde indiquen el funcionamiento de cada comité.

Por último se realizará un cuestionario evaluativo con los contenidos vistos en el numeral 1 y 2 . Este consta de 12 preguntas de selección múltiple.

**Competencia:** ADMINISTRAR LA SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD TÉCNICA LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
**Resultado de aprendizaje:** Promover la participación en las actividades de salud ocupacional en las organizaciones a través de la promoción y divulgación del programa de salud ocupacional de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas de la organización.

### 3.3.8 ACTIVIDAD INVESTIGACIÓN DE MERCADOS



Desde el área de mercadeo vamos a continuar con el desarrollo de competencias en investigación enfocadas a nuestra área, lo cual nos permitirá reconocer las necesidades del entorno, apostándole a nuevas ideas de negocio y minimizar los riesgos propios del desarrollo de la actividad comercial.

1. Por lo anterior vamos a revisar detenidamente los siguientes conceptos:

- **Identificación de necesidades:** reconocer las problemáticas latentes del sector próximo o entorno que nos rodea; estas pueden ser observables o generadas; las anteriores nos abren un panorama para crear ideas de negocio que satisfagan algunas de las identificadas.
- **Posibles soluciones:** brindar distintas posibilidades que faciliten la resolución de la necesidad o problemática identificada. Es importante tener presente desde el área de mercadeo, se debe utilizar todo el ingenio creativo e innovador para crear productos (bienes o servicios) que satisfagan estas necesidades, soluciones las problemáticas y sobre todo, que generen dinero de retorno (ventas).
- **Priorización de problemáticas:** reconocer las causas y efectos de cada la gobernabilidad que se tiene frente a cada problemática, con el fin de identificar las que están a nuestro alcance y con las cuales podríamos continuar el proceso de investigación de mercado para proyectar posibles soluciones.
- **Revisión de históricos:** buscar en fuentes fiables y autorizadas de consulta información relacionada con las necesidades observadas o generadas identificadas en el sector; lo anterior permitirá conocer la historia como punto de partida para la investigación.
- **Segmentación de mercados:** determinar la población objeto de estudio pertinente para la realización de la investigación de mercado actual; para lo cual, se debe fragmentar ese universo en varios apartados pequeños que faciliten su reconocimiento, estos son denominados segmentos. Finalmente, a esta muestra poblacional, se le desarrolla todo el estudio de mercado.
- **Diseño de instrumento de recopilación de datos:** elaborar encuestas que permitan la recopilación de la información necesaria de los actores del entorno que se requieren para la investigación de mercados.
- **Análisis de datos:** tabular, graficar y analizar los resultados obtenidos en la investigación de mercados, en pro de generar las conclusiones y recomendaciones pertinentes del estudio.
- **Creación de estrategias de mercado:** diseñar estrategias que promuevan el cumplimiento de los indicadores comerciales planteados por la institución, satisfaciendo las necesidades evidenciadas.

Adicionalmente, vamos a revisar la normatividad legal comercial, para lo cual, leeremos detenidamente la ley 1480 del año 2011 en su título III “Garantías”, Capítulo I “De las garantías”, para reconocer los derechos, deberes y obligaciones que tenemos como consumidores y empresarios a la hora de realizar un proceso comercial.
En esta actividad, posterior a la lectura de la normatividad, plantearemos preguntas y por medio de un conversatorio con todo el grupo de formación, aclararemos dudas al respecto, asimismo, el instructor realizará sus intervenciones aclaratorias para ampliar la temática.

**Ambiente de formación:** Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
**Materiales de formación:** Resma de papel tamaño carta, marcadores.

***COMPETENCIA:*** *260101016 - Planear actividades de mercadeo que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y a los objetivos de la empresa.*
***RAP:*** *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 mercadológicas y de planeación de acuerdo con los objetivos fijados por la empresa.*

### 3.3.9 *ACTIVIDAD: INGLÉS*

**INFOGRAPHIC**

Dear all, now that your reading skills have been strengthened, you are able to read texts according to your level. Apprentices will be able to understand academic texts such as short articles, Web pages that describe concepts or other instruments that contain short information with scientific language related to an area of study. For this activity you need to organize your ideas through an infographic. Each apprentice will choose a topic and create them. After doing it, you have to read and share it to your mates.



**Integrated Business Magazine.**

Dear all. Now you will create an Integrated Management Magazine, each one of you is going to focus on one part of the magazine. This activity aims to state what your knowledge of your field of study is. To begin with, each of you is going to follow the same structure of the magazine. You will divide the magazine in 4 sections: general Quality tips, issues of the environment world, an article of what is new in the Safety health at work and a short letter from you explaining the content of your page and general thanks. In addition, as a group you will have to get all the pages together and create the magazine. Finally, as a group you will work together and create the cover and the last page of the magazine.

**WORK INTERVIEW**




Dear learners! Up to this point it has been a hard journey and your task is to be involved in a conversation in which you are going to serve as an interviewee and your mates as interviewers. Up to now the objective is to make a job interview overcoming the language barriers, so the interview has to be at least 3-5 minutes long, and has to be recorded. Remember that the more interesting the answers the better. It is pertinent to bring your resume with you, remember that the resume must follow the teacher's example and you can find a draft in the additional material. To sum up, you must remember that this is a job interview, a proper outfit must be worn during the interview.

**"WHO WANTS TO BE A MILLIONAIRE?"**




Dear All! Now you have the task of creating an event of "who wants to be a millionaire" in which you will mimic the game of who wants to be a millionaire by being the host, the audience and the participants, so in groups you will fulfil 4 roles: audience, host, friend and participant. The questions are going to be elaborated by each group and will have to have technical knowledge of the area of study that you are in, at least 20 questions and 30 questions maximum. From the internet you can download the presentation motives to resemble more the actual game. This project is going to be carried out during the lesson and everybody has to participate. The participants are going to be switched in order to answers other group's questionnaires.

***Competencia:*** *Producir textos en inglés en forma escrita y oral.*
***Resultado de aprendizaje:*** *Encontrar y utilizar sin esfuerzo vocabulario y expresiones de inglés técnico en artículos de revistas, libros especializados, páginas web, etc.*

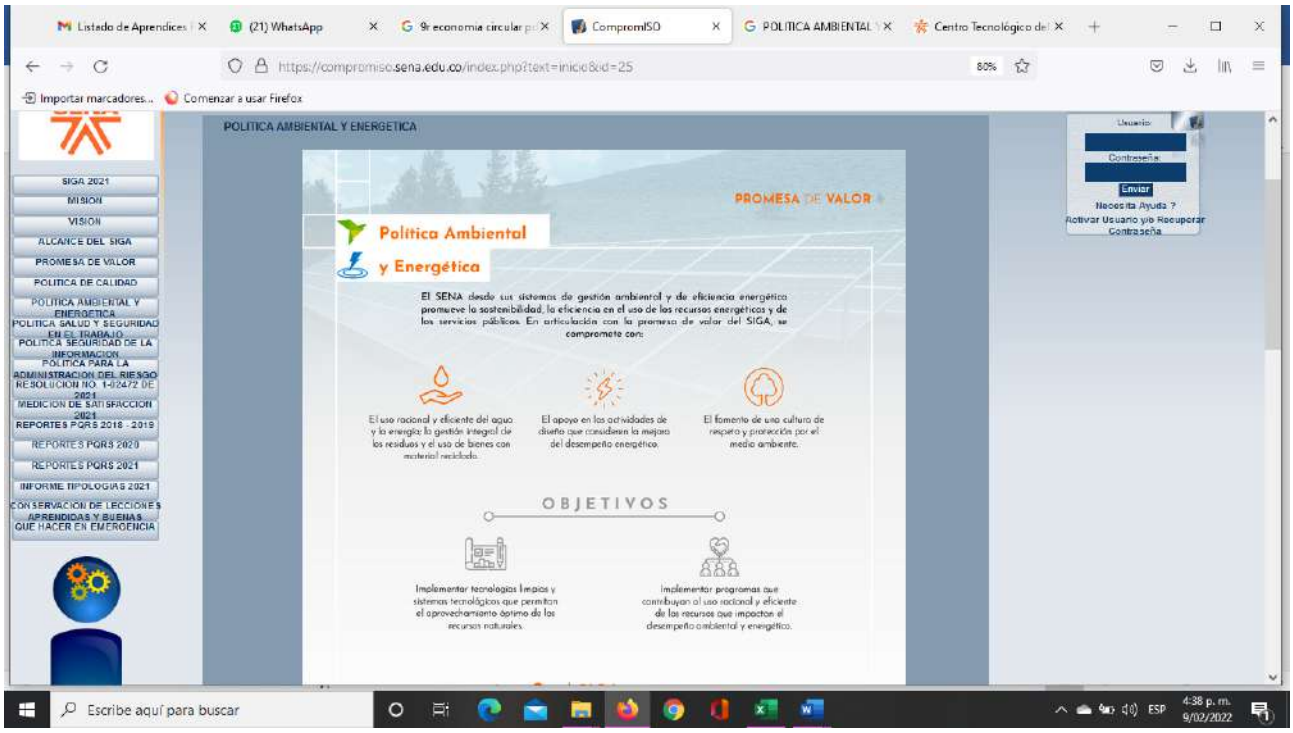
### 3.3.10 ACTIVIDAD: GESTIÓN AMBIENTAL

**3.3.5.1 Reconocer la importancia de la política de gestión ambiental y de eficiencia energética dentro de las acciones técnicas propias de su programa de formación.**

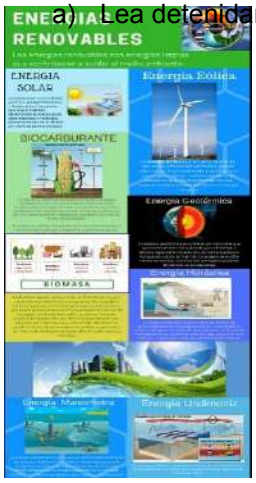
Aprendiz, inicias un proceso de aprendizaje, en donde se identificará LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN AMBIENTAL EN SU PROGRAMA DE FORMACIÓN; por esta razón es importante que desde su formación afronte la responsabilidad ambiental en sus acciones dentro de los ambientes de aprendizaje e instalaciones del Centro de Formación.

Por ende y cumpliendo con la política ambiental y de eficiencia energética, debemos estar comprometidos con los siguientes principios o pilares que pertenecen al subsistema de gestión ambiental.

https://compromiso.sena.edu.co/index.php?text=inicio&id=25




Por lo anterior mencionado, lo invito a que realice las siguientes actividades concernientes a gestión ambiental y de eficiencia energética




a) Lea detenidamente los compromisos y objetivos que hacen parte de la política ambiental y de eficiencia energética del SENA e investigue los siguientes conceptos que están relacionados con los compromisos ambientales del SENA, realice por cada concepto una infografía https://www.canva.com/ en donde se diagrama el texto encontrado a modo de resumen.

Conceptos:

- Concepto de las 9 RS (economía circular)
- Concepto de las 5 S
- Responsabilidad ambiental empresarial
- Energías Limpias
- Huella ambiental empresarial

b) Suba a la plataforma Territorium, en la carpeta de evidencias de GESTION AMBIENTAL.

**3.3.5.2 Norma iso14001:2015. guía para establecer actividades empresariales que impactan positivamente el medio ambiente.**

Aprendiz, **el Sistema de Gestión Ambiental** es una combinación de procesos que permiten que una empresa reduzca sus **impactos ambientales negativos** y aumente su **eficiencia** a partir de los **aspectos ambientales**; de esta manera se puede conseguir mejoras tanto económicas como ambientales y operativas. El Sistema de gestión ambiental ofrece *un marco para la gestión ambiental e implica tareas como formación, inspecciones, establecer una política y objetivos, gestión de riesgos etc.*




La Gestión ambiental en una empresa se fundamenta en la ISO 14001:2015 que proporciona a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Esta norma específica requisitos que permitan que una organización logre los resultados previstos que ha establecido para su sistema de gestión ambiental.

Con la información sobre la gestión ambiental empresarial a partir de la ISO 14001, lo invito a que realice la siguiente actividad que será apoyada por su instructor de gestión ambiental.



Consulte en la norma ISO14001:2015 el capítulo 03. Términos y definiciones y a través de una estrategia didáctica o un juego y socialice con sus compañeros de ficha los términos relacionados con organización y liderazgo; términos relacionados con planificación; términos relacionados con soporte y operación; términos relacionados con la evaluación del desempeño y con la mejora.

**Equipos:** Computadores con acceso a internet, televisor, video beam
**Materiales:** Marcadores borrables y permanentes, cuaderno de notas, equipos de cómputo.

***Competencia:*** *PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN EL CONTEXTO LABORAL Y SOCIAL.*
***Resultado de aprendizaje:*** *Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.*

## 3.4 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.

### 3.4.1 ACTIVIDAD: PRESENTACIÓN MANUALES DE OPERACIÓN Y REQUISITOS DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE SIMULACIÓN EMPRESARIAL



*https://cutt.ly/MzMCyqP*

Estimado aprendiz, una vez más demostrará los logros alcanzados en cuanto a la aplicación del proceso administrativo en los retos y protocolos de atención y servicios en las diferentes áreas funcionales de las organizaciones. Para socializar los resultados obtenidos, lo invitamos a simular una jornada de capacitación, teniendo en cuenta las orientaciones suministradas por el Instructor, allí se socializarán las experiencias sistematizadas en el proceso de simulación de procedimientos administrativos.

Para realizar esta actividad, tenga en cuenta plantear las actividades que se requieren llevar a cabo para la divulgación previamente a la presentación.

Recuerde que usted es Gestor Empresarial y debe apropiarse de un lenguaje idóneo y adoptar un punto de vista objetivo acorde a las necesidades del mundo empresarial y la competitividad del mercado en el que se encuentra la empresa objeto de intervención.

**Ambiente de formación:** Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

**Materiales de formación:**
DEVOLUTIVO (Herramienta - equipo) Equipos con conectividad
CONSUMIBLE (unidades empleadas durante el programa).
Marcadores permanentes
Marcadores borrables
Papel bond
Octavos de cartulina
Papel tamaño oficio
Papel tamaño carta

## 4 ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

| Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|
| **Tipo de evidencia:**<br><br>**DE PRODUCTO**<br><br>_ Actividad Cloud labs.<br>_Informe mejora del clima organizacional. | -Aplica objetivamente la técnica para establecer el tiempo requerido en la obtención del mejoramiento del clima organizacional.<br>- Implementa el plan de mejoramiento para una unidad administrativa o para la organización, según el caso<br>- Aplica los indicadores establecidos para la verificación, del plan de mejoramiento de acuerdo con el diagnóstico y las necesidades establecidas en la organización<br>- Verifica con honestidad los resultados frente a los objetivos de un programa de mejoramiento organizacional.<br>- Analiza con sentido crítico los resultados, sobre los beneficios de las ideas en relación con el clima organizacional.<br>- Aplica objetivamente los procedimientos de evaluación del clima organizacional de las unidades administrativas.<br>- Aplica rigurosamente los criterios de evaluación de los programas de mejoramiento.<br>-Fomenta los valores humanos en la organización de acuerdo con las normas de convivencia<br>establecidas por la organización.<br>- Aplica rigurosamente el protocolo de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella.<br>aplica respetuosamente las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de comunicación, atención y servicio al cliente interno y externo. | **Técnica de Evaluación:**<br>Valoración de Producto<br>**Instrumento de Evaluación:**<br>Lista de Chequeo |
| **Tipo de evidencia:**<br>**DE PRODUCTO**<br>-Portafolio de servicios. Catálogo de productos.<br>-Protocolo de atención y servicio al cliente. | - Aplica de manera rigurosa los significados del vocabulario técnico, en inglés, requerido para brindar e intercambiar información básica personal, laboral y empresarial, con<br>asertividad en mensajes básicos orales y escritos, cara a cara.<br>- Describe de manera diligente los servicios ofrecidos por una organización, de acuerdo con el portafolio de servicios, en español y en inglés.<br>- Elabora responsablemente correspondencia relacionada con la atención y el servicio a los clientes internos y externos, aplicando las normas técnicas vigentes, en español y en inglés.<br>- Clasifica con responsabilidad los tipos de clientes que visitan la organización.<br>- Aplica en la atención y servicio con | **Técnica de Evaluación:**<br>Valoración de Producto<br>**Instrumento de Evaluación:**<br>Lista de Chequeo |

| | | |
|---|---|---|
| | objetividad los momentos de verdad durante el ciclo del servicio al cliente interno y externo.<br>- Utiliza la planeación de los recursos de la empresa relacionada con el servicio, con objetividad y responsabilidad. | |
| **Tipo de evidencia:**<br>**DE DESEMPEÑO**<br>Aplicación herramientas tecnológicas servicio al cliente (CRM Y SAV, medios tecnológicos) | - Evalúa de manera rigurosa la atención y el servicio prestados por una organización, a través de la libreta de calificaciones.<br>- Opera con seguridad los medios tecnológicos y aplicativos disponibles en la organización para la atención y el servicio al cliente interno y externo.<br>- Aplica diligentemente las normas y estrategias de atención y cortesía telefónica y a través de otros medios tecnológicos.<br>-Registra cuidadosamente los clientes o usuarios que ingresan a la organización y el objetivo de su visita.<br>- registra con responsabilidad, en inglés, mensajes relacionados con los requerimientos de los clientes.<br>- elabora de manera responsable, tarjetas y cartas de invitación y de agradecimiento, en inglés y en español, que favorezcan las relaciones empresariales.<br>- aplica los planes de contingencia en la cadena de suministro con objetividad, para mejorar las expectativas del cliente, con diligencia y responsabilidad.<br>- establece la medición del servicio en la lealtad de los clientes con parámetros de calidad con objetividad la<br>- utiliza responsablemente diferentes portafolios de servicios en la atención y servicio del cliente<br>- aplica los crm en la atención al cliente por medios tecnológicos con responsabilidad.<br>- aplica los guiones de atención por medios tecnológicos en la administración de la relación con el cliente (crm), con compromiso y responsabilidad.<br>- participa en los proyectos de crm en los procesos de atención al cliente.<br>- aplica de manera diligente estrategias de atención y servicio, cara a cara, teniendo en cuenta los estándares de calidad, los tipos de clientes y sus requerimientos; las reglamentaciones institucionales, el protocolo y la etiqueta respectivos, durante la concertación de citas y el manejo de la agenda manual o electrónica, en español y en inglés. | **Técnica de Evaluación:**<br>Observación directa<br>**Instrumento de Evaluación:**<br>Lista de Chequeo desempeño |

| | | |
|---|---|---|
| **Evidencia de Producto:**<br>La ventana de Johari | - Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas.<br>- Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales.<br>Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional. | **Técnica de evaluación:**<br>Valoración de producto<br>**Instrumento de evaluación:**<br>Lista de verificación |
| **Tipo de evidencia:**<br>**De conocimiento :**<br>Informe con la estimulación de las capacidades motoras y psicomotoras a través de los juegos tradicionales.<br><br>**De producto**: Informe con la relación de los tipos de motricidad y las labores diarias.<br><br>**De producto:** Informe mensual del plan de entrenamiento.<br><br>**Evidencia de desempeño**: Protocolo de pausas activas “formaciones activas”. | -Aplica los test de condición física según técnicas de medición.<br>Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico. -<br>Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico<br>Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional. | **Técnica de Evaluación:**<br>FORMULACIÓN DE PREGUNTAS<br>**Instrumento de Evaluación:**<br>CUESTIONARIO<br>**Técnica:**<br>VALORACIÓN DE PRODUCTO<br>**Instrumento de evaluación:**<br>LISTA DE CHEQUEO PRODUCTO<br>**Técnica de evaluación:**<br>Observación directa<br>**Instrumento de evaluación:**<br>LISTA DE CHEQUEO DESEMPEÑO |
| **Tipo de evidencia:**<br><br>**De producto**<br><br>Actividad 3.3.8.1 Sistemas de inventario.<br><br>Actividad 3.3.8.2 Métodos de valuación de inventarios. | _ Maneja el software de código de barras<br>- Analiza el comportamiento de los objetos en el almacén teniendo en cuenta, categorías, referencias que no rotan, causas de avería, mermas, roturas y pérdidas e identifica las causas que las provocan y sustentan las diferencias existentes entre los objetos y los registros.<br>_ Analiza el comportamiento de los objetos en el almacén teniendo en cuenta, categorías, referencias que no rotan, causas de avería, mermas, roturas y pérdidas e identifica las causas que las provocan y sustentan las diferencias existentes entre los | **Técnica de Evaluación:**<br><br>Valoración de producto<br><br>**Instrumento de Evaluación:**<br><br>Lista de chequeo producto. |

| | | |
|---|---|---|
| Talleres Actividad 3.3.8.3 Contabilización según el tipo de inventario. | objetos y los registros.<br>_ Identifica las familias de productos y los clasifica de acuerdo con parámetros y variables para la asignación de códigos de acuerdo con la normatividad internacional, nacional o de empresa.<br>-Asigna códigos a los proveedores para los objetos de acuerdo con la normatividad expuesta por la IAC y la codificación interna de productos según la política empresarial.<br>_ Diligencia instrumentos señalados por la organización para actualizar el sistema de control de inventarios frente a la cantidad de los objetos, referencias y características<br>en la rotación de los inventarios y reposición de los objetos en un período determinado.<br>- determina niveles de requerimiento de acuerdo con el comportamiento de los niveles de stock, necesidades de ajuste de inventarios, reposición y rotación de los objetos en un periodo determinado considerando comportamiento histórico de la demanda y ciclo de pedidos<br>- actualizar el sistema de inventario de la organización de acuerdo con el flujo de objetos.<br>- costea los objetos por lotes, unidades, secciones y líneas.<br>valora los inventarios teniendo en cuenta el tiempo y etapa del proceso productivo, la unidad de medida, índices de precios, los indicadores de eficiencia y tasas de inflación.<br>- revisa las listas de productos y el valor asociado a cada uno de ellos en inventarios para su respectivo registro en el sistema.<br>- consolida y actualiza la valoración de los inventarios en el instrumentos o sistema respectivo. | **Técnica de Evaluación:**<br>Valoración de producto<br>**Instrumento de Evaluación:**<br>Lista de chequeo producto |
| **Tipo de evidencia:**<br>**De producto** | - aplica con objetividad el direccionamiento estratégico de la organización, a los procesos de simulación en la toma de decisiones, en la organización.<br>- elabora con diligencia el estudio técnico de un proyecto (plan de negocio) en | **Técnica de Evaluación:**<br>Valoración de producto |

| | | |
|---|---|---|
| Informe Propuesta mejoramiento estudios de caso<br><br>**Tipo de evidencia:**<br>**De producto**<br>Aplicación check list visita técnica<br><br>**Tipo de evidencia:**<br>**De desempeño**<br>Puesta en marcha plan operativo, aplicando estándares de calidad y procedimientos establecidos<br><br>**Tipo de evidencia:**<br>**De producto**<br>Informe operación de los retos y protocolos aplicados | función de las variables: producción, mercado, localización, tamaño e ingeniería, teniendo en cuenta la metodología, las técnicas y la tecnología en software disponible.<br>-Identifica con objetividad el proyecto empresarial en un mercado de acuerdo con los criterios de rentabilidad, y el tipo de empresa.<br>- Identifica con responsabilidad las oportunidades y variables del mercado de acuerdo con las necesidades del cliente, los productos y servicios que oferta la organización.<br>- Aplica críticamente el concepto de empresa, estructura, función, clima y cultura organizacional, fuentes y criterios de información.<br>- Aplica rigurosamente los criterios para seleccionar las fuentes de información<br>- Utiliza objetivamente la información pertinente para un estudio de clima organizacional.<br>- Argumenta con compromiso las necesidades de mejoramiento del clima organizacional.<br>- Redacta metódicamente los objetivos para un estudio de clima organizacional<br>- Emplea rigurosamente la metodología para estructurar y diseñar un instrumento de evaluación del clima organizacional.<br>_ Emplea la planeación estratégica en los programas de mejoramiento de la organización<br>- Planea e implementa con compromiso programas de mejoramiento para la unidad administrativa.<br>- Interpreta críticamente el plan operativo y propone el plan de contingencia de la unidad administrativa.<br>- Aplica con rigurosidad la metodología para la evaluación de un plan de contingencia.<br>- Ajusta con autonomía y dinamismo las actividades teniendo en cuenta el plan de contingencia.<br>-Desarrolla con objetividad y responsabilidad los temas para los programas de mejoramiento del ambiente de oficina.<br>- Emplea con responsabilidad estrategias de motivación para el desarrollo de programas de mejoramiento.<br>- Verifica con cuidado las metas cumplidas | **Instrumento de Evaluación:**<br>Lista de chequeo producto<br><br>**Técnica de Evaluación:**<br>Valoración de producto<br>**Instrumento de Evaluación:**<br>Lista de chequeo producto<br><br>**Técnica de Evaluación:**<br>Observación Directa<br>**Instrumento de Evaluación:**<br>Lista de chequeo de desempeño.<br><br>**Técnica de Evaluación:**<br>Valoración de producto<br>**Instrumento de Evaluación:**<br>Lista de chequeo producto |

| | | |
|---|---|---|
| | y las actividades por realizar. | |
| **Tipo de evidencia:**<br>**De producto**<br>Informe Conceptos y términos relacionados con seguridad y salud en el Trabajo. Y conformación de comités. | -Comprende con diligencia la importancia de la promoción de la seguridad y salud ocupacional en las organizaciones.- interpreta la política y la normatividad vigente en la promoción y divulgación de la seguridad y la salud ocupacional de la empresa.<br>- Aplica con objetividad la metodología utilizada para el suministro de la información relacionada con la seguridad y salud ocupacional.<br>- Aplica la metodología en el diseño de la promoción y divulgación de los programas de seguridad y salud ocupacional en la empresa con oportunidad y responsabilidad.<br>- Promueve mecanismos de participación de los trabajadores mediante la divulgación y promoción de la seguridad y salud ocupacional en la empresa con compromiso y oportunidad.<br>- Opera los sistemas de información con ecuanimidad en la promoción y divulgación de los programas de prevención atep, seguridad y salud ocupacional<br>- Mantiene la información de los procesos que se adelantan en materia de la seguridad y salud ocupacional de la organización, en sistemas de archivo y conservación de manera diligente y responsable. | **Técnica de Evaluación:**<br>Valoración de producto<br>**Instrumento de Evaluación:**<br>Lista de chequeo producto<br><br>**Técnica de Evaluación:**<br>Observación Directa<br>**Instrumento de Evaluación:**<br>Lista de chequeo de desempeño.<br><br>**Técnica de Evaluación:**<br>Formulación de preguntas<br>**Instrumento de Evaluación:**<br>Evaluación oral en encuentro |
| **Evidencia de Producto:**<br>Informe con el plan de acción en mercadeo básico.<br><br>**Evidencia de desempeño:**<br>Socialización del plan de acción en mercadeo básico. | - Caracteriza Segmentos De Mercado Aplicando Técnicas De Análisis A Poblaciones De Acuerdo Con Criterios Psicográficos, Demográficos, Culturales, Geográficos, Psicológicos Y Socioeconómicas Según El Producto O Servicio A Vender<br>- Segmenta El Mercado Para Un Producto O Servicio Aplicando Métodos Y Técnicas De Segmentación A Una Población Objeto Según Parámetros De Segmentación Y Políticas De La Empresa.<br>- Analiza El Comportamiento De La Oferta Y La Demanda De Un Producto O Servicio A Partir De Datos Históricos Utilizando Métodos Matemáticos Y Estadísticos De Pronóstico Con El Apoyo De Software, Según Variables Relacionadas Con El Potencial Del Mercado Y De La Empresa. | **Técnica de evaluación:**<br>Valoración de producto<br><br>**Instrumento de evaluación:**<br>Lista de verificación<br><br>**Técnica de Evaluación:**<br>Observación directa<br><br>**Instrumento de evaluación:**<br>Lista de chequeo |
| **Tipo de evidencia:**<br>**DE DESEMPEÑO:**<br>Conversación sobre gustos, intereses y | -Realiza resúmenes de la información relevante y detallada de un texto técnico en inglés.<br>-Estructura adecuadamente una opinión | **Técnica de Evaluación:**<br>Observación directa<br>**Instrumento de** |

| | | |
|---|---|---|
| preferencias. | sobre un tema conocido de su especialidad. | **Evaluación:** Lista de Chequeo |
| **Tipo de evidencia: Producto:** Producto. Infografía conceptos ambientales relacionados con los compromisos de la política ambiental y de eficiencia energética del SENA. Juego o estrategia didáctica sobre términos ISO14001:2015 | -Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos. -Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental. | **Técnica de Evaluación:** Valoración de producto **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto |

## 5. GLOSARIO DE TERMINOS

Asociatividad: Es la reunión de los seres humanos para fines cooperativos.

Capital intelectual: Posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con los clientes y destrezas, que dan a las empresas una ventaja competitiva en los mercados. Compuesto por todos aquellos activos intangibles que generan valor de futuro para las compañías.

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

Capital social: Recursos económicos aportados por los socios de la empresa.

Coworking: Es un espacio que permite a la comunidad emprendedora, la interacción y el trabajo compartido de forma flexible y dinámica con personas del mundo empresarial, favoreciendo mucho el networking, por medio del aprovechamiento de las sinergias que ello conlleva, y enriquecerse de las relaciones con líderes, redes sociales, empresariales y profesionales de diversos ámbitos.

Cliente externo: Persona que compra productos o servicios para su actividad o proceso productivo de forma habitual.

Cliente interno: Personas dentro de nuestra organización cuyas acciones influyen en la calidad del servicio prestado a los clientes externos. En una relación cliente-proveedor dentro de la misma organización, es aquella persona que espera que le presten un servicio.

Cliente: Cualquier persona que tenga algo que ver con el éxito en las ventas.

Comercio al detalle: Actividad profesional que consiste en la compra de bienes y servicios para su venta posterior en pequeñas cantidades al consumidor final.

Comercio: Actividad profesional que consiste en la compra de bienes y servicios para su venta posterior con fines lucrativos.

Competencia: Conjunto de organizaciones que comercializan productos o servicios dentro de la misma categoría de los nuestros.

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.

Emprendimiento: Manera de pensar, sentir y actuar, en búsqueda de iniciar, crear o formar un proyecto a través de identificación de ideas y oportunidades de mercados, factores económicos, sociales, ambientales y políticos, así mismos factores endógenos como capacidad en el talento Humano, recursos físicos y financieros, que le permiten al emprendedor una alternativa para el mejoramiento en la calidad de vida por medio del desarrollo de un plan de negocio o la creación de las empresas.

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 más como una acción que como un resultado. Actitud continúa de un grupo de individuos o de una sociedad en general. Se representa en una cultura con necesidad de renovación permanente.

Entrepreneur: define a la persona que tiene como profesión ser un creador de empresas. En esta definición se abarca desde el emprendedor "novato", que apenas inicia su actividad de crear una empresa, como aquellos más experimentados que han tenido la oportunidad de haber creado otras iniciativas empresariales. En este sentido, podríamos decir que cubre en una misma palabra al emprendedor y al empresario.

Incubadora: entidad provista de una metodología y un espacio físico que proporciona todas las herramientas y asesoría necesaria para que las nuevas empresas se desarrollen en un ambiente de negocios, maximizando el valor empresarial de las iniciativas que apoya en el menor tiempo y al menor costo posible, utilizando las últimas tecnologías existentes.

Innovación: Aplicación de nuevas técnicas o procesos productivos. Introducción de nuevos productos, procesos o servicios en el mercado que abran la posibilidad de producir los mismos bienes utilizando menores recursos, bienes nuevos o de mejor calidad, constituyendo un elemento importante para el crecimiento económico.

Investigación: se refiere al acto de llevar a cabo estrategias para descubrir algo. También permite hacer mención al conjunto de actividades de índole intelectual y experimental de carácter sistemático, con la intención de incrementar los conocimientos sobre un determinado asunto.

Marca: Una marca es un signo distintivo que indica que ciertos bienes o servicios han sido producidos o proporcionados por una persona o empresa determinada.

Marketing: Conjunto de acciones destinadas a alcanzar los objetivos de la empresa y a satisfacer las necesidades del consumidor.

Mercado: Institución en la que los bienes y servicios se intercambian libremente al ponerse en contacto los demandantes y oferentes.

Mercado objetivo: segmento de ese mercado seleccionado por la empresa para ofrecer sus productos o servicios y a los cuales la empresa espera cumplir sus necesidades y sobre el cual se desarrollan todas las estrategias de comercialización, penetración y posicionamiento.

Merchandising: Conjunto de acciones desarrolladas por el fabricante y el detallista para influir sobre las decisiones de compra del consumidor cuando este se haya en el punto de venta.

Metodología: hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen en una investigación científica.

Modelo de negocio: forma en la cual una iniciativa empresarial define la manera en la que se generarán sus ingresos y beneficios.

Muestreo: técnica para la selección de una muestra a partir de una población, este proceso Permite ahorrar recursos, y a la vez obtener resultados parecidos a los que se alcanzarían si se realizase un estudio de toda la población.

Normatividad: conjunto de reglamentos de origen interno, cuya función es controlar o dirigir el buen funcionamiento de un fin o acción.

Pausa activa: es una actividad física realizada en un breve espacio de tiempo en la jornada laboral, orientada a que las personas recuperen energías para un desempeño eficiente del trabajo, a través de ejercicios que compense las tareas desempeñadas, revirtiendo de esta manera la fatiga muscular y el cansancio generado por el trabajo.

Plan de Mejoramiento: es un mecanismo para identificar riesgos de la empresa y buscarle solución a todos los tipos de riesgo que se presente en el proceso.

Plan de negocio: es un documento formal, elaborado por escrito, que define con claridad los objetivos de un negocio y describe los métodos que se van a emplear para alcanzarlos. El Plan de Negocios ayuda a asignar los recursos en forma apropiada, manejar complicaciones imprevistas y tomar buenas decisiones.

Preincubación / preaceleración: proceso de acompañamiento de una iniciativa empresarial en la puesta a punto de su empresa y que formula la inversión del Plan de Negocio.

Riesgo laboral: representa la magnitud del daño que un factor de riesgo puede causar con ocasión del trabajo, con consecuencias negativas en su salud.

Sondeo: medición estadística tomada a partir de encuestas destinadas a conocer la opinión pública.

Storytelling: consiste en comunicar, explicar tu idea o negocio, “contando historias”. A través de las emociones se consigue que el receptor retenga mejor el mensaje, se obtiene un mayor impacto y atención, además de convencer con más facilidad.

Soporte Documental: Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existente los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.

Target groups: en el ámbito de la publicidad, los términos mercado objetivo, público objetivo, grupo objetivo y mercado meta, así como los anglicismos target, target group y target market, se utilizan como sinónimos para designar al destinatario ideal de una determinada campaña, producto o servicio.

Toma de decisión: es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar,

sentimental, empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración). La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

Venta: Contrato mediante el cual una persona, vendedor, se obliga a transmitir un producto servicio o idea a una segunda persona, comprador, a cambio de una determinada cantidad de dinero.

## 6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Actualícese abril 27 del 2015. Tipos de Sociedades y sus diferencias (Ltda., S.A., Comanditas, S.A.S., Colectivas). Recuperado de:

http://actualicese.com/actualidad/2015/04/27/tipos-de-sociedades-y-sus-diferencias-ltda-s-a-comanditas-s-a-s-colectivas/

http://yerojusa2009.blogspot.com/2009/02/plan-de-mejoramiento-empresarial.html

Alcaraz, R. (2006). El Emprendedor de éxito. 3ra Edición. México: McGraw-Hill.

Camero, C. Jesús B. Espíritu Emprendedor. Cartilla No.1 de la Especialidad Gestión de Microempresas. SENA, Regional Huila. 2002.

Chávez Pérez, Fidel. Redacción Avanzada.2011.

Chiavenato, Idalberto. (2011). Administración de recursos humanos. México: Mcgrawhill

Chiavenato, Idalberto. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. México: Mcgrawhill

Código de Comercio [CC]. Decreto 410 de 1971. Junio 16 de 1971 (Colombia).

Cortés Padilla, María Teresa. (2012). Metodología de la investigación. México: Trillas

Definición de proyecto de vida - Qué es, Significado y Concepto http://definicion.de/proyecto-de-vida/#ixzz3HPIxYowb

http://es.slideshare.net/olgayennymurilloborja/plan-mejora-empresa?related=1

Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias-2ª ed 9ª reimp- Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Granica, 2013.

Fierro, M (2015). Contabilidad general con enfoque NIIF para las pymes (5a. Ed). Recuperado de base de datos:http://site.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=11162325&p00=niif

Filion, L.; Cisneros, L. y Mejía-Morelos, J. (2011). Administración de PYMES. Emprender, dirigir y desarrollar empresas. México: Parson Educación

Gil, M. (2012). Cómo crear y hacer funcionar una empresa. 8va Edición. México: Alfaomega Grupo Editor.

Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. México: Pearson Educación.

Sáenz, A. C. (2010). Principios de mercadeo. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Hisrich, R. (2005). Entrepreneurship. Emprendedores. 6ta Edición. España: McGraw-Hill.

Mendez Alvarez, Carlos Eduardo. (2012). Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. México: Limusa

Mesa, P. Rodrigo. Desarrollo de la Capacidad Empresarial. Creación de Empresas. Universidad EAFIT. Medellín. 1999.

Política del SENA frente a la innovación, la competitividad y el desarrollo tecnológico productivo.

Rincón, C.A. Lasso Marmolejo, G. Parrado Bolaños, A.E. (2012). Contabilidad siglo XXI. Recuperado de base de datos: http://site.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=10623634

Santamaría, R. Olga Isabel y Otros. PROYECTO DE VIDA. Guía propuesta para orientadores SENA. Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Dirección General. Bogotá, Marzo del 2002.

Shepherd, C.; Ahmed, P. y Ramos, L. (2012). Administración de la Innovación. México: Pearson Educación.

Vainrub, R. (2006). Convertir sueños en realidades. Una guía para emprendedores. 5ta Edición. Caracas: Ediciones IESA.

Osterwalder, Alexander y Pigneur Yves. Generación de modelos de negocio. Traductor: Vázquez Cao, Lara. Tercera Edición. España: Deusto S.A. Ediciones, 2011.

Sánchez, Javier. Business Model Canvas: Aprende a crear modelos de negocio. [en línea] Octubre, 2011. Disponible en: http://www.emprenderalia.com/aprende-a-crear-modelos-de-negociocon-business-model-canvas/

Munch Galindo, Lourdes. Fundamentos de la administración. (8ª. Ed). México, CO: Ediciones Trillas, 2009.

Varela V, Rodrigo. Innovación empresarial: arte y ciencia en la creación de empresas. (4ª. Ed). Colombia, CO: PEARSON, 2014.

## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | Jennie Lisette Upegui Gómez | Instructor | CTA | Noviembre 25/2023 |

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

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
|---|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | Francisco Páez Morales | Instructor | CTA | **Julio 23 de 2022** | Revisión y actualización |
| | Jairo Geovanny Suárez | Instructor | CTA | **Julio 23 de 2022** | |
| | Jennie Lisette Upegui Gómez | Instructor | CTA | **Mayo 05 de 2023** | Revisión y actualización |