PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN 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 del 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: Informe sistematizado con las experiencias de operación de los procesos organizacionales a través del Centro de Simulación Empresarial.

Actividades de aprendizaje:

a) Ejecutar actividades y programas orientadas al fortalecimiento administrativo, financiero, técnico-productivo, de gestión humana, de clima laboral en las empresas reales y simuladas del Norte del Valle del Cauca.
b) Ejecutar actividades de comercialización y servicio al cliente en las empresas reales o simuladas en el centro de simulación empresarial.

Competencias y Resultados de aprendizaje

EMPRESARIAL	**Instructor/a: Jairo Jovanny Suárez Urrego**
Competencia	**Resultados de aprendizaje**
210601003- Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa.	Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.
	Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.

210601009- Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa.	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.
	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.
Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.	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.
	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.
	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.
CONTABILIDAD	**Instructor/a: Carlos Arturo Arias**
210601013- Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales.	Contabilizar los diferentes tipos de operaciones de la empresa, aplicando metodologías de costos y presupuestos.
	Preparar y elaborar los estados financieros y anexos de costos.
	Interpretar los conceptos y propósitos de la Contabilidad de Costos: costeo por procesos, por órdenes de producción o cualquier otro sistema de costos.
INVENTARIOS	**Instructor/a: Carlos Arturo Arias**

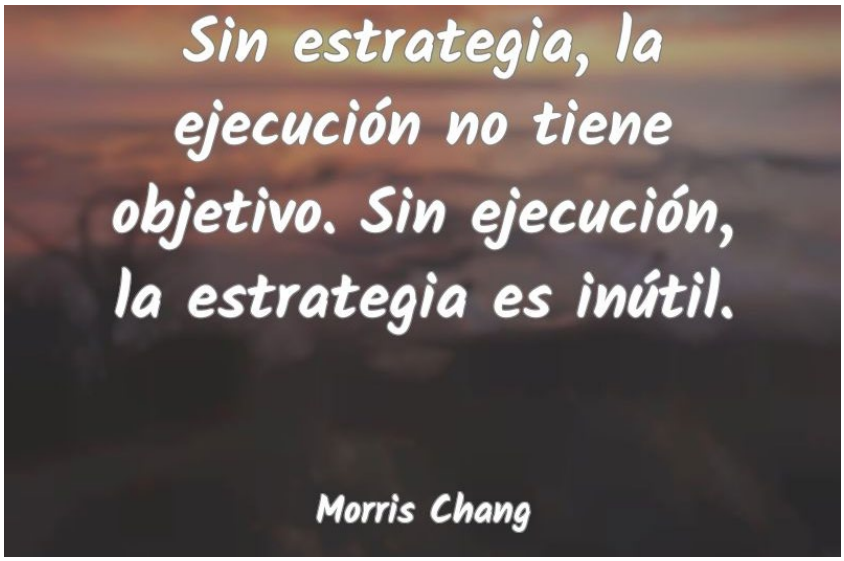
210101023- Controlar los inventarios según indicadores de rotación y métodos de manejo.	Gestionar los inventarios de acuerdo con la política empresarial, y las normas legales vigentes.
	Consolidar la información del comportamiento de los inventarios.
SST	**Instructor/a: Luis Fernando Osorio**
210201033- Administrar la salud ocupacional de acuerdo con la normatividad técnica legal vigente y las políticas de la organización.	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.
MERCADEO	**Instructor/a:**
260101016- Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios.	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.
BILINGÜISMO	**Instructor/a: Daniela Salazar**
240201502- Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva.	Encontrar y utilizar sin esfuerzo vocabulario y expresiones de inglés técnico en artículos de revistas, libros especializados, páginas web, etc.
COMPETENCIA DEL PROMOVER	**Instructores transversales: Marcela González- Luz Adriana Guzmán- Edwin Giraldo Duque.**
240201500- Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.	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.

Horas propuestas: 580

Fecha de inicio: 01 de octubre del 2023

Fecha de terminación: 15 de diciembre del 2023

2. PRESENTACION



Apreciado Aprendiz:

Con el fin de familiarizarlo con las temáticas y las actividades de esta fase de ejecución, la cual consiste en poner en marcha un conjunto de actividades de carácter administrativo, comercial, servicio al cliente, financiero- contable, procesos productivos, de gestión humana y de apoyo logístico, las cuales son necesarias para el oportuno funcionamiento y prestación de un servicio oportuno a los clientes internos y externos de las empresas del Norte del Valle del Cauca consideradas en el Centro de Simulación Empresarial.

La ejecución, reconocida como el tercer eslabón del ciclo PHVA, en ella se busca poner en práctica las distintas acciones planteadas en los planes de intervención de la fase de planeación, de igual manera se establecen actividades de soporte como hacer transacciones, publicar contenidos publicitarios, diligenciar formatos de seguimiento o formatos de afiliación a la seguridad social, entre muchos otros procedimientos. Esta fase de alguna manera persigue formar al aprendiz en el desarrollo de procesos que posiblemente puede encontrar en el contexto laboral. Ejecutar es fundamental en el proceso de gestión empresarial, el análisis y la planeación cobran real sentido cuando son puestos en práctica en las empresas, son las acciones el medio por el cual llegan los cambios y mejoras tangibles a las organizaciones.

Recuerden de la calidad, la disposición del equipo de trabajo y la responsabilidad no solo del manejo de la información sino en la obtención de esta, los invito a que sean objetivos y que direccionen las actividades de aprendizaje propuestas en la presente guía para identificar las necesidades con una visión profesional y ética, ya que ustedes son los actores principales del proceso.

Tengan en cuenta que para el desarrollo de la guía pueden apoyarse en los materiales de apoyo los cuales contienen una variada y completa información sobre los distintos temas abordados, también pueden consultar en la biblioteca virtual del SENA:

http://biblioteca.sena.edu.co/ o visitar la biblioteca física

"La visión sin ejecución es alucinación" Henry Ford

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



3.1. ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

De manera individual reflexione respecto a los siguientes interrogantes, documente sus respuestas y por favor súbalo al espacio de territorium dispuesto por el Instructor:

- ¿Por qué es importante el hacer?
- ¿Qué opinión le merece una persona o un gestor que dice qué hacer, pero no lo hace?
- ¿Por qué razones cree usted que muchas personas no logran ejecutar lo que se trazan?
- ¿Qué sugerencias da usted a una personas que se le dificulta hacer lo que se traza o lo que se le encomienda?

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.

3.2. ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN



Fuente: https://www.hostinger.co/tutoriales/como-hacer-un-plan-de-negocios

Los siguientes interrogantes. En parejas discutirán los siguientes interrogantes. De forma ordenada documente sus respuestas y por favor súbalo al espacio habilitado en territorium:

- ¿Qué relación guarda la ejecución con el ciclo PHVA?
- ¿Qué entiende usted por ejecución?
- ¿Qué procesos administrativos, comerciales, financieros, de servicio, de gestión humana, de supervisión a procesos técnicos u otros conoce?
- ¿Qué procesos empresariales usted ha llevado a cabo y maneja de buena manera?
- ¿Tiene idea de qué herramientas utilizar para controlar la calidad de los procesos empresariales?

"La estrategia es comodidad, la ejecución es un arte" Peter Drucker

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

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: Ejecutar actividades y programas orientadas al fortalecimiento administrativo, financiero, técnico-productivo, de gestión humana, de clima laboral en las empresas reales y simuladas del Norte del Valle del Cauca.

3.3.1. 210601003- Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa. *Jairo Jovanny Suárez Urrego.*

Actividad. Ejecución actividad clima laboral.

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:

A. Diseñe un manual de convivencia para la empresa de su proyecto formativo. Formule al menos 10 reglas de convivencia que garanticen un buen clima laboral y relaciones interpersonales oportunas. Haga uso de la imagen corporativa de la organización.
B. Tomar como referencia el plan de acción de clima laboral de fase de planeación. Proceda a escoger uno de los eventos/actividades que allí aparecen, debe ser un evento que requiera una metodología más precisa para su aplicación (por ejemplo, realizar una integración, realizar un evento deportivo, realizar un taller/conferencia en determinado tema, capacitación, etc.).
C. Presente en una hoja de Excel un presupuesto para la ejecución de la actividad. Las cifras se pueden basar en cotizaciones de productos en línea.
D. En una hoja de Excel diseñe un cronograma de todas las actividades de clima laboral a ejecutar en la ficha.
E. Desarrolle una metodología para llevar a cabo el evento de clima laboral. Debe presentar el diseño de la actividad. Asegúrese de ser preciso/claro en las actividades y tareas que plantea para desarrollar la actividad, recuerde que la metodología debe tener una estructura.
F. Ejecute la actividad de clima laboral, tome evidencia fotográfica de la actividad y anéxele al final de esta evidencia.
G. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor.

3.3.2. 210601003- Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa. *Jairo Jovanny Suárez Urrego.*

Actividad de mejoramiento empresarial.

Esta actividad se hará en grupos del proyecto formativo únicamente quienes atienden presencialidad (los demás trabajan individualmente).

H. Seleccione tres actividades/acciones del plan de mejoramiento organizacional general trabajado en la fase de planeación. (No utilizar acciones de fomento del clima laboral). Preferiblemente de tres áreas funcionales diferentes.
I. Ejecute dicha actividad en formación.
J. Presente un informe en el cual se presente la planeación para realizar la actividad, el desarrollo y los resultados obtenidos.
K. Agreguen anexos o registro fotográfico de la actividad desarrollada.
L. Mantenga la imagen corporativa en el informe a presentar.
M. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor.

Actividad. Mapa 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:

A. Desarrolle en un documento de Word el mapa de procesos de la empresa de su proyecto formativo.
B. Incluya los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
C. Mantenga la imagen corporativa en el informe a presentar.
D. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor.

Actividad. Ejecución de procedimientos.

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:

A. Seleccione un procedimiento digital de los que aparece al final del documento. Hágalo orientado por el instructor. Estandarice el procedimiento a través de un instructivo. Mantenga la imagen corporativa en el informe a presentar.

B. Seleccione un procedimiento comercial preferiblemente digital que realice la empresa de su proyecto formativo (publicación de contenido en redes sociales). Investigue y utilice una herramienta para grabación de video. Estandarice el procedimiento a través de un videotutorial. Mantenga la imagen corporativa en el videotutorial.

C. Seleccione un procedimiento de alguna área de la empresa. Diseñe para este un formato en el cual usted pueda recabar información relevante de manera ordenada y estructurada.

Debe ser un formato para un procedimiento que se haga de manera periódica (diaria y/o semanalmente). Mantenga la imagen corporativa en el formato.

D. Ejecute los procedimientos de las actividades anteriores. Presente los manuales/instructivos/ diseñados y los resultados alcanzados al ponerlos en ejecución.

*Utilicen la herramienta ilovepdf para unir documentos de la evidencia.
*Mantenga la imagen corporativa en el formato.
*Debido a que es un documento corporativo, debe mantener una imagen estética excelente.
*Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor

Actividad. Ejecución de actividades de control de calidad

Esta actividad se hará en grupos del proyecto formativo. **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe contestar las siguientes preguntas:

A. Diseñe un prototipo de un producto que usted pueda construir en formación (ejemplo: un barco de papel, un avión de papel, una pintura sencilla, la imitación un producto, etc). El prototipo es el modelo estandarizado y en lo posible que tenga relación con su proyecto formativo. Quienes puedan ejecutar esta actividad con la elaboración del producto del proyecto formativo, procedan y tomen un corto vídeo del proceso y el cumplimiento de estándares.
B. Diseñe un formato para medir los tiempos de elaboración del producto.
C. Diseñe un formato para medir los estándares de calidad del procedimiento y del producto a elaborar en esta actividad.
D. Lleve a formación todos los insumos requeridos para que otro grupo se encargue de ejecutar al menos 5 veces el procedimiento, cada operario debe ejecutar 5 procedimientos.
E. Dele una breve inducción del procedimiento estandarizado a desarrollar al otro equipo.
F. Solicite al grupo de colaboradores que cada uno ejecute de manera individual 5 veces el proceso de elaboración del producto.
G. Su papel es observar y tomar los tiempos de las 5 muestras que realiza cada uno de los operarios de producción.
H. Mientras cada operario está ejecutando las actividades, usted encárguese de diligenciar el formato de control de calidad. Se hace un control de calidad cada vez que un operario ejecute el procedimiento.
I. Al final presente un breve informe en el cual explique cuál es el tiempo promedio de producción y cuál debería ser el tiempo estándar de producción. También mencione a qué se deben las desviaciones en tiempo en caso de haberlo. Presente un apartado adicional en el cual explique los resultados del control de calidad de los procesos y de los productos obtenidos en el desarrollo del procedimiento.
J. Debido a que es un documento corporativo, debe mantener una imagen estética excelente.
K. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor.

Actividad. Ejecución procesos administrativos.

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:

A. Diseñe un modelo de carta general que se pueda editar y utilizar para comunicar diversos tipos de información. El formato debe tener membrete. Debe ser un modelo formal. Mantenga la imagen corporativa en el formato.

B. Utilice el modelo de carta del punto anterior. Debe asumir que va a enviar una carta a 3 empresas o personas en la cual se tratará un tema de interés general para las partes involucradas. Dirija una carta para cada uno de los involucrados. Utilice la herramienta de Ilove Pdf para unir los archivos y presentar un consolidado con las cartas enviadas.

C. Su superior le ha encomendado agendar a 4 proveedores a una reunión para negociar y pactar formas de un pedido voluminoso que la empresa debe hacer por temas de temporada. Usted como asistente en este caso debe agendar y enviar a cada uno de los proveedores un correo para llevar a cabo la reunión. El correo debe tener la firma electrónica al pie del correo, esta debe contener datos corporativos. Envíe los 4 correos, entre ellos, uno al Instructor. Una vez reciba el aprobado, proceda a adjuntar en un Pdf los 4 correos enviados.

D. Debido a que es un documento corporativo, debe mantener una imagen estética excelente.

E. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor.

Actividad. Ejecución procesos administrativos.

Esta actividad se hará individualmente. **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe contestar las siguientes preguntas:

Desarrolle la agenda de acuerdo al caso que le comparte el instructor.

Actividad. Ejecución de gestión humana.

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:

A. Diseñe un modelo de carta de certificación laboral que se pueda editar y utilizar para cualquier empleado que lo requiera. El modelo debe incluir campos relacionados con la identificación del solicitante, cargo, fecha de ingreso, fecha de egreso, salario devengado, funciones encomendadas y fecha de emisión del certificado laboral. El formato debe tener membrete. Mantenga la imagen corporativa en el formato.

B. Utilice el modelo de carta laboral de la actividad del punto anterior. Debe asumir que va a enviar una carta a 3 personas que han trabajado en la empresa que ustedes dirigen. Dirija una carta para cada uno de los involucrados. Utilice la herramienta de Ilove Pdf para unir los archivos y presentar un consolidado con las cartas enviadas.

C. Diseñe un modelo de comprobante de pago de nómina. El modelo debe incluir campos relacionados con la identificación del empleado, salario bruto, prestaciones, seguridad social, deducciones, salario neto a pagar, fechas que corresponden al pago, fecha de pago. El modelo debe realizarse y formularse en un Excel. Mantenga la imagen corporativa en el formato.

D. Utilice el modelo de comprobante de pago del punto anterior. Proceda a diligenciar el comprobante de pago para 3 colaboradores de la empresa. El comprobante corresponde al mes de octubre del 2023. Utilice la herramienta de ilovepdf para unir los documentos. Mantenga la imagen corporativa en el formato.

E. Debido a que es un documento corporativo, debe mantener una imagen estética excelente.

F. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor.

Actividad. Manejo de inventarios (ingreso y consultas).

Esta actividad se hará de manera individual únicamente. **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe contestar las siguientes preguntas:

A. Vea los siguientes tutoriales de Excel que permiten diseñar un sistema para el ingreso y consulta de inventarios.
https://www.youtube.com/watch?v=foJxqKNuRBM&t=2s
https://www.youtube.com/watch?v=sAaZ5di8FOc&t=396s

B. Con la información allí presente, proceda a diseñar un sistema que permita ingresar y consultar inventarios disponibles en la empresa.
C. Debe hacer uso de listas desplegables, uso de la función buscar y aplicación de macros.
D. Ingrese al menos 10 tipos de inventarios que se utilicen en su empresa.
E. Haga al menos 40 movimientos (ingresos o salidas) de los diferentes insumos o mercancías con las que se cuentan. Presente la hoja donde se observe este consolidado.

F. Haga la consulta de cuánta mercancía hay disponible en cada uno de los insumos presentados. Presente una hoja con el consolidado de dicha información.
G. Debido a que es un documento corporativo, debe mantener una imagen estética excelente.
H. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor.

Actividad. Recuento de inventario

Esta actividad se hará en grupos del proyecto formativo. **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe contestar las siguientes preguntas:

A. Presente una tabla en Excel en la cual se observe el inventario dispuesto en el ambiente de formación.
B. Debido a que es un documento corporativo, debe mantener una imagen estética excelente.
C. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor.

Actividad. Sistema de gestión de archivos- 5S

Esta actividad se hará en grupos del proyecto formativo. **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe contestar las siguientes preguntas:

A. Haciendo uso de la metodología de las 5S, proceda a diseñar un sistema de gestión y almacenamiento de archivos personales en el cual de almacenen de manera ordenada y categorizada los ítems digitales de la formación.
B. Se sugiere hacer uso de carpetas y nomenclatura para ordenar la documentación.
C. Deben hacer uso de la herramienta de Google drive.
D. Debido a que es un documento corporativo, debe mantener una imagen estética excelente.
E. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor.

Actividad. Ventas e informes de ventas

Esta actividad se hará en grupos del proyecto formativo. **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe contestar las siguientes preguntas:

Desarrolle el informe de ventas de acuerdo a los lineamientos del caso anexo.

Actividad. Presupuesto de compras

Esta actividad se hará en grupos del proyecto formativo. **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe contestar las siguientes preguntas:

A. Debe hacer un presupuesto de compras para los insumos que se requieren para dar respuesta a los pedidos señalados en la actividad anterior.
B. A partir de las facturas de venta, calcule los insumos se requieren para responder con los pedidos.
C. Debe presentar en un cuadro de Excel debidamente formulado, en el cual presente un presupuesto de compras mensual. El informe debe tener mínimo un consolidado de tipos de productos, unidades a comprar, costo de adquisición, porcentajes de participación de compras de cada producto en el volumen total de compras, compras totales mensuales, entre otros.
D. Presente un anexo en el cual cotice o averigüe el costo de los insumos que va a requerir. Pegue pantallazos donde se observe los costos de dichos insumos.
E. Debido a que es un documento corporativo, debe mantener una imagen estética excelente.
F. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor.

3.3.3. 10601013- Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales. ***Carlos Arturo Arias.***

3.3.4. 210101023- Controlar los inventarios según indicadores de rotación y métodos de manejo ***Carlos Arturo Arias.***

3.3.5. 210201033- Administrar la salud ocupacional de acuerdo con la normatividad técnica legal vigente y las políticas de la organización. ***Luis Fernando Osorio.***

3.3.6. **260101016- Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios.**

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: Ejecutar actividades de comercialización y servicio al cliente en las empresas reales o simuladas en el centro de simulación empresarial.

3.3.7. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Actividad. Portafolio de servicios/productos

Durante esta actividad se harán en grupos del proyecto formativo, deben desarrollar la siguiente actividad. Procure utilizar la empresa del proyecto formativo. Presente mediante una carpeta comprimida las siguientes actividades:

A. Diseñe un portafolio de servicios/productos digitales, lo puede hacer a través de un documento de Word, Pdf, Publisher o Power point. Debe haber un archivo en español y otro en inglés.

B. Diseñe un protocolo de servicio al cliente presencial. Incluya en este protocolo el libreto establecido para la atención al cliente, así como los criterios de éxito que son importantes para brindar un servicio al cliente favorable. Debe haber un documento en español y otro en inglés.

C. Diseñe un protocolo de servicio al cliente telefónico. Incluya en este protocolo el libreto establecido para la atención al cliente, así como los criterios de éxito que son importantes para brindar un servicio al cliente favorable. Debe haber un documento en español y otro en inglés.

D. Diseñe una base de datos que ordene y resuma información relevante y necesaria al momento de ofrecer un buen servicio al cliente. Hacer esta actividad en un documento de Excel. Categorice la información por medio de pestañas, por ejemplo, en una pestaña puede agregar el portafolio de la empresa, datos de contacto, medios de pago, horarios de atención (información general), existencias de inventario, lista de deudores, lista de pedidos en proceso, etc. Agregue de manera ordenada tanta información como sea posible. Utilice hipervínculos para desplazarse a través de las distintas pestañas de Excel. Debe haber un archivo en español y otro en inglés.

E. Crear en una hoja de Excel un formato para realizar la cuenta/factura de la orden hecha por los clientes. El formato debe estar formulado (celdas ancladas), de manera que sea posible calcular el monto de la venta introduciendo datos básicos (cantidad de unidades compradas). Debe haber un archivo en español y otro en inglés.

F. Subir la evidencia al drive dispuesto por el Instructor.

Actividad. Grabación mp3 Servicio al cliente en español y en inglés

Esta actividad se hará individualmente. **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe contestar las siguientes preguntas:

A. Grabe en formato Mp3 la prestación del servicio al cliente teniendo como insumo el protocolo de servicio al cliente telefónico en español y la base de datos de la información para el servicio al cliente
B. Cada aprendiz presenta dos audios, uno en español y otro en inglés.
C. Recuerde tener en cuenta los criterios claves para prestar un buen servicio al cliente.
D. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor.

Aplicación servicio al cliente presencial en español y en inglés.

Esta actividad se hará individualmente. **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe considerar los siguientes ítems:

A. Haga el alistamiento para prestar el servicio al cliente de sus productos y/o servicios.
B. Tenga a la mano los productos reales o simulaciones de estos. Debe hacer el alistamiento para traer y vender sus productos.
C. Tenga a la mano el portafolio de productos, protocolo de servicios, base de datos de la empresa e información necesaria para prestar el servicio al cliente en inglés.
D. Preste el servicio al cliente en español y en inglés.
E. Redacte un informe con soporte fotográfico de la actividad realizada.
F. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor.

Actividad. Envío correo servicio al cliente.

Esta actividad se hará individualmente. **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe contestar las siguientes preguntas:

A. Suponga la situación en la cual su empresa ha tenido una dificultad, (puede ser la demora en la entrega de un pedido, la cancelación de una cita o reserva, etc).
B. A través del correo explique la situación al cliente, brinde una disculpa e intente reparar la dificultad presentada si es posible.
C. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor.

Actividad. Reporte de ventas.

Esta actividad se hará individualmente. **NO COPIAR DE LA WEB**. Debe considerar los siguientes ítems:

A. Utilice la hoja de Excel para realizar una plantilla de ventas.
B. La plantilla debe estar completamente formulada y con celdas ancladas.
C. Debe fijar celdas en las fórmulas que aplique.
D. La plantilla debe tener el esquema de una tabla.
E. Garantice que la estética de la plantilla sea favorable.
F. Simule datos que permitan tener un reporte de ventas mensual.
G. Categorice las ventas por líneas de productos, y obtenga la participación porcentual de las ventas en el total de la facturación. Esto debe ser observable en el reporte de ventas.
H. Suponga que al menos el 15% de las ventas fueron a crédito, deben buscar la manera de que el reporte muestre que el 15% de las ventas fueron bajo esta modalidad.
I. El reporte debe estar un 55% por encima del punto de equilibrio mensual.
J. Adjunte en una pestaña el punto de equilibrio de su empresa.
K. Utilice un título explícito para la plantilla.
L. Suba la evidencia a la plataforma territorium en el espacio definido por el Instructor.

3.3.8. 3.3.7. 240201502- Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva.

3.3.9. Competencia 240201500- Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. *Equipo transversal (Luz Adriana Guzmán, Marcela González, Edwin Giraldo).*

POLÍTICA DE ORDEN Y ASEO BASADO EN LA ESTRATEGIA 5S, 9 R Y ECONOMÍA CIRCULAR

Metodología dinámica para la implementación de 5’s en el área de producción de las organizaciones (Pérez Sierra, V.; Quintero Beltrán, L. Ch., 2017)

Las 5 's son una herramienta en pro de la eficacia y la eficiencia de las organizaciones; refiere a la creación y mantenimiento de áreas de trabajo más limpias, más organizadas y más seguras, es decir, se trata de imprimirle mayor “calidad de vida” al trabajo. Las 5 's provienen de términos japoneses que diariamente ponemos en práctica en nuestra vida cotidiana (Rodriguez, 2009). La implantación de las 5 'S sigue un proceso establecido en cinco pasos, cuyo desarrollo implica la asignación de recursos, la adaptación a la cultura de la empresa y la consideración de aspectos humanos (Rajadell & Sánchez, 2010).

Primer paso o primera ESE: Eliminar (Seiri)

La primera de las 5 'S significa clasificar y eliminar del área del trabajo todos los elementos innecesarios para la tarea que se realiza. Por lo tanto, consiste en separar lo que se necesita de lo que no se necesita, y controlar el flujo de cosas para evitar estorbos y elementos inútiles que originan despilfarros (Rajadell &

Sánchez, 2010).

Al clasificar se preparan los lugares de trabajo para que estos sean más seguros y productivos. El primer y más directo impacto está relacionado con la seguridad. Ante la presencia de elementos innecesarios, el ambiente de trabajo es tenso, impide la visión completa de las áreas de trabajo, dificulta observar el funcionamiento de los equipos y máquinas, y las salidas de emergencia quedan obstaculizadas haciendo que el área de trabajo sea más insegura (Rodriguez, 2009).

Segundo paso o segunda S: Ordenar (Seiton)

Consiste en organizar los elementos clasificados como necesarios, de manera que se puedan encontrar con facilidad. Para esto se ha de definir el lugar de ubicación de estos elementos necesarios e identificarlos para facilitar la búsqueda y el retorno a su posición. La actitud que más se opone a lo que representa Seiton, es la de “ya lo ordenaré mañana”, que acostumbra a convertirse en “dejar cualquier cosa en cualquier sitio” (Rajadell & Sánchez, 2010).

Tercer paso o tercera S: Limpieza e Inspección (Seiso)

La limpieza implica identificar y eliminar las fuentes de suciedad, los lugares difíciles de limpiar, los apaños y las piezas deterioradas o dañadas, para lo que se deben establecer y aplicar procedimientos de limpieza (Gorostiza, Imáz Manzanos, Román García, & Bárcenas Gutiérrez, 2005). Seiso significa limpiar, inspeccionar el entorno e identificar el defecto y eliminarlo. En otras palabras, seiso da una idea de anticipación para prevenir defectos.

La aplicación del seiso comporta (Rajadell & Sánchez, 2010):

• Integrar la limpieza como parte del trabajo diario.

• Asumir la limpieza como una tarea de inspección necesaria.

• Centrarse tanto o más en la eliminación de las causas de la suciedad que en las de sus consecuencias.

Cuarto paso o cuarta S: Estandarización (Seiketsu)

Seiketsu es la metodología que permite consolidar las metas alcanzadas aplicando las tres primeras “S”, porque sistematizar lo hecho en los tres pasos anteriores es básico para asegurar unos efectos perdurables. Estandarizar supone seguir un método para aplicar un procedimiento o una tarea de manera que la organización y el orden sean factores fundamentales (Rajadell & Sánchez, 2010).

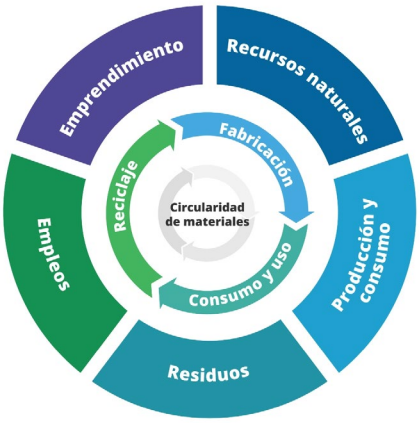
Para generar esta cultura se pueden utilizar diferentes herramientas, una de ellas es la localización de fotografías del sitio de trabajo en condiciones óptimas, para que pueda ser visto por todos los empleados y así recordarles que ese es el estado en el que debería permanecer, otra es el desarrollo de unas normas en las cuales se especifique lo que debe hacer cada empleado con respecto a su área de trabajo (Rodriguez, 2009).

Quinto paso o quinta S: Disciplina (Shitsuke)

Shitsuke se puede traducir como disciplina o normalización, y tiene por objetivo convertir en hábito la utilización de los métodos estandarizados y aceptar la aplicación normalizada. Uno de los elementos básicos, ligados a Shitsuke, es el desarrollo de una cultura de autocontrol. El que los miembros de la organización apliquen la autodisciplina, para hacer perdurable el proyecto de las 5'S, es la fase más fácil y más difícil a la vez; la más fácil porque consiste en aplicar regularmente las normas establecidas y mantener el estado de las cosas, y la más difícil porque su aplicación depende del grado de asunción del espíritu de las 5'S a lo largo del proyecto de implantación (Rajadell & Sánchez, 2010).

La economía circular y las 9 R

La economía circular es un sistema que busca aprovechar los recursos para reducir, reciclar y reutilizar todo aquello que se desecha y darle una segunda vida. Un gran número de empresas están desarrollando sus negocios en torno a un modelo productivo que ha llegado para quedarse.



La economía circular permite aprovechar los recursos para darles otra vida y devolverlos al mercado con una forma nueva. Este innovador modelo, aboga por los materiales biodegradables y que la fabricación de los productos sea lo menos invasiva posible, con el fin de que no contaminen. El objetivo final es que, cuando haya que desecharlos porque no se puedan reutilizar, se reciclen de una manera respetuosa con el medioambiente.

El objetivo de las empresas que hacen de la economía circular su bandera es: luchar contra el calentamiento global y el cambio climático, reducir la dependencia de las materias primas a favor de los productos reutilizados y producir la menor cantidad posible de desechos. Para conseguirlo hay que aplicar nuevas estrategias empresariales, pensar el modelo de negocio, establecer políticas de ahorro de energía, reciclar y evitar la contaminación, entre otras medidas.

Colombia se ha propuesto en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, en su Pacto por la Sostenibilidad, acelerar la transición hacia el modelo de Economía Circular como base para la reducción, reutilización y reciclaje de los residuos y materiales; así como el uso eficiente de los recursos como el agua y la energía.

Para su implementación el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS en 2018 formuló la Estrategia Nacional de Economía Circular – ENEC, la cual establece los instrumentos para la consecución de las metas de corto y mediano plazo para el país en la materia.

La Economía Circular, comprende varias categorías, las cuales pueden variar conforme se avance en su implementación. Algunos de los temas relacionados con la Economía Circular son:

1. Recursos naturales: agua, energía, madera
2. Producción y consumo: ecodiseño, remanufactura
3. Maquinaria y equipos: simbiosis industrial, REP: Responsabilidad Extendida del Productor, reparación
4. Residuos: sólidos, líquidos, gaseosos, gestión de residuos

5. Empleos: ambientales, verdes, circulares
6. Emprendimiento: eco-innovación, financiación e incentivos, nuevos modelos de negocio para la economía circular

Evidencias:

1. Infografía 5 S, 9 R y economía circular
2. Juego de roles aplicado en la organización

4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.

SOCIALIZACIÓN DEL INFORME FINAL DE LA FASE

Producto: Informe de ejecución de estrategias, acciones y procesos administrativos y comerciales.



En esta actividad debe consolidar de manera ordenada todas las actividades de apoyo administrativo que ha realizado durante la fase. El documento se presenta en formato de Word, adicionalmente, haga una presentación en PowerPoint y susténtela.

Recuerde que usted es Gestor Empresarial y debe apropiarse de un lenguaje idóneo, claro y preciso. Su presentación debe ser ejecutiva y debe gozar de la debida planeación para su puesta en marcha.

Actividad Presentación informe de actividades administrativas.

Durante esta actividad se harán en los grupos del proyecto formativo.

A. Diseñar una presentación con las actividades administrativas que se hicieron durante la fase.
B. La presentación debe ser ejecutiva, sin saturación de texto, buena ortografía y diseño.
C. Asegúrese de mantener la imagen corporativa.
D. Debe presentar una exposición que tome máximo 15 minutos.
E. Durante la exposición debe evitar la lectura, uso de teléfonos o documentos.
F. Tome evidencia fotográfica de la presentación y póngala al final de las diapositivas.
G. Suba la evidencia al territorium (incluya las fotografías).

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Jairo Jovanny Suárez Urrego		
Evidencias de Desempeño: Actividad Presentación informe de ejecución de actividad de mejoramiento de clima laboral	- Aplica con responsabilidad los procesos de la unidad administrativa teniendo en cuenta los principios de planeación en la ejecución de programas de mejoramiento. - Aplica con objetividad la cultura y el ambiente de trabajo de la unidad administrativa. - Recomienda objetivamente la fusión, la innovación o el mantenimiento del estado del clima organizacional. - Implementa el plan de mejoramiento para una unidad administrativa o para la organización, según el caso. -Fomenta los valores humanos en la organización de acuerdo con las normas de convivencia establecidas por la organización.	**Técnica de evaluación**: observación directa. **Instrumento de evaluación**: lista de chequeo desempeño.
Evidencias de Producto: Actividades de mejoramiento empresarial. **Evidencias de Producto:** Actividades “Mapa de procesos”. **Evidencias de Producto:** Actividad de ejecución de procedimientos. **Evidencias de Producto:** Actividad de ejecución actividades de control de calidad. **Evidencias de Producto:** Actividad de ejecución procesos administrativos.		**Técnica de evaluación**: valoración de producto. **Instrumento de evaluación**: lista de chequeo de producto

Evidencias de Producto: Actividad de ejecución procesos de gestión de humana. **Evidencias de Producto:** Actividad de manejo de inventarios. **Evidencias de Producto:** Actividad de sistema de gestión de archivos. **Evidencias de desempeño:** Actividad de ventas e informe de compras. **Evidencias de Producto:** Actividad de presupuesto de compras. **Evidencias de Producto:** Actividad de alistamiento servicio al cliente. **Evidencias de desempeño:** Actividad de grabación servicio al cliente telefónico. **Evidencias de desempeño:** Actividad de aplicación servicio presencial. **Evidencias de Producto:** Actividad de envío correo servicio al cliente **Evidencias de Producto:** Actividad de reporte de ventas.		

Evidencias de Producto: Evaluación de ejecución de procesos.		
Evidencias de Producto: Infografía 5 S, 9 R y economía circular **Evidencias de Desempeño:** Juego de roles aplicado en la organización	Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental. Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales. Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales. Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.	**Técnica de evaluación**: valoración de producto. **Instrumento de evaluación**: lista de chequeo de producto **Instrumento de evaluación:** Observación directa

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

Creatividad: capacidad o facilidad para inventar o crear.

Cultura Ambiental: Es importante construir una sociedad con cultura ambiental para formar un ciudadano comprometido y respetuoso con el medio ambiente, sensibilizado con la situación ambiental, conocedor de los aspectos básicos con el medio que lo rodea, ejemplo para los demás con buenos hábitos ambientales y protagonista en la resolución de problemas ambientales.

Para lograr una cultura ambiental se debe promover una educación que genere el conocimiento sobre el medio ambiente, valores, habilidades, capacidades, hábitos, una conciencia sobre la problemática ambiental y un cambio de comportamiento para lograr un desarrollo sostenible sin comprometer los recursos naturales de las futuras generaciones y lograr una mejor calidad de vida.

La cultura ambiental debe lograr principalmente en la sociedad lo siguiente:

- Equilibrio con la naturaleza
- Conciencia ecológica
- Manejo y aprovechamiento racional de los recursos naturales
- Hábitos de conservación ambiental
- Valores ambientales
- Valoración y respeto por la diversidad de vida en el planeta
- Consumo responsable
- Generaciones responsables con el cuidado del medio ambiente
- Resolución de situaciones ambientales
- Participación, conocimiento, información, investigación, formación, capacitación y evaluación ambiental.
- Mejor calidad de vida

Emprendimiento: Se refiere a la capacidad, aptitud de una persona para generar cambios en su entorno y alcanzar una meta u objetivo mejorando sus ingresos.

Equipo colaborativo: Es un equipo de trabajo que tiene metas comunes de las cuales, depende su bienestar y se comparten por igual sus éxitos y fracasos.

Gestión ambiental empresarial: **Sistema de Gestión Ambiental** es una combinación de procesos que permiten que una empresa reduzca sus **impactos ambientales** y aumente su **eficiencia** para conseguir mejoras tanto económicas como ambientales y operativas.

Antes de todo, hay que recordar que cualquier empresa, **no importa tamaño o sector** de la misma, puede implementar un Sistema de Gestión Ambiental.

El primer paso implica hacer un **análisis de las actividades que** hace la empresa en cuestión. Con esto se pretende identificar los aspectos e impactos que genera la empresa y que **afectan al medioambiente.**

Una vez identificados pasamos al segundo paso. Consiste en **establecer controles** y proponer **soluciones** para intentar reducir esos impactos o controlarlos según lo que exige la norma. Un punto importantísimo consiste en que, tanto clientes internos como externos como todos los empleados de la empresa, **conozcan** esas nuevas propuestas para la **Política Ambiental**.

Hay que decir que, hoy en día, la sociedad se preocupa cada vez más sobre la **sostenibilidad** y **protección del medioambiente**, por lo que el número de empresas que miran por el medioambiente ha aumentado.

Ante esta necesidad de que las empresas cumplan con la normativa para proteger el medioambiente, ha surgido la figura del **profesional en Gestión Ambiental**.

Idea de negocio: es el producto o servicio que quiero ofrecer al mercado. El medio para atraer a la clientela y obtener así beneficio económico. Constituye la oportunidad de negocio y lo que a la hora de llevarla a la realidad la creación de la Pyme, haga que tengamos éxito o no.

Implementación: Una implementación o implantación es la realización de una aplicación, o la ejecución de un plan, idea.

Innovación: cambio que introduce novedades,y que se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos o renovarlos.

Norma ISO 14001: La norma ISO 14001 es un conjunto de documentos de gestión ambiental que, una vez implantados, afectará todos los aspectos de la gestión de una organización en sus responsabilidades ambientales y ayudará a las organizaciones a tratar sistemáticamente asuntos ambientales, con el fin de mejorar el comportamiento ambiental y las oportunidades de beneficio económico. Los estándares son voluntarios, no tienen obligación legal y no establecen un conjunto de metas cuantitativas en cuanto a niveles de emisiones o métodos específicos de medir esas emisiones. Por el contrario, ISO 14000 se centra en la organización proveyendo un conjunto de estándares basados en procedimiento y unas pautas desde las que una empresa puede construir y mantener un sistema de gestión ambiental

Trabajo de equipo: El trabajo en equipo, también llamado producción entre pares (*peer production en inglés*) o colaboración en masa, es una forma de producir bienes y servicios que se basa en comunidades de individuos autoorganizadas

Responsabilidad: La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona que estudia la Ética sobre la base de la moral. Puesto en práctica, se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral para ayudar en un futuro.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

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

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/

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

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.

Manual elaborado por la agencia de la calidad de la educación, Chile. Fabular originales, "somos iguales, un proyecto globalizador"

Pérez Sierra, Valeria; Quintero Beltrán, Lewis Charles. Metodología dinámica para la implementación de 5 's en el área de producción de las organizaciones. Universidad Pontificia Bolivariana. Medellín, Colombia. Revista Ciencias Estratégicas, vol. 25, núm. 38, julio-diciembre, 2017, pp. 411-423

webgrafía

https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/ambientales/economia-circular/sobre-economia

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				
	LINA MARÍA BECERRA LÓPEZ	**INSTRUCTOR GESTIÓN AMBIENTAL**	**COMERCIO Y SERVICIO**	**06/07/2022**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					