**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

## TABLA DE CONTENIDO

1. 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 **¡Error! Marcador no definido.**

3.3.3 ACTIVIDAD INVESTIGACIÓN DE MERCADOS 12

3.3.4 ACTIVIDAD: ÉTICA 13

3.3.5 **¡Error! Marcador no definido.**

3.3.6 **¡Error! Marcador no definido.**

3.3.7 **¡Error! Marcador no definido.**

3.3.8 ACTIVIDAD: SST 28

3.3.9 **¡Error! Marcador no definido.**

3.3.10 ACTIVIDAD: FORMACIONES FÍSICA Y MENTALMENTE ACTIVAS 31

3.4 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO. 32

4 30

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:** Planeación II
- **Actividad de Proyecto:** Entrenar el talento humano orientando el desarrollo de sus competencias hacia los objetivos del centro de simulación empresarial y las empresas beneficiadas.

**Producto:** Manuales de operación y requisitos de funcionamiento del Centro de Simulación Empresarial que respondan a las áreas funcionales de las organizaciones.

**Actividades de aprendizaje:**

- Aplicar procesos y procedimientos para el mejoramiento del ambiente organizacional de la unidad administrativa, garantizando las condiciones laborales adecuadas para operar el centro de simulación empresarial.
- Apropiar el manual de operaciones del Centro de Simulación Empresarial a través de técnicas de simulación, para el entrenamiento y seguimiento del talento humano en contextos productivos y sociales.

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

**Competencia:** 210601009 - Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa. *Instructor Jairo Jovanny Suárez Urrego.*

- **Resultado de aprendizaje:** Formular programas de mejoramiento organizacional de acuerdo con los resultados obtenidos en el diagnóstico.

**Competencia:** 210601003 - Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa. *Instructor Jairo Jovanny Suárez Urrego.*

- **Resultado de aprendizaje:** Proponer programas de mejoramiento en la unidad administrativa, que permitan el desarrollo de las personas y la organización, teniendo en cuenta las políticas y la normatividad vigente.

**Competencia:** 210601011 - Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización. *Instructor Jairo Jovanny Suárez Urrego.*

- **Resultado de aprendizaje:** Aplicar procesos de investigación en la solución de problemas que afecten 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. *Instructor de mercadeo.*

- **Resultado de aprendizaje:** Definir el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta datos y estadísticas de gestión y el comportamiento de los consumidores, realizando un diagnóstico de mercados que indiquen oportunidades de negocios utilizando software especializado en proyecciones de mercadeo teniendo en cuenta las políticas de la empresa.

- **Resultado de aprendizaje:** Determinar los indicadores y estándares de gestión de acuerdo con los planes de mercadeo teniendo en cuenta el cumplimiento de metas logradas en un período de tiempo con base en los objetivos fijados por la organización.
- **Resultado de aprendizaje:** Diseñar las estrategias de acuerdo con el plan de mercadeo teniendo en cuenta productos y servicios y el comportamiento de los consumidores, la gestión de ventas y las metas fijadas por la organización.

**Competencia:** 210201033 - Administrar la salud ocupacional de acuerdo con la normatividad técnica legal vigente y las políticas de la organización. *Instructor Luis Fernando Osorio.*

- **Resultado de aprendizaje:** Elaborar el programa de Salud Ocupacional y sus subprogramas, higiene y seguridad industrial, medicina preventiva y del trabajo y medioambiental, teniendo en cuenta la normatividad legal vigente y las políticas de la organización.

**Competencia:** 210101005 - Dirigir el talento humano según necesidades de la organización. *Instructor Jairo Jovanny Suárez Urrego.*

- **Resultado de aprendizaje:** Realizar el entrenamiento y el seguimiento del talento humano de la efectividad del desempeño en el puesto de trabajo según planes de mejoramiento establecidos por la organización.
- **Resultado de aprendizaje:** Coordinar el talento humano de acuerdo con los objetivos, estrategias e indicadores de gestión según tiempos y recursos.

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

- **Resultado de aprendizaje:** Codificar y diligenciar documentos de acuerdo con el PUC del sector.
- **Resultado de aprendizaje:** Elaborar los documentos que se generan en el proceso contable, aplicando con transparencia normas comerciales, contables y tributarias.

**Competencia:** 240201502 - Producir textos en inglés en forma escrita y oral. *Instructor Daniela Salazar Ríos.*

- **Resultado de aprendizaje:** Comprender una amplia variedad de frases y vocabulario en inglés sobre temas de interés personal y temas técnicos.

**Competencia:** 240201501 - Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva. *Instructor Daniela Salazar Ríos.*

- **Resultado de aprendizaje:** Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos.

**Competencia:** Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en el contexto laboral y social. *Equipo transversal*.

- **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. *Instructora Luz Adriana Guzmán.*
- **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. *Instructora Edwin Giraldo.*

- **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. *Instructora Marcela González.*

- **Duración de la Guía:** Total horas: 240 (Fecha de inicio: junio 21 de 2023, Fecha de finalización: julio 15 de 2023.

## 2. PRESENTACIÓN



Estimado aprendiz,

Lo invitamos a participar activamente de la fase de planeación II, desarrollando las actividades propuestas en el actual documento encaminadas a la presentación de los "***Manuales de operación y requisitos de funcionamiento del Centro de Simulación Empresarial que respondan a las áreas funcionales de las organizaciones"***. Para cumplir este objetivo, es importante comprender que el desarrollo del talento humano es una clave del éxito, pues de ello depende que la organización opere en un contexto productivo y competitivo. El talento humano es un activo estratégico en la compañía, como dice Edward Bickersteth: "La mejor manera de obtener más talentos es mejorar los talentos que tenemos". Por ello, se debe reconocer las competencias y potenciarlas en el personal, siendo las competencias características personales del individuo (motivación, valores, rasgos, etc.) que le permite hacer de forma óptima las funciones de su puesto de trabajo.

La misión en esta guía es poner en práctica los manuales de operación, a través del entrenamiento del talento humano en la organización y de esta manera construir la estructura empresarial adecuada a partir de las operaciones empresariales en el marco del sector comercio y servicio. A su vez, tiene como finalidad adquirir competencias en cuanto al procesamiento de información, proponer alternativas de mejora del

clima organizacional, definir estrategias de mercadeo, participar de procesos de comunicación asertiva, aplicación de técnicas de cultura física y bilingüismo, seguridad y salud en el trabajo, elaborar documentos contables de acuerdo con normatividad y prácticas en el ciclo contable; a través de un proceso de formación integral que permita al aprendiz ser observador, crítico, creativo y propositivo ante las dinámicas de los ambientes organizacionales modernos.

Para realizar las actividades de aprendizaje, recuerde explorar el material de apoyo suministrado por los Instructores, y realizar constantemente consultas bibliográficas en la base de datos de la biblioteca física y virtual del SENA.

***"Contrata la actitud y entrena la habilidad". "Atul Gawande"***

## 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, observando los siguientes videos:

- "Una historia de gestión del talento" https://www.youtube.com/watch?v=4oicpTbpEYY .
- Transformando las organizaciones: Gestión del Talento y Formación https://www.youtube.com/watch?v=JmL_D4yFX18&ab_channel=Inforges.

Una vez finalizado los videos proyectados por el instructor, reflexione y responda los siguientes interrogantes:

- ¿Qué es y por qué considera que es importante la gestión del talento humano en la organización?
- Desde su punto de vista ¿Cuáles son los limitantes que se presentan en la gestión del talento humano de las organizaciones?
- Desde su punto de vista como gestor empresarial, reflexione y argumente la siguiente frase:
  ***"Sólo estaremos al nivel que demanda un mercado exigente y cambiante, si logramos empoderar a nuestro equipo invitándolos a superarse día a día" Investa Trust***

Posteriormente a la resolución de los interrogantes, no olvide cargar en un documento de Word la evidencia de la actividad en la plataforma.

***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.***

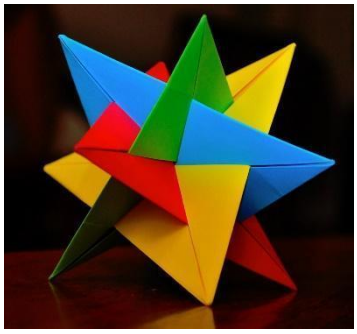
**Ambiente de formación:** Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

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

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

Estimado aprendiz, lo invitamos a participar de la siguiente actividad a través de la técnica juego de roles, que tiene por finalidad identificar los conocimientos previos. Para ello, lea el siguiente caso y de solución a la problemática:

**Figurigame S.A "Mucho más que papel"**



Figurigame S.A es una empresa ubicada en la ciudad de Pereira Risaralda, esta empresa está dedicada a la elaboración y comercialización de preciosas figuras hechas en origami. Actualmente, su diseñadora estrella se encuentra en licencia de maternidad. Don Fabio el gerente de la empresa, está muy angustiado pues requiere entregar varios pedidos, pero no ha logrado encontrar el reemplazo temporal para dicho cargo. Para ello, le delega a usted esa labor de encontrar el perfil idóneo de acuerdo con las competencias que se requieren para este cargo y entrenar al personal seleccionado para que pueda entregar el pedido que consiste en 5 figuras en origami de diferentes diseños. Tenga en cuenta que, para ello, cuenta con 15 perfiles disponibles en su grupo de formación.

De acuerdo con el anterior planteamiento, lleve a cabo la labor encomendada y de respuesta a las siguientes preguntas:

- Explique cómo llevo a cabo el proceso de selección y entrenamiento del personal.
- ¿Qué aciertos y dificultades se le presentó en el desarrollo de la actividad?
- Recopile las evidencias del proceso llevado a cabo y la producción realizada.

Finalizada la actividad, cargue las evidencias a su portafolio y socialice los resultados obtenidos con el Instructor y compañeros.

**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:** Definir los planes de mejora, procedimientos y metodologías para el fortalecimiento de los procesos empresariales y del ambiente organizacional de la unidad administrativa, garantizando las condiciones laborales adecuadas para operar el centro de simulación empresarial.

### 3.3.1 ACTIVIDAD: Mejorando las variables internas y el clima organizacional de la empresa.

Las grandes empresas son aquellas que hacen participe a sus colaboradores y brindan las condiciones adecuadas para crecer juntos. Puesto que el cumplimiento de las estrategias y metas de la organización, sólo se logra si se cuenta con talento humano comprometido, cualificado y alineado a las metas de la compañía.



Estimado aprendiz, para esta actividad deben tener en cuenta los conocimientos previos alcanzados en la fase de análisis I sobre Cultura y clima organizacional; con el fin de recordar el concepto, componentes y elementos que inciden en el clima organizacional.

Para dar inicio con la actividad, consulte lo siguiente y participe del foro *"Mejorando el clima organizacional":*

- ¿Cuáles son las razones para desarrollar una cultura organizacional?
- ¿Cuáles son los factores que afectan el clima organizacional y genera mayor rotación de talento humano?
- Consulte mínimo 3 estrategias orientadas para el diagnóstico y 3 estrategias de mejoramiento del clima organizacional.

Consulte el material de apoyo: Cómo desarrollar una cultura organizacional que atraiga a top talent, Hubspot. Enlace https://onx.la/753b6 .

Consultar en la Base de datos de la Biblioteca virtual del SENA, ELIBRO. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL. Bordas, Maria Jesús. Pág 54 – pág 55. Pág 114. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/48843?page=54

Posteriormente, socialice los términos mencionados a continuación sobre clima organizacional y el bienestar del talento humano. El instructor asignará un término para socializar de manera individual y lúdica.

1. Ergonomía laboral (conceptualización y recomendaciones).
2. Conflicto.
3. Stress y burnout.
4. Comunicación.
5. Motivación.
6. Equipos de trabajo.
7. Calidad de Vida Laboral.
8. Innovación.
9. Liderazgo/Coaching.
10. Estilos de Supervisión.
11. Herramientas para mejorar el clima organizacional (Incluir el Bullet Journal *No es necesario definirlas a profundidad).
12. Relaciones Interpersonales.
13. Uso de dispositivos celular en el trabajo (Normatividad y recomendaciones).
14. Endomarketing.
15. Mindfulness y mejoramiento del clima organizacional.
16. Wellbeing corporativo.
17. La negación en las organizaciones.
18. Compensación laboral.
19. Engagement laboral.
20. Hábitos personal orientadas a resultados.
21. Marca personal.
22. Resiliencia laboral ¿Cómo promoverla?
23. Reskilling y Upskilling.
24. La proactividad en el clima organizacional.
25. Herramientas para evaluar el clima organizacional.
26. Normas de cortesía en la empresa.
27. La estrategia de las 5s en la oficina.
28. Orientación al servicio en el clima organizacional.

**Programas de mejoramiento empresarial.**

Esta actividad se hará en grupos del proyecto formativo únicamente quienes atienden presencialidad (los demás trabajan individualmente). **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe contestar las siguientes preguntas:

1. Revise el diagnóstico de clima organizacional y diagnóstico interno de la empresa utilizada en el proyecto formativo.
2. Teniendo en cuenta las dificultades presentadas, proceda a diseñar un plan de acción por cada área organizacional. Cada plan de acción debe tener un objetivo general y al menos 4 acciones.
3. Las áreas o procesos organizacionales a tener en cuenta son: mercadeo y ventas; servicio al cliente; producción; contabilidad y finanzas; gestión humana; clima laboral; administración.
4. Utilice el modelo de plan de acción trabajado en formación.
5. Asegúrese de utilizar la imagen corporativa en las diapositivas a presentar.
6. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor.

***"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:*** *Formular programas de mejoramiento organizacional de acuerdo con los resultados obtenidos en el diagnóstico.*
***Competencia:*** *210601003 - INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA.*
***Resultado de aprendizaje:*** *Proponer programas de mejoramiento en la unidad administrativa, que permitan el desarrollo de las personas y la organización, teniendo en cuenta las políticas y la normatividad vigente.*
***Competencia: 210601011 -*** *PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.*
***Resultado de aprendizaje:*** *Aplicar procesos de investigación en la solución de problemas que afecten la organización.*

### 3.3.2 ACTIVIDAD INVESTIGACIÓN DE MERCADOS



**Actividad virtual: 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:*** *Definir el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta datos y estadísticas de gestión y el comportamiento de los consumidores, realizando un diagnóstico de mercados que indiquen oportunidades de negocios utilizando software especializado en proyecciones de mercadeo teniendo en cuenta las políticas de la empresa.*
***RAP:*** *Determinar los indicadores y estándares de gestión de acuerdo con los planes de mercadeo teniendo en cuenta el cumplimiento de metas logradas en un período de tiempo con base en los objetivos fijados por la organización.*
***RAP:*** *Diseñar las estrategias de acuerdo con el plan de mercadeo teniendo en cuenta productos y servicios y el comportamiento de los consumidores, la gestión de ventas y las metas fijadas por la organización.*

### 3.3.3 ACTIVIDAD: SST



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




En esta fase la instructora orientará a cerca del concepto de Seguridad y Salud en el trabajo, contenidos, terminología y aspectos normativos enfocados en estas primeras etapas.

Importante que el aprendiz comience con esta información a familiarizarse con lo que tiene que ver con el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, Para esta actividad el instructor realizará unas tés de apareamiento donde cada aprendiz reconocerá los términos y conceptos vistos en formación; también se organizarán en grupos de tres personas donde los aprendices realizarán exposiciones con temas relacionados con el decreto 1072 de 2015 Estas actividad una vez sea calificada por la instructora, será subida como evidencia al portafolio del aprendiz en esta fase de análisis.




**Actividad Número** 1: Para esta actividad el instructor realizará unos tés de apareamiento donde cada aprendiz reconocerá los términos y conceptos vistos en formación, realizarán un escrito con enfoque en una empresa, donde ubiquen los 18 términos de una forma coherente y consecuente de acuerdo al significado de cada término.

**Actividad Número 2:** Los aprendices se organizarán en grupos de tres personas donde realizarán exposiciones con temas relacionados con el decreto 1072 de 2015 Esta actividad una vez sea calificada por la instructora, será subida como evidencia en la plataforma.

Por último, se realizará una lista de chequeo para retroalimentar lo visto en la formación. La metodología es personalizada entre el instructor y cada uno de los aprendices.

**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, tijeras, pegante.

***Competencia:*** *210201033 - ADMINISTRAR LA SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD TÉCNICA LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.*
***RAP:*** *Elaborar el programa de Salud Ocupacional y sus subprogramas, higiene y seguridad industrial, medicina preventiva y del trabajo y medioambiental, teniendo en cuenta la normatividad legal vigente y las políticas de la organización.*

### 3.3.4 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 lo invito a participar crítica y constructivamente en la socialización sobre comunicación asertiva que realizara su instructora de ética, luego de aclarar sus dudas al respecto lo invito a realizar el test “Usted es asertivo” el cual encontrara en material de apoyo. Luego de realizar y evaluar personalmente los resultados obtenidos socialice de manera voluntaria sus resultados en videoconferencia con sus compañeros de formación, posterior a ello realice un análisis de su socialización a través de la herramienta denominada la “ventana de Johari” la cual le permitirá revisar el proceso de interacción humana explorando como fluye la comunicación entre los protagonistas y así mejorar la comunicación interpersonal. Para ello lea el documento proporcionado por su instructora de ética “La ventana de Johari” y consúltele sus dudas

al respecto a la vez que participe de la socialización que de ella realizara. Para elabora con éxito el ejercicio debe hacer uso de encuesta proporcionada en material de apoyo.



https://www.google.com/search?q=EMPATIA&tbm=isch&ved=2ahUKEwihrrHImO3oAhULh1MKHfIiKA8oQ2-cCegQIABAA&oq=EMPATIA&gs_lcp=CgNpbWcQAzIECAAQGzIECAAQGzIECAAQGzICCAAyAggAMgIIADICCAAyAggAOgUIABCDATo
AQEzoGCAAQHhATOggIABAIEB4QEzoECAAQHjoGCAAQBRAeOgYIABAIEB46BAgAEBhQ3awMWIb0DGCJ-
QwsDhAAeASAAewDIAG3KIIBCjAuMjEuNC4xLjGYAQCgAQGqAQtnd3Mtd2lEL WIIZ7ABAA&sclient=img&ei=mHCYXqfID4uOzgLSlY3QCg&bih=657&biw=1366#
=pfb6kgIQushGvM




https://medium.com/@canaldiscom/comunicaci%C3%B3n-asertiva-con-los-clientes-ce7bcc7a2091

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.*

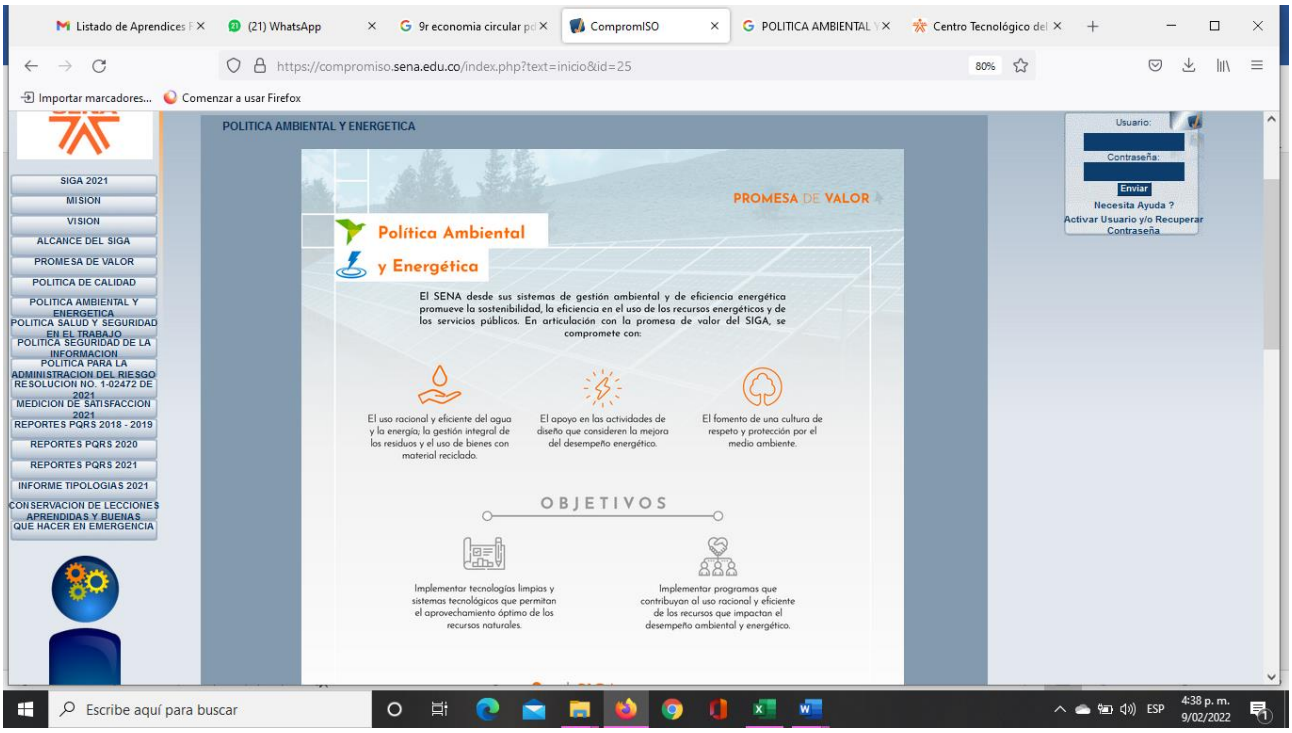
## 3.3.5 ACTIVIDAD: GESTIÓN AMBIENTAL

### 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.

**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.*

**Actividad de aprendizaje:** Desarrollar y aplicar el manual de capacitación y entrenamiento del talento humano de las unidades productivas del Centro de Simulación Empresarial.

### 3.3.6 ACTIVIDAD: La importancia de la gestión del talento humano por competencias



La gestión del talento humano es considerada la estrategia más importante para el desarrollo competitivo de una organización. Actualmente, el sector empresarial ha venido adoptado con mayor fuerza el modelo de gestión del talento humano por competencias laborales, como es el caso del Grupo empresarial Colombina, en el cual para Luis Eugenio Cucalón, Vicepresidente de Gestión Humana, el Grupo Empresarial cuenta dentro de este proceso con un Plan Corporativo de Desarrollo, que busca brindar a los colaboradores una serie de acciones encaminadas a garantizar una mayor alineación con su cargo y, por ende, ayudar a elevar su perfil con rutas de entrenamiento técnico y programas de habilidades gerenciales para líderes. *Destacamos el aprendizaje continuo y la capacitación como uno de los principales cimientos para continuar en la senda de crecimiento organizacional" (El País S.A, 2019).*

- **La Gestión del Talento Humano.**




*https://g2wmexico.com/wp-content/uploads/2019/10/rh-1-450x310.png*

De acuerdo con Chiavenato, “La administración de los recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en medida que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.”

Si bien fue David McClelland el propulsor de conceptos como Gestión por competencia. Es importante, saber que a la hora de evaluar, formar, desarrollar y medir la contribución al éxito de una persona en un puesto de trabajo, se tienen en cuenta los llamados “factores diferenciadores de éxito”, eso que hace que unas personas sean mejores en un puesto y que va a determinar quién está mejor posicionado o en mejores condiciones para desarrollar ese puesto con efectividad. Competencia son aquellos factores que distinguen a la persona con un desempeño superior de los que tienen un desempeño "adecuado". Por tanto, las COMPETENCIAS son aquellas características personales del individuo (motivación, valores, rasgos, etc.) que le permite hacer de forma óptima las funciones de su puesto de trabajo.

***“Las competencias son lo que hacen los mejores en un puesto”***

Reconociendo la importancia de la gestión humana en las organizaciones. Estimado aprendiz, conforme grupos de 3 personas y proceda a consultar los siguientes temas:




- ✓ Que es la motivación humana
- ✓ Principales teorías motivacionales - autores
- ✓ Qué es Gestión por competencias.
- ✓ Competencias laborales.
- ✓ Las competencias e inteligencia emocional.
- ✓ Pasos necesarios de un sistema de gestión por competencias.
- ✓ Definición de los niveles de competencias.
- ✓ Un esquema global por competencias.
- ✓ Cómo aplicar gestión por competencias en cada proceso de una organización.

- ✓ Mercado laboral
- ✓ Oferta y demanda laboral
- ✓ Oportunidades y amenazas del mercado laboral en Colombia.
- ✓ Reskilling y Upskilling.
- ✓ Técnicas de selección de personal.
- ✓ Defina que es análisis del cargo, manual de funciones y descripción del cargo.

Al final, socialice de manera lúdica y realice en compañía de su instructor la respectiva retroalimentación.

➢ **Simulando el proceso de gestión del talento humano**

Estimado aprendiz, partiendo de los resultados obtenidos en el diagnóstico de Clima organizacional y en el plan de mejora empresarial estructurado. Con base en los manuales de operación y las etapas de proceso de gestión humana, realizará la simulación de un proceso de Gestión del talento humano, teniendo en cuenta los subprocesos principales realizados en esta área.

**¡Manos a la obra!**

- **Preselección y Selección**

Como primer paso simularemos un acompañamiento en el procedimiento de preselección y selección de un empleado, teniendo en cuenta las necesidades de la empresa; para este procedimiento cada grupo debe preparar el material y lista de chequeo del procedimiento a seguir. Recuerde hacer registro audiovisual de la práctica realizada y los medios tecnológicos para la consecución de los objetivos. Por lo anterior expuesto deben tener en cuenta:




- Indicar como realizará la difusión de la oferta laboral y que tiempo la dejará habilitada. (Portales de empleo colombianos).
- Solicite las hojas de vida con los perfiles asociados al cargo.
- Realice revisión de los curriculum vitae y realice el primer filtro de candidatos.
- Realizar entrevista. (formato con preguntas pre-diseñadas, simulen la aplicación de la entrevista y calcule que dure aproximadamente diez minutos, evalúe).
- Indicar tipos de pruebas que realizaría y ¿por qué? (aplique las pruebas a sus compañeros de equipo)

Al finalizar la actividad cada grupo socializará el proceso y argumentará los resultados ante todo el grupo de estudio, el Instructor retroalimentará la actividad y dará a conocer las recomendaciones sobre los formatos establecidos para el proceso en mención. Desarrollar las siguientes actividades:

**Actividad. Perfil de cargos y publicación de vacantes.**

Esta actividad se hará en grupos del proyecto formativo únicamente quienes atienden presencialidad (los demás trabajan individualmente). **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe contestar las siguientes preguntas:

1. Diseñe al menos dos perfiles de cargo para su empresa.
2. Debe hacerlo a través de un formato diseñado en una hoja de Excel.
3. Teniendo en cuenta el perfil del cargo, proceda a diseñar un anuncio en el cual defina una vacante para dicho cargo. (Se sugiere el uso de la plataforma Canva).
4. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor. Cada aprendiz debe subir la evidencia a territorium.

**Actividad. Manual de funciones.**

Esta actividad se hará en grupos del proyecto formativo únicamente quienes atienden presencialidad (los demás trabajan individualmente). **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe contestar las siguientes preguntas:

1. En aras de iniciar con el desarrollo del proceso de capacitación, es necesario en primer lugar diseñar un manual de funciones para el cargo postulado en el proceso de selección.
2. Incluya en primer lugar el organigrama.
3. Presente el perfil del cargo y seguidamente mencione el conjunto de funciones. Defina las funciones de manera precisa y clara.
4. Formular las funciones iniciando con un verbo en infinitivo.
5. Asegúrese de utilizar la imagen corporativa en el documento a presentar.
6. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor.

**Actividad. Hoja de vida**

Esta actividad se hará en grupos del proyecto formativo únicamente quienes atienden presencialidad (los demás trabajan individualmente). **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe contestar las siguientes preguntas:

1. Diseñe su hoja de vida teniendo en cuenta los criterios publicados en alguno de los anuncios de las convocatorias realizadas en la actividad anterior.
2. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor. Cada aprendiz debe subir la evidencia a territorium.

**Actividad. Entrevista laboral y prueba técnica.**

Esta actividad se hará en grupos del proyecto formativo únicamente quienes atienden presencialidad (los demás trabajan individualmente). **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe contestar las siguientes preguntas:

1. Consulte y diseñe una entrevista de reconocimiento del candidato, del perfil actitudinal y aptitudinal.
2. Diseñe una prueba técnica (de conocimiento o aptitudes).
3. Convoque al menos a dos candidatos a la presentación de pruebas de selección.
4. Suba en este espacio la evidencia de la entrevista de trabajo desarrollada en formación y la prueba técnica. Incluya el modelo de entrevista realizada y una foto de la realización de la actividad.
5. Suba la evidencia fotográfica a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor, un pantallazo u otro relacionado.

**Actividad. Formato evaluación de candidatos.**

Esta actividad se hará en grupos del proyecto formativo únicamente quienes atienden presencialidad (los demás trabajan individualmente). **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe contestar las siguientes preguntas:

1. Diseñe un formato en el cual evalúe la hoja de vida, entrevista y la prueba de conocimiento aplicada a los dos candidatos.
2. Califique a los dos candidatos y determine el resultado del proceso de selección.
3. Suba la evidencia fotográfica a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor, un pantallazo u otro relacionado.

**Actividad. Documentos de contratación.**

Esta actividad se hará en grupos del proyecto formativo únicamente quienes atienden presencialidad (los demás trabajan individualmente). **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe contestar las siguientes preguntas:

1. Recolecte la documentación necesaria para contratar cada uno de los dos perfiles de cargo diseñados. Entre ellos los siguientes:
2. Hoja de vida (Incluye perfil, experiencia, estudios, otros)
3. Documentos de identidad, certificado bancario y RUT.
4. Certificados académicos.
5. Certificados laborales.
6. Certificados de antecedentes disciplinarios, fiscales, judiciales, medidas correctivas, certificado de antecedentes de delitos sexuales.

7. Certificado médico ocupacional.
8. Certificados de afiliación a EPS, AFP y diligenciamiento de formulario de ARL.
9. Utilice la herramienta Ilovepdf. Una todos los documentos en un archivo pdf en el mismo orden del listado anterior.
10. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor.

**Actividad. Manual de procesos.**

Esta actividad se hará en grupos del proyecto formativo únicamente quienes atienden presencialidad (los demás trabajan individualmente). **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe contestar las siguientes preguntas:

1. En aras de iniciar con el desarrollo del proceso de capacitación, es necesario diseñar el manual para uno de los procesos que deberá desarrollar uno de los colaboradores contratados.
2. Haga uso de la estandarización de procesos y defina de manera exacta lo que debe hacer un colaborador para desarrollar dicho proceso.
3. Asegúrese de utilizar la imagen corporativa en el Manual de procesos a presentar.
4. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor.

- **Capacitación**

Las organizaciones deben adaptarse a los cambios que demanda el mercado para lograr la competitividad y permanencia, y con ello el grupo de colaboradores debe avanzar conforme se adoptan nuevos métodos o practicas organizacionales, fortaleciendo sus competencias. Para ello, la capacitación que es considerada como sinónimo de entrenamiento, se hace totalmente necesaria en una organización. Según Rodríguez (2005), la importancia de la capacitación radica en lo siguiente:

- Ayuda a la organización, conduce a una mayor rentabilidad y fomenta actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales.
- Ayuda al individuo, da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en prácticas las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.
- Ayuda a las relaciones en el grupo de trabajo, fomenta la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos.



https://n9.cl/shl66

Teniendo en cuenta la importancia de capacitar al personal, debemos superar nuestros propios temores y asumir el rol de ***"conferencista o capacitador",*** los colaboradores inmersos en las áreas claves tienden a ser designados constantemente como capacitadores internos y externos. Por lo anterior en equipos de trabajo vamos a preparar y realizar una **"actividad de capacitación"** que dure aproximadamente 30 minutos y que la calidad del producto sea **"profesional"**; asumamos entonces que ustedes son una empresa consultora y fueron contratados para dirigir una jornada de capacitación o sensibilización sobre

la temática designada, realícela con su mayor esfuerzo y compromiso posible. Oriente la capacitación de acuerdo con el plan de mejora organizacional o las necesidades detectadas para el talento humano.

En pro de realizar adecuadamente la capacitación, usted deberá consultar (tendencias de hoy) como se hace, las características de esta y los tips para una adecuada ejecución. Seleccione entre los siguientes temas cuales desean abordar.

**Temas:** Blockchain empresarial, coliving, outplacement, Mentoring, minería de datos y business intelligence, inteligencia artificial en el servicio al cliente, economía circular, liderazgo, clima y cultura organizacional, toma de decisiones, trabajo bajo presión, bienestar laboral, trabajo en equipo, manejo de la comunicación (comunicación asertiva), manejo del estrés, empoderamiento, coaching, emprendimiento, motivación o tema asociado a las necesidades reflejadas en el plan de mejora y determinado tema que tenga que ver con el fortalecimiento del talento humano.

**Actividad. Inducción general**

Esta actividad se hará en grupos del proyecto formativo únicamente quienes atienden presencialidad (los demás trabajan individualmente). **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe contestar las siguientes preguntas:

1. En aras de iniciar con el desarrollo del proceso de capacitación, es necesario diseñar una presentación en la cual haga una inducción general de la empresa para la cual se trabaja.
2. Haga uso de diapositivas claras, elegantes y fáciles de entender.
3. Asegúrese de utilizar la imagen corporativa en las diapositivas a presentar.
4. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor.

**Actividad. Inducción específica**

Esta actividad se hará en grupos del proyecto formativo únicamente quienes atienden presencialidad (los demás trabajan individualmente). **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe contestar las siguientes preguntas:

1. En aras de iniciar con el desarrollo del proceso de capacitación, es necesario diseñar una presentación en la cual haga una inducción específica de la empresa para la cual se trabaja.
2. Presentar en diapositivas el conjunto de funciones asignadas al cargo (reposan en el manual de funciones).
3. Presentar en diapositivas el proceso en el cual se va a capacitar al contratado (reposan en el manual de procesos). Debe quedar claro el proceso a desarrollar.
4. Haga uso de diapositivas claras, elegantes y fáciles de entender.
5. Asegúrese de utilizar la imagen corporativa en las diapositivas a presentar.
6. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor.

**Actividad. Desarrollo de Inducción**

Esta actividad se hará en grupos del proyecto formativo únicamente quienes atienden presencialidad (los demás trabajan individualmente). **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe contestar las siguientes preguntas:

1. Desarrolle el proceso de inducción con sus compañeros de la ficha. Esto se hace a través de una presentación.
2. La exposición debe ser clara, segura y que logre dar a conocer lo que es la empresa, las funciones delegadas y el proceso a desarrollar.
3. Evite leer textualmente, utilizar el celular o papeles.
4. Tome evidencia fotográfica de la actividad.
5. Suba la evidencia fotográfica a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor.

Estimado aprendiz, para avanzar en la construcción de su proyecto formativo, compile en el documento suministrado por su instructor, las diferentes alternativas o propuestas que pueden implementar las empresas para simular su proceso de gestión y talento humano.

**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, pliego papel bond, hojas tamaño carta.

***Competencia:*** *210101005 - DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.*
***Resultado de aprendizaje:*** *Realizar el entrenamiento y el seguimiento del talento humano de la efectividad del desempeño en el puesto de trabajo según planes de mejoramiento establecidos por la organización.*
***Resultado de aprendizaje:*** *Coordinar el talento humano de acuerdo con los objetivos, estrategias e indicadores de gestión según tiempos y recursos.*

### 3.3.7 ACTIVIDAD: Contabilidad

**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.

**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.

***Competencia:*** *210601013 - CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.*
***Resultado de aprendizaje:*** *Codificar y diligenciar documentos de acuerdo con el PUC del sector.*
***Resultado de aprendizaje:*** *Elaborar los documentos que se generan en el proceso contable, aplicando con transparencia normas comerciales, contables y tributarias.*

### 3.3.8 ACTIVIDAD DE INGLÉS

**Business management glossary**



Queridos aprendices, es importante y necesario que cada uno de ustedes conozca el vocabulario técnico relacionado con su área de experticia para ampliar sus conocimientos como Tecnólogos en Gestión Empresarial y aumentar sus posibilidades de acción en su campo laboral. Para cumplir este objetivo, realizarán un glosario de términos relacionados a los procesos administrativos que se desarrollan en las diferentes áreas de una empresa. La actividad se realizará en parejas o máximo grupo de tres y se deben incluir 20 términos con una definición corta y el producto que se entregará será una presentación en Canva, Power Point, o la plataforma de su preferencia. Posteriormente, realizarán una presentación del glosario frente a sus compañeros (sin leer) lo que requiere que identifiquen y comprendan los términos para así poderlos explicar utilizando de manera adecuada los tiempos gramaticales explorados en formación, pronunciando las palabras correctamente, y presentando fluidez en sus presentaciones.

*PD 1: El glosario debe ser realizado consultando páginas científicas confiables ya que los traductores estándar realizan traducciones al Inglés de uso cotidiano y no de aplicación técnica en su área de experticia. Además, el glosario debe ser realizado en Inglés en su totalidad así mismo como la presentación oral.*

**Términos que deben ir incluidos en el glosario:**

- Manual de funciones
- Procesos de gestión administrativa
- Nómina
- Selección de personal
    - Entrenamiento de personas, línea de carrera, evaluación de desempeño, competencias
- Perfil de candidatos
- Clima organizacional
- Cultura organizacional
    - Mision, visión, principios, valores institucionales, reglamento institucional

*PD 2: Estos términos solo son algunos, recuerden que deben incluir 20 en totalidad. Los aquí citados, deben ir allí incluidos.*

**Customer service roleplay**

Estimados aprendices, dando continuidad a los contenidos y actividades explorados en su área de expertisia, y teniendo en cuenta los componentes que integran la gestión empresarial, es relevante recordar la importancia de desarrollar y dominar habilidades de servicio al cliente efectivamente.



Una buena experiencia de servicio al cliente se construye dando estructura a todos los puntos de interacción de una organización con el cliente. Alinear varios procesos orientados al cliente creará una mejor experiencia y esta experiencia puede ser la que determine el consumo de los clientes.

El servicio al cliente debe visualizarse como un componente proactivo que busca satisfacer las necesidades de los usuarios de un producto o servicio determinado, ofreciendo un valor mayor. Este consta de hacer sentir al consumidor lo más a gusto posible con el trato que le da la empresa. Para que esto suceda, se consideran diversos factores, entre los que destacan la personalización, amabilidad, rapidez y seguridad, así como el seguimiento y la eficacia.

**Actividad de aprendizaje:**

Basándose en el protocolo de servicio al cliente que previamente diseñó con la instructora de su área técnica, adaptelo a Inglés y realice modificaciones en caso de ser necesario. Una vez hecha la adaptación, cree un role play o juego de roles en el que se vea implementado el protocolo. Los roles serán: Vendedor/ Asesor comercial- Cliente. El role play se realizará en parejas o grupos de tres y cada participante debe hacer ambos roles (Asesor y cliente). Adicional a esto, debe haber un aprendíz que haga las veces de cliente disgustado y ofuscado para que así se puedan aplicar las habilidades blandas relacionadas con el trabajo bajo presión, estrés y comunicación asertiva.

***Competencia:*** *Producir textos en inglés en forma escrita y oral.*
***Resultado de aprendizaje:***

- *Comprender una amplia variedad de frases y vocabulario en Inglés sobre temas de interés personal y temas técnicos.*
- *Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos.*

### 3.3.9 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).

Así pues, consulte lo siguiente:



- Cuáles son los principales juegos tradicionales y su relación directa con el desarrollo psicomotriz en las diferentes etapas de la vida.
- Explique cómo el 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. **Plan de entrenamiento:** EL sedentarismo está en crecimiento, esta condición nos afecta nuestra calidad de vida, por tal motivo es importante diseñar un plan de entrenamiento, para esto debemos dirigirnos a la página de la Organización Mundial de la Salud (OMS) https://www.who.int/dietphysicalactivity/factsheet_recommendations /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.*

## 3.4 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.

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



Una vez planteada la idea de negocio, que será objeto para recrear escenarios de operatividad empresarial en el Centro de simulación; y diseñado los Manuales de procesos y procedimientos para el funcionamiento del Centro de Simulación empresarial que consideren las áreas funcionales de las organizaciones. Socialice los manuales construidos a través de una actividad de reentrenamiento, donde utilice medios digitales para presentar la operatividad del Centro de simulación. 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 de 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.

Siga los lineamientos dados a continuación para estructurar el informe correspondiente al producto de la fase de Planeación:

**Actividad. Informe fase de Planeación- Planes de mejora y manuales de procesos de las empresas reales o simuladas del Norte del Valle.**

Durante esta actividad se hará en grupos del proyecto formativo, deben desarrollar los siguientes puntos del informe:

Portada

1. Justificación.
2. Planteamiento del problema.
3. Objetivos.
   - 3.1. Objetivo general.
   - 3.2. Objetivos específicos.
4. Descripción de la empresa.
   - 4.1. Nombre de la empresa.
   - 4.2. Ubicación.
   - 4.3. Descripción actividad económica y código CIIU.
   - 4.4. Tipo de empresa (clasificación según tamaño, sector, capital).
   - 4.5. Portafolio de productos.
   - 4.6. Filosofía Institucional (Misión, Visión, Objetivos Corporativos, Políticas, Valores y principios organizacionales).
5. Diseño organizacional.
   - 5.1. Estructura organizacional.
   - 5.2. Manuales de funciones.
6. Planes de mejoramiento organizacional.
7. Manuales de procedimientos, metodologías e instructivos.
8. Conclusiones.
9. Anexos.

Con el anterior informe proceda a:

A. Presentar el informe consolidado en formato pdf de manera estructurada, organizada, estético y con información de calidad.
B. Elaborar una presentación en PowerPoint haciendo uso del diagnóstico realizado.
C. Suba la evidencia a la plataforma territorium.

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>**DE PRODUCTO**<br>_Programas de mejoramiento empresarial (gestión humana, finanzas y contabilidad, producción y logística, mercadeo, administración, clima laboral). | - 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. | **Técnica de Evaluación:**<br>Observación directa<br>**Instrumento de Evaluación:**<br>Lista de Chequeo<br><br>**Técnica de Evaluación:**<br>Valoración de Producto<br>**Instrumento de Evaluación:**<br>Lista de Chequeo |

| | | |
|---|---|---|
| | - 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 y las actividades por realizar.<br>- Establece criterios de clasificación de la información con diligencia y objetividad. | |
| **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 |
| **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 Sicográficos, 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 producto**<br>Informe Conceptos y términos relacionados con seguridad y salud en el Trabajo. Y conformación de comités.<br><br>**Tipo de evidencia:**<br>**De desempeño** | - redacta el reglamento de higiene y seguridad industrial con responsabilidad para la organización.<br>- aplica los índices e indicadores de de gestión y la normatividad vigente de la seguridad y salud ocupacional de las organizaciones.<br>- elabora mapa y panorama de riegos de manera objetiva de acuerdo con la normatividad vigente y políticas de la organización. | **Técnica de Evaluación:**<br>Valoración de producto<br>**Instrumento de Evaluación:**<br>Lista de chequeo producto<br><br>**Técnica de Evaluación:**<br>Observación Directa |

| | | |
|---|---|---|
| Socialización taller realizado con los 18 términos.<br><br>**Tipo de evidencia: De conocimiento**<br>Cuestionario sobre temas de seguridad Social y concepto de accidente de trabajo. | - interpreta los con conceptos fundamentales de la normatividad vigente relacionados con los programas de la seguridad y salud ocupacional en la empresa.<br>- organiza con responsabilidad las brigadas de emergencia para garantizar la protección de las personas y los bienes de la organización.<br>- identifica los requerimientos y actualizaciones al programa de salud, seguridad ocupacional y medio ambiente de acuerdo con la metodología adoptada por la organización y las normas legales vigentes.<br>- elabora el informe de gestión del programa de salud ocupacional y seguridad de manera oportuna y diligente de acuerdo a los procedimientos y políticas de la organización. | **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. |
| **Tipo de evidencia: Producto:** Producto. Infografía conceptos ambientales relacionados con los compromisos de la política ambiental y de eficiencia energética del SENA.<br>Juego o estrategia didáctica sobre términos ISO14001:2015 | -Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.<br>-Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental. | **Técnica de Evaluación:**<br>Valoración de producto<br>**Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto |
| **Tipo de evidencia: DE DESEMPEÑO**<br>Simulación del proceso selección, capacitación y evaluación de acuerdo con las ideas de negocio.<br><br>**Tipo de evidencia: DE PRODUCTO**<br>Soportes proceso de gestión del talento humano.<br><br>**Tipo de evidencia: DE PRODUCTO** | _Reconoce en detalle las necesidades de recursos humanos requeridas en los procesos empresariales a partir de las funciones de los procesos de la cadena de abastecimiento<br>_Teniendo en cuenta las capacidades cognitivas, procedimentales y actitudinales necesarias para cada cargo y función.<br>_Plantea idóneamente planes y programas de entrenamiento y capacitación de acuerdo con el diagnostico de las necesidades de capacitación y entrenamiento de la fuerza laboral y los principios y valores de la organización.<br>_Diseña los planes de mejoramiento, reentrenamiento y capacitación para el mejor desempeño del talento humano según políticas de la organización.<br>_Genera ideas para innovar y solucionar problemas en la organización mediante el fomento del trabajo en equipo como estrategia de interacción grupal e | **Técnica de Evaluación:**<br>Observación directa<br>**Instrumento de Evaluación:**<br>Lista de Chequeo desempeño<br><br>**Técnica de Evaluación:**<br>Valoración de Producto<br>**Instrumento de Evaluación:**<br>Lista de Chequeo<br><br>**Técnica de Evaluación:**<br>Valoración de Producto<br>**Instrumento de Evaluación:** |

| | | |
|---|---|---|
| Manual de operación en diferentes áreas empresariales. | interpersonal de acuerdo con las normas de seguridad y políticas de la organización.<br>_Interpreta cuidadosamente las políticas de contratación de personal según las características principales de los diferentes enfoques en la administración de personal.<br>_Interpreta los resultados de las evaluaciones de desempeño de acuerdo con los estándares y normas de calidad e indicadores de gestión en las diferentes tareas, procesos y procedimientos analizando las variables de medición del rendimiento del talento humano. | Lista de Chequeo |
| **Tipo de evidencia:**<br>**De producto:**<br>Consulta Plan Único de cuentas<br><br>**Tipo de evidencia:**<br>**De producto:**<br>Taller de registro partida doble, nomina, Prestaciones Sociales y Apropiaciones de nómina | - identifica la estructura de p.u.c comercial.<br>- codifica objetivamente los documentos contables, aplicando rigurosamente las normas del puc.<br>- clasifica las cuentas de acuerdo al decreto 2650/93<br>- conoce el propósito y las características comerciales y legales de los documentos soportes.<br>- clasifica y archiva técnicamente los documentos de acuerdo con el tipo de transacción realizada. | **Técnica de Evaluación:**<br>Valoración de producto<br>**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. |
| **Tipo de evidencia:**<br>**DE DESEMPEÑO**<br>BINGO<br>RESUME<br>JOB OFFER | _Realiza resúmenes de la información relevante y detallada de un texto técnico en inglés.<br>_ Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad. | **Técnica de evaluación:**<br>OBSERVACIÓN DIRECTA<br>**Instrumento de evaluación:**<br>LISTA DE CHEQUEO DESEMPEÑO |
| **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. | -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 |

| | | |
|---|---|---|
| **De producto:** Informe mensual del plan de entrenamiento.<br><br>**Evidencia de desempeño**: Protocolo de pausas activas “formaciones activas”. | | **Instrumento de evaluación:** LISTA DE CHEQUEO DESEMPEÑO |

## 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 | **Febrero 25 de 2023** | Revisión y actualización |