



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Duración del trimestre: Octubre 02 a Diciembre 15 de 2023

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Contabilización de Operaciones Comerciales y Financieras.
- **Código del Programa de Formación:** 133100 V. 2
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** Creación de una empresa didáctica para aplicar criterios de reconocimiento y medición de los hechos económicos en el departamento del Quindío.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Ejecución, evaluación.
- **Actividad de Proyecto (si es formación Titulada).**
 1. AP5: Aplicar criterios de reconocimiento y medición en los hechos económicos de acuerdo con normativa y políticas contables.
 2. AP7: Generar el balance de prueba de la información contable y financiera de acuerdo con normativa.
- **Competencia:** 210601020 - ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
 1. 210601020-1 Identificar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario. **(RAP 15 1) Calificación manual.**
 2. 210601020-2 Aplicar técnicas y políticas de servicios al cliente según necesidades de los usuarios y normativa. **(RAP 14 2) Calificación manual.**
 3. 210601020-3 Verificar el cumplimiento de atención al usuario de acuerdo con la política institucional. **(RAP 13 3) Calificación manual.**
 4. 210601020-4 Presentar Informe de atención usuarios aplicando indicadores y métricas, de acuerdo con política de la organización y normativa. **(RAP 12 4) 100%**
- **Actividad de aprendizaje:** Informe de atención usuarios aplicando indicadores y métricas, de acuerdo con política de la organización y normativa



- **Duración de la Guía:** 40 horas

2. PRESENTACIÓN

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



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de reflexión

Octubre 03 de 2023

Actividad 1

Taller de reflexión servicio al cliente (00%): En un primer momento reflexione de forma individual y de respuesta a los siguientes interrogantes sin acompañarse de ningún medio de búsqueda:

1. ¿Qué es empresa?
2. ¿Qué cliente interno?
3. ¿Qué es cliente externo?
4. ¿Qué son las políticas organizacionales?
5. ¿Qué son los indicadores de servicio al cliente?
6. Haga un escrito donde relacione los conceptos que integran el siguiente ordenador grafico



Cuota de Mercado	Refleja la proporción de ventas, en un mercado dado (en términos de número de clientes, dinero gastado o volumen de unidades vendidas) que realiza una unidad de negocio
Incremento de clientes	Mide, en términos absolutos o relativos, la tasa en que la unidad de negocio atrae o gana nuevos clientes o negocios.
Retención de clientes	Sigue la pista, en términos relativos o absolutos, a la tasa a la que la unidad de negocio retiene o mantiene las relaciones existentes con sus clientes.
Satisfacción del cliente	Evalúa el nivel de satisfacción de los clientes según unos criterios de actuación específicos dentro de la propuesta de valor añadido.
Rentabilidad del cliente	Mide el beneficio neto de un cliente o de segmento, después de descontar los únicos gastos necesarios para mantener ese cliente.



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

3.2 Actividad de contextualización:

Octubre 10, 17 y 24 de 2023

Actividad 2

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

1. Leer el contenido del material de forma individual.
2. Realizar cuadro comparativo con los siguientes conceptos de servicio al cliente:
 - Calidad en el servicio al cliente.
 - Actitud
 - Imagen personal
 - Comunicación asertiva

SERVICIO AL CLIENTE			
	Definición	Acciones positivas	Acciones negativas
Calidad en el servicio al cliente			
Actitud			
Imagen personal			
Comunicación asertiva			

3. Sustentar en el ambiente de aprendizaje.

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



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

Octubre 31 y Noviembre 07 de 2023

Actividad 3

Taller “Información y Atención al Cliente” (00%): Ingresar a la “**Plataforma Territorium**”, en el espacio “**Material de apoyo**” encontrará el contenido relacionado con el tema “**Información y Atención al Cliente**”. Para realizar esta evidencia es necesario tener en cuenta las siguientes actividades:

1. Leer el material detenidamente de grupos de trabajo.
2. Construir vocabulario con las palabras desconocidas.
3. Desarrollar las actividades y los casos prácticos para mayor comprensión de los conceptos.
4. Socializar en el ambiente de aprendizaje mediante mesa redonda.
5. Realizar instrumento de evaluación de forma escrita e individual.

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

Noviembre 14 de 2023

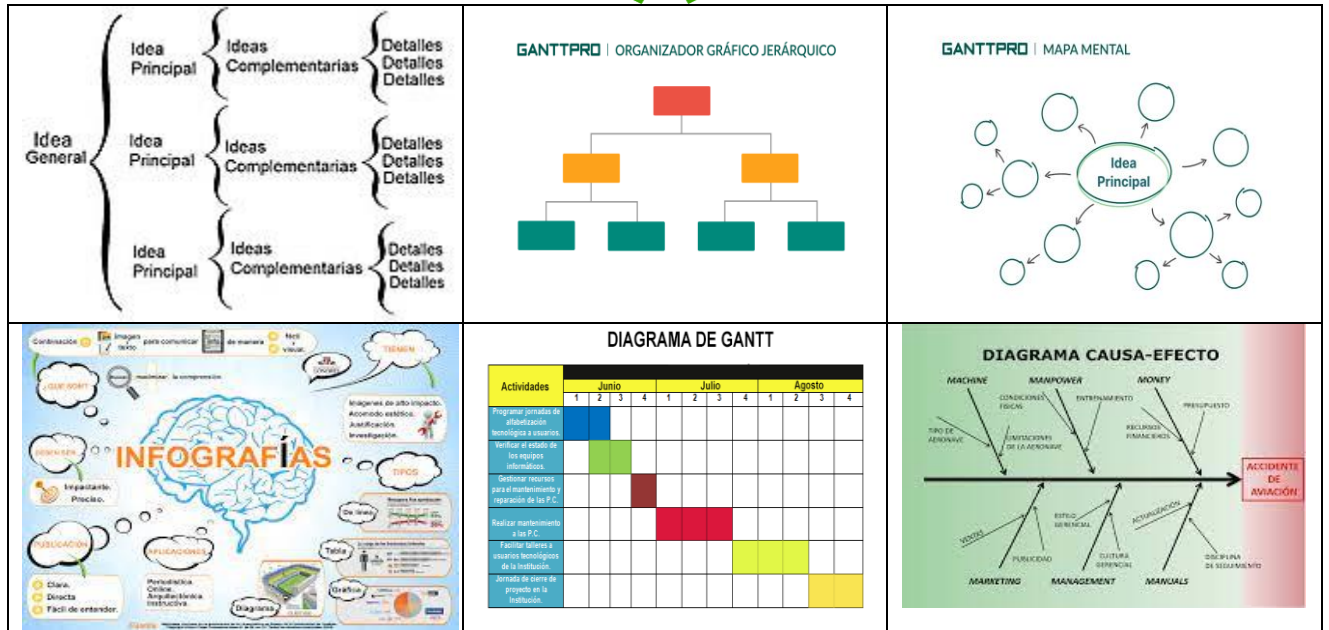
Actividad 4

Organizador grafico “Manual de Formación ATENCIÓN AL CLIENTE” (00%): Ingresar a la “**Plataforma territorium**” y en la carpeta “**Material de apoyo**” encontrara el material relacionado con “**Manual de Formación ATENCIÓN AL CLIENTE**”. En la realización de esta evidencia es necesario tener en cuenta las siguientes actividades:

1. Leer el contenido del material en grupos de trabajo.
2. Asignar a cada grupo de trabajo el módulo correspondiente.
3. Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.
4. Elegir y realizar ordenador grafico de su preferencia para realizar la presentación de los conceptos del módulo asignando.
5. Sustentar en el ambiente de aprendizaje.

Recuerde que un organizador gráfico es una representación visual de conocimientos que presenta información rescatando aspectos importantes de un concepto o materia dentro de un esquema usando etiquetas. Se le denomina de variadas formas, como: mapa semántico, mapa conceptual, organizador visual, mapa mental etc.

Diferentes organizadores gráficos:



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

3.4 Actividades de transferencia

Noviembre 21 y 28 Diciembre 05 y 12 de 2023

Actividad 5

Informe Satisfacción al cliente (100%): Realizar informe relacionado con la “Atención a usuarios aplicando indicadores y métricas” para la empresa asignada según proyecto formativo, dicho informe debe contener la siguiente estructura:

INFORME SATISFACCIÓN AL CLIENTE EMPRESA XXX

1. Portada
2. Índice
3. Introducción
4. Generalidades de la empresa
 - a. Logotipo
 - b. Eslogan
 - c. Misión
 - d. Visión
 - e. Valores corporativos
 - f. Política de calidad



5. Objetivo del informe

6. Tamaño de la población a considerar (Muestreo)

Tamaño de la población considerada: **362 Clientes**

7. Encuesta de satisfacción del cliente

Según Formato de encuesta de satisfacción del cliente se puede establecer una escala de calificación.

1	Excelente	Valor 5
2	Bueno	Valor 4
3	Normal	Valor 3
4	Regular	Valor 2
5	Deficiente	Valor 1

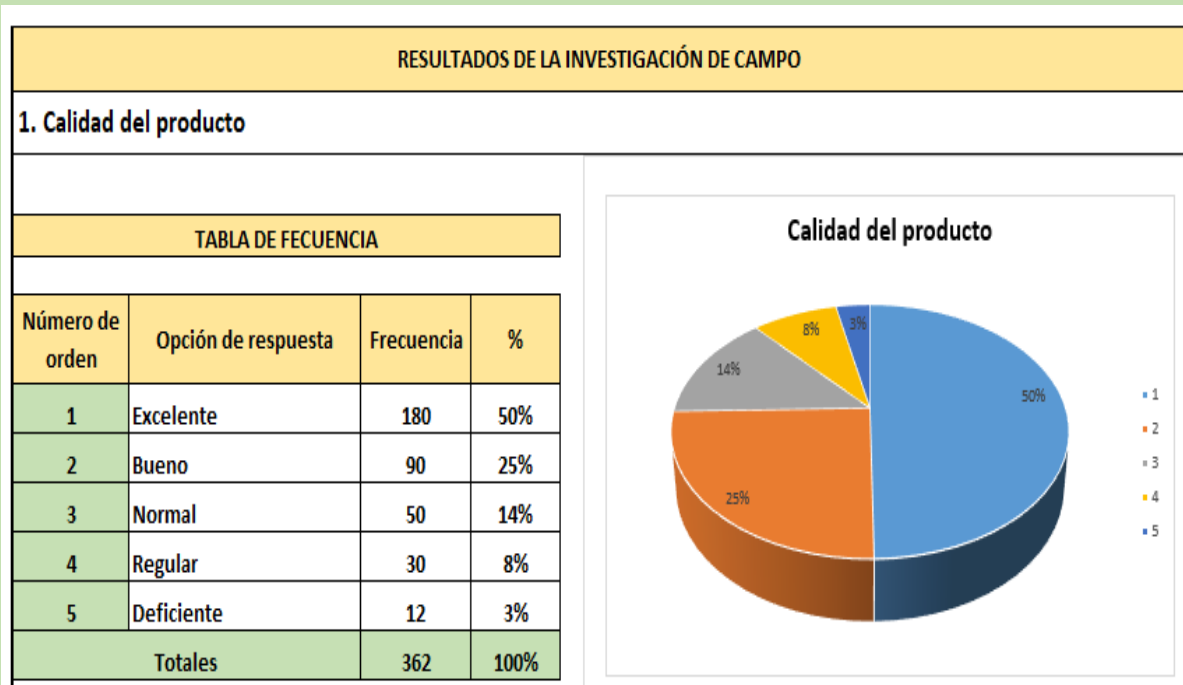
1	Muy buena	Valor 5
2	Buena	Valor 4
3	Regular	Valor 3
4	Mala	Valor 2
5	Muy mala	Valor 1

Con lo que se elaboró una encuesta, donde se determinaron un total de 05 ítems, con una escala de calificación de 5 actitudes.

Nº	Aspectos Evaluados	Necesidad de EMPRESA
1	Calidad del producto	Conocer la percepción del cliente respecto a la calidad del producto ofrecido,
2	Precio del producto	Conocer la percepción del cliente respecto al precio del producto
3	Servicio ofrecido	Conocer la percepción del cliente respecto a la competencia profesional del personal relacionado a: - Conocimientos - Apoyo y capacidad de servicio
4	Disponibilidad de stock	Conocer la percepción del cliente con relación a la disponibilidad del producto
5	Tiempo de respuesta oportuna	Conocer la percepción del cliente sobre la atención relacionada a: - Respuestas a solicitudes - Cumplimiento en plazos de entrega



8. Tabulación de datos y Grafico incidencia de satisfacción al cliente.



9. Análisis e interpretación

De acuerdo con los datos obtenidos y la calificación de los indicadores, los clientes califican la calidad del producto en 50% como excelente y en un 3% como deficiente. En este caso es importante reforzar estrategias que permitan mayor reconocimiento en la calidad del producto.

10. Plan de accion

Construir el plan de accion con los siguientes datos:

Datos de la empresa

a. Cómo

Items
Proyecto
Actividades
Indicadores
Meta
Presupuesto

b. Quién

Responsable



c. Cuándo

Fecha inicial de la actividad
Fecha fin de la actividad
Cronograma de actividades

11. Conclusion

12. Bibliografía

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

- Ambiente Requerido.

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

- Materiales

Computadores, televisión, internet, tablero, marcadores.

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

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<p>Evidencias de Conocimiento : Cuestionario de preguntas de la norma TNC, ISO 9001. Conoce el paso a paso del protocolo en la atención al cliente.</p>	<p>Aplica de manera responsable las estrategias de atención y servicio al cliente, a treves de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles en español y en inglés.</p> <p>Establece la medición del servicio en la lealtad de los clientes con parámetros de calidad y objetividad.</p>	<p>Técnica Mapa conceptual y socialización. Instrumento Prueba de conocimiento escrita. Instrumento cuestionario.</p>
<p>Evidencias de Desempeño:</p>	<p>Aplica diligentemente las</p>	



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



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Vallejo Lopez Gabriel. Servicio al cliente en un nuevo mundo, Editorial McGraw-Hill.
- Desatnick, Robert L. (1991). Como conservar su Clientela. El secreto del servicio. Colombia-Bogota. Ed. Legis - Serie Empresarial.



- GIL SAURA, Irene, SÁNCHEZ PÉREZ, Manuel. (2005, Julio). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. Cuadernos de Estudios Empresariales. núm. 15 47-72. ISSN: 1131-6985.
- <http://biblioteca.sena.edu.co>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Lindelia Peralta Paula	Instructora	Centro de Comercio y Turismo	Enero 22 de 2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: Técnico en Contabilización de Operaciones Comerciales y Financieras

Código del Programa de Formación: 133100 V. 2

Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): Creación de una empresa didáctica para aplicar criterios de reconocimiento y medición de los hechos económicos en el departamento del quindío.

Fase del Proyecto (si es formación Titulada): Análisis

Actividad de Proyecto (si es formación Titulada): Ap1: identificar el entorno, la estructura administrativa, financiera y organizacional de la empresa, de acuerdo con la normativa.

Competencia: 240201533 Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

01 Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno. **(RAP 52 01) 100%**

02 Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor. **(RAP 51 02) Calificar manualmente.**

03 Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora. **(RAP 49 03) Calificar manualmente.**

04 Relacionar la importancia de la negociación con el emprendimiento según las necesidades y elementos de la negociación. **(RAP 50 04) Calificar manualmente.**

Actividades de aprendizaje:

Identificar el entorno, la estructura administrativa, financiera y organizacional de la empresa, de acuerdo con la normativa.

Duración de la Guía: 48 hora



2. PRESENTACIÓN

El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta. Para el desarrollo de cada actividad se requiere ejecutar trabajo individual y colectivo, algunos de los objetivos que se debe alcanzar en esta guía se desarrollaran a través de la plataforma Territorium. El programa de formación está diseñado para desarrollar una formación por competencias y aprendizaje por proyectos; por tanto, el aprendiz deberá lograr importantes actitudes hacia el autoaprendizaje, la autoconsulta, la autoevaluación y demás actitudes, que permitan la autonomía en su formación y en la toma de decisiones, respecto a la creación de conceptos, además el logro significativo de Aprendizajes que le permitirán un avance en su capacidad de creación y reflexión. El aprendiz debe adquirir la conciencia de la importancia del trabajo en equipo, de acuerdo con la temática vista y las necesidades de refuerzo, se realizarán talleres, sustentación conceptual individual y grupal, estudio de casos, reflexión y argumentación sobre el concepto de cultura emprendedora y empresarial.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividad de reflexión.

Jueves 04 de mayo del 2023

Actividad 1

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

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

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

Jueves 11 de mayo del 2023

Actividad 2

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



ANÁLISIS DE UNA CULTURA EMPRENDEDORA

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

Desde su experiencia de vida, en un relato de mínimo 15 renglones describa si alguna vez ha tenido una iniciativa de negocio o emprendimiento, venta de algún producto, servicio o algo que le haya generado ingreso de dinero, de ser así, explique que lo motivó a hacerlo, de lo contrario haga un análisis del porqué usted nunca ha tenido la iniciativa o la necesidad de hacerlo.

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

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

Jueves 11 de mayo del 2023

Actividad 3

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

2. Observar detenidamente los videos relacionando con “Generalidades del emprendimiento”.
3. Construir vocabulario si es el caso.
4. Realizar escrito el cual debe contener la siguiente estructura.

- Título
- Introducción
- Desarrollo o contenido
- Conclusión
- Bibliografía

5. Sustentar en el ambiente de aprendizaje.

Link video:

1. YOKOI KENJI | DISCIPLINA

<https://www.youtube.com/watch?v=d6KleH5mLms>

2. YOKOI KENJI | EMPRENDIMIENTO

<https://www.youtube.com/watch?v=YZi5vam33ow>

3. Cultura Emprendedora 1

<https://www.youtube.com/watch?v=V6D1CTaHxMM>



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

5. ¿Qué es un emprendedor? || ¿Qué tipos de emprendedores hay?
<https://www.youtube.com/watch?v=7WOGV5QQJVI>

6. Diferencia entre emprendedor y empresario
https://www.youtube.com/watch?v=g5FgGeyio_4

7. DIFERENCIA ENTRE NEGOCIO Y EMPRESA
<https://www.youtube.com/watch?v=M0KcSSAwG34>

8. Importancia de la empresa.
<https://www.youtube.com/watch?v=FBhIEvkMK4s>

9. La importancia de una buena administración
<https://www.youtube.com/watch?v=Op5zcComvEE&t=20s>

10. LAS 10 EMPRESAS MAS PODEROSAS DEL MUNDO
<https://www.youtube.com/watch?v=4MDEDLdYNkU>

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

3.2 Actividad de contextualización:

Jueves 18 y 25 de mayo del 2023

Actividad 4

Infografía “Perfil del emprendedor” (00%): Ingresar a la plataforma Territorium, en el espacio material de apoyo encontrará el tema relacionado con **“El emprendimiento y el perfil del emprendedor”**. También es importante tener en cuenta las lecturas de reflexión relacionadas con **“Actitud mente de principiante”** y **“Carta a García”**

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

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

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

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



Ejemplo de una infografía

Para realizar la infografía es necesario visitar el siguiente link:

Como hacer una INFOGRAFIA / Aprendo en casa

<https://www.youtube.com/watch?v=rGrcQ7fQ5l8>

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

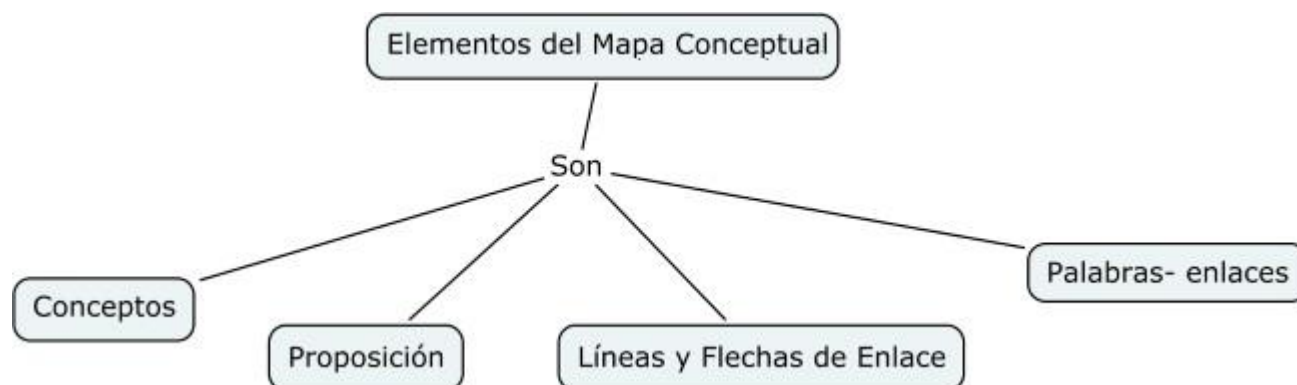
Jueves 01 y 08 de Junio del 2023

Actividad 5

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

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

El mapa conceptual debe contener los siguientes elementos:



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

¿Qué es un mapa conceptual y cómo se elabora?

<https://www.youtube.com/watch?v=q8fvXaUX5f4>

El mapa conceptual

<https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI>

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

3.4 Actividades de transferencia

Jueves 15, 22 y 29 de junio del 2023

Actividad 6

Informe “Modelo CANVAS” (100%):

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

INFORME MODELO CANVAS

1. Portada
2. Índice
3. Introducción
4. Objetivo del informe
5. Desarrollo o contenido
Modelo CANVAS

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

El Modelo Canvas



by Dolors Guillen

6. Conclusión

7. Bibliografía

8. Anexos

Para realizar el modelo CANVAS a su empresa asignada según proyecto formativo es necesario visitar los siguientes link:

Modelo Canvas | Cómo aplicar el modelo Canvas en el lienzo | Ejemplo práctico

<https://www.youtube.com/watch?v=i1Le5GYkBT8>

Modelo de negocio CANVAS explicado PASO A PASO en 6 minutos

<https://www.youtube.com/watch?v=ZQgXyiozmYY>

MODELO CANVAS N4 Comidas Sanas

<https://www.youtube.com/watch?v=Y3NjAy9S13U>

Lienzo MODELO DE NEGOCIO de un bar, cafetería o restaurante | Estrategia de planificación

<https://www.youtube.com/watch?v=wdZ7AKFDJ1w>



Business Model Canvas Paso a Paso + 2 Ejemplos - BMC o canvas de modelo de negocio por Alfonso Prim

<https://www.youtube.com/watch?v=-ppJly4W8LI&t=7s>

¿Cómo hacer un MODELO de NEGOCIO CANVAS PASO A PASO? - 5 Ejemplos de Negocios

<https://www.youtube.com/watch?v=Bd92PBaBZOI>

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Conocimiento y producto <ul style="list-style-type: none"> Infografía “Perfil del emprendedor” Mapa conceptual “Emprendimiento” Evidencias de desempeño y producto Informe “Plan de empresa o plan de negocio para la empresa asignada según proyecto formativo”	Identifica y define los conceptos, componentes básicos del tema, los tipos, características y la importancia que tiene el conceptos en el crecimiento económico y social de cualquier entorno.	Infografía Mapa conceptual Informe

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

Como elaborar un plan de negocio.

1. Comienza con tu visión.

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



2. Formaliza tu misión.

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

3. Enlista tus objetivos.

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

4. Establece tus estrategias.

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

5. Crea un plan de acción.

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

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Lindelia Peralta Paula	Instructor	Regional Quindío - Centro de Comercio y Turismo	Enero 22 de 2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
--	--------	-------	-------------	-------	------------------



Autor (es)					



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Duración del trimestre: Octubre 02 a Diciembre 15 de 2023

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología en Actividad Física.
- **Código del Programa de Formación:** 525214
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** Ejecución de programas de actividad física, que contribuyan con la generación de cambios en los hábitos y estilos de vida de la población objeto.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Planeación.
- **Actividad de Proyecto(si es formación Titulada):** Aplicar procedimientos de primer respondiente, de acuerdo con las necesidades de salud y los recursos disponibles para su atención.
- **Competencia:** 38426 - ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

+ 631055 - Establecer técnicas de comunicación y principios de comportamiento en las situaciones de servicio según indicadores de gestión de la organización. **(RAP 13) 100%**
Aprobado

+ Verificar el desempeño del recurso humano según política de la compañía y protocolos de servicio al cliente. **(RAP 14) 100%** **Se esta viendo.**

+ Interpretar la identidad corporativa y su relación con la política del servicio tomando como referentes los manuales, protocolos y portafolios de la organización. **(RAP 15) 100%** **Aprobado.**

+ Realizar seguimiento al desarrollo de las acciones orientadas a la satisfacción del cliente según política de la organización. **(RAP 15)** **Por evaluar**

- **Duración de la Guía:** 60 horas



2. PRESENTACIÓN

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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de reflexión

Octubre 04 y 06 de 2023

Actividad 1

Taller de reflexión “Talento humano” (00%): En un primer momento reflexione de forma individual y de respuesta a los siguientes interrogantes sin acompañarse de ningún medio de búsqueda:

1. ¿Qué es empresa?
2. ¿Qué es recurso humano?
3. ¿Qué es talento humano?
4. ¿Qué es la gestión del talento humano?
5. ¿Qué relación tiene el siguiente ordenador gráfico con el personal de la empresa?



Esta evidencia debe ser entregada de forma física en el ambiente de aprendizaje, según tiempos y requerimientos establecidos por su instructor.

3.2 Actividad de contextualización:

Octubre 20, 25 y 27 de 2023



Actividad 2

Periodico “Gestión del Talento Humano” (00%): Para llevar a cabo esta actividad académica es necesario tener en cuenta las siguientes evidencias:

1. **Observar detenidamente el video relacionado con el tema “Gestión del Talento Humano”**
2. **Construir vocabulario del contenido del video en la carpeta física de evidencias.**
3. **Realizar resumen del video en la carpeta física de evidencias.**
4. **Diseñar periódico donde compile de forma ordenada y coherente el tema relacionado con el video.**
5. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Link video:

Como gestionar el talento humano en una empresa - Curso Gratuito
<https://www.youtube.com/watch?v=J9dPWprBnU4>

Para realiza esta actividad tenga en cuenta la siguiente lectura.

La Estructura de un Periódico: Un Análisis Detallado de sus Componentes y Organización

Un periódico es una fuente importante de información y noticias para la sociedad. La estructura de un periódico es fundamental para organizar y presentar de manera efectiva el contenido a los lectores. A continuación, se presentará un análisis detallado de los componentes y la organización de un periódico.

1. **Portada:** La portada es la primera impresión que tiene el lector del periódico. Por lo general, incluye el nombre del periódico, el logo y una imagen o titular principal que destaca la noticia más importante del día.
2. **Secciones:** Los periódicos se dividen en secciones para agrupar las noticias relacionadas. Algunas de las secciones comunes son: política, economía, deportes, cultura, entretenimiento y noticias internacionales.
3. **Titulares:** Los titulares son frases cortas y llamativas que resumen la noticia principal de cada artículo. Se destacan en negrita y a menudo se acompañan de una imagen para captar la atención del lector.
4. **Artículos:** Los artículos son el cuerpo principal del periódico. Proporcionan información detallada sobre eventos, noticias, opiniones y otros temas relevantes. Los artículos suelen estar escritos por periodistas y expertos en el tema.
5. **Fotografías e ilustraciones:** Las imágenes desempeñan un papel importante en los periódicos. Ayudan a visualizar las noticias y captar la atención del lector. Las fotografías e



ilustraciones se colocan estratégicamente junto a los artículos para complementar la información.

6. **Editoriales y opiniones:** En esta sección, se encuentran los puntos de vista y opiniones de los colaboradores y editores del periódico. Los editoriales suelen abordar temas de interés público y expresar una postura o análisis sobre ellos.
7. **Anuncios:** Los periódicos también incluyen espacios publicitarios para que las empresas y particulares promocionen sus productos o servicios. Estos anuncios suelen aparecer en páginas separadas o en los márgenes de las páginas.
8. **Cartas al editor:** Muchos periódicos ofrecen a los lectores la oportunidad de enviar cartas y comentarios sobre los artículos y temas discutidos en el periódico. Estas cartas se publican en una sección dedicada y permiten la participación activa de los lectores.
9. **Índice:** Al final del periódico, se encuentra un índice que enumera las secciones y las páginas en las que se encuentran. Esto permite a los lectores encontrar rápidamente la información que buscan.

Esta evidencia debe ser entregada de forma física en el ambiente de aprendizaje, según tiempos y requerimientos establecidos por su instructor.

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

Noviembre 01 y 03 de 2023

Actividad 3

Mapa conceptual “Estructura organizacional” y “Organigrama” (00%): Ingresar a la plataforma Territorium, en el espacio material de apoyo encontrará los temas relacionados con la “**Estructura organizacional**” y el “**Organigrama**”.

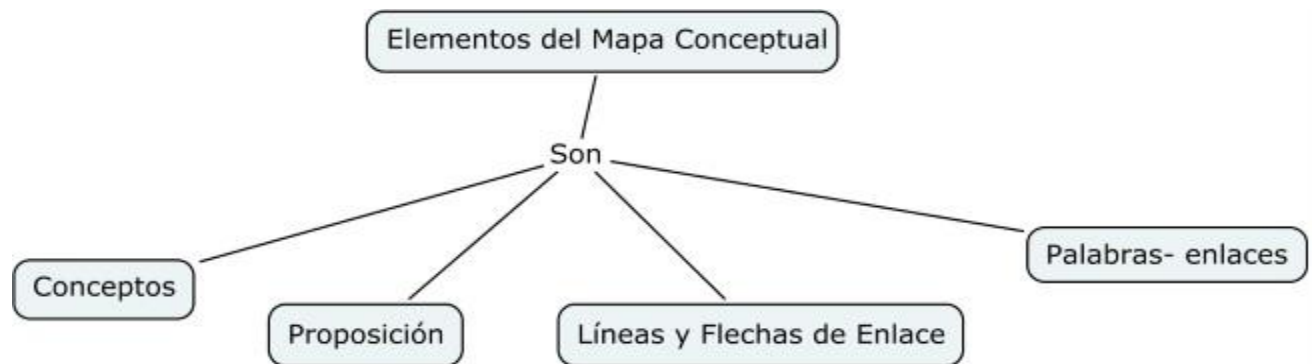
También es importante visitar el link <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/> el cual contiene información valiosa relacionada la “**Estructura organizacional, tipos de estructura y organigramas**”

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



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

El mapa conceptual debe contener los siguientes elementos:



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

¿Qué es un mapa conceptual y cómo se elabora?

<https://www.youtube.com/watch?v=q8fvXaUX5f4>

El mapa conceptual

<https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI>

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

Noviembre 08 y 10 de 2023

Actividad 4

Cuadro comparativo “El liderazgo, la motivación, el cambio, la gestión de conflictos, la comunicación y supervisión en la organización” (00%): Consulta en el “Sistema de Bibliotecas SENA” en el enlace <https://biblioteca.sena.edu.co/> los siguientes conceptos:

1. El liderazgo y motivación
2. El cambio
3. La gestión de conflictos
4. La comunicación
5. Supervisión



Es importante tener en cuenta los siguientes videos los cuales podrán acompañar de manera efectiva la realización de esta actividad academica.

Cómo Ser un Buen Líder • 5 Estrategias de Liderazgo

<https://www.youtube.com/watch?v=16z28DjRTAA>

9 estrategias de motivación: Como motivar a un equipo de trabajo

<https://www.youtube.com/watch?v=Y8TBAGLw7tc>

El Líder como Agente de Cambio

<https://www.youtube.com/watch?v=6842NWMGYWs>

El Líder como Agente de Cambio- Manuel Alonso

<https://www.youtube.com/watch?v=vE35thiBX-Q&t=12s>

¿Qué es el liderazgo Transformacional? #liderazgo #transformacional #tiposdeliderazgo

<https://www.youtube.com/watch?v=PQUN3-7T2c0>

Gestión del conflicto en las organizaciones

<https://www.youtube.com/watch?v=kptFWQLOdJE>

Aprende a comunicarte como un líder | Comunicación empresarial

<https://www.youtube.com/watch?v=jwKrXH8F5lo>

La comunicación es una habilidad

<https://www.coursera.org/lecture/colabora/la-comunicacion-es-una-habilidad-mepca>

Comunicación Asertiva: Todo lo que DEBES saber

<https://www.youtube.com/watch?v=g5nwkXDIWA&list=PLeEBsfM8zlt8-1ZAWH5iZSEGubXDzJJEQ>

Supervisión y Liderazgo

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

En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Leer detenidamente en grupos de trabajo.
2. Consultar palabras desconocidas.
3. Realizar cuadro comparativo donde se destaque la aplicabilidad de los conceptos a la empresa asignada según proyecto formativo.
4. Sustentar la actividad en el ambiente de aprendizaje.

Recuerde que un cuadro comparativo es una herramienta de estudio y exposición de ideas, que se utiliza para comparar dos o más elementos teniendo en cuenta sus semejanzas, diferencias o características distintivas.

Pasos para elaborar un cuadro comparativo:



1. Identificar los elementos que se desea comparar.
2. Señalar los parámetros a comparar.
3. Identificar las características de cada objeto o evento.
4. Construir afirmaciones sobre elementos comparados

Ejemplo de cuadro comparativo

Cuadro comparativo			
	Concepto	Ventajas	Desventajas
Elemento A			
Elemento B			
Elemento C			
Elemento D			

Fuente: <https://concepto.de/cuadro-comparativo/#ixzz8Gga5u7FI>

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

Noviembre 15 y 17 de 2023

Actividad 5

Cartilla digital Informativa “Evaluación de desempeño” [00%]: Ingresar a la plataforma Territorium, en el espacio material de apoyo encontraran los links relacionados con el tema “*Evaluación de desempeño*”; igualmente se relaciona a continuación.

Link evaluación de desempeño:

Evaluación de desempeño laboral

<https://www.questionpro.com/es/evaluacion-del-desempe%C3%B1o.html>

Evaluación de desempeño laboral: métodos, ventajas y errores

<https://factorialhr.co/blog/evaluacion-desempeno-laboral/>



Qué es la evaluación de desempeño

<https://www.sydle.com/es/blog/evaluacion-de-desempeno-620a9147e45de05ff60302f8/>

Guía para la evaluación de desempeño

<https://www.buk.co/guia-evaluacion-de-desempeno>

Pasos para realizar una evaluación del personal 360 grados

<https://blog.peoplenext.com/pasos-para-realizar-una-evaluacion-del-personal-360-grados>

Para realizar esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Visitar los links cuyo contenido es relativo a la **“Evaluación de desempeño”**
2. Construir vocabulario con los términos desconocidos.
3. Realizar cartilla digital informativa sobre los conceptos anteriormente establecidos.
4. Sustentar la actividad en el ambiente de aprendizaje.

La cartilla informativa debe contener los siguientes elementos:

1. La portada
2. Introducción
3. Contenido
4. Conclusión
5. Contraportada

Es importante visitar el link del video “Como hacer una cartilla informativa” el cual se relaciona a continuación.

<https://www.youtube.com/watch?v=tXRtUI9aN2Q>

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

3.4 Actividades de transferencia

Noviembre 22 a Diciembre 13 de 2023

Actividad 6

Informe “Evaluación de desempeño del personal del área servicio al cliente de la empresa asignada según proyecto formativo (100%):



Realizar informe de la “Evaluación de desempeño” al personal de la empresa asignada según proyecto formativo. Es necesario que esta actividad se realice en grupos de proyecto teniendo en cuenta la siguiente estructura:

INFORME EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE EMPRESA XXX

Para diseñar la evaluación de desempeño a los trabajadores de la empresa asignada según proyecto formativo debe tener en cuenta la siguiente estructura:

1. Portada
2. Índice
3. Introducción
4. Generalidades de la empresa
 - Logotipo
 - Eslogan
 - Misión
 - Visión
 - Valores corporativos
 - Política de calidad
 - Organigrama
5. Establece el objetivo SMART (Qué, Cómo, Para qué)
6. Defina el área a ser evaluada
7. Define los indicadores de evaluación de desempeño.

		PLANTILLA FICHA TÉCNICA INDICADORES DE GESTIÓN		CÓDIGO:	ES-SIG-RG-45
				VERSIÓN:	2
				FECHA DE APROBACIÓN	20/05/2021
				PÁGINA	1 de 1
NOMBRE DEL INDICADOR:		PROCESO:			
OBJETIVO:					
FORMULA PARA EL CÁLCULO:		NUMERADOR:	DENOMINADOR:		
UNIDAD DE MEDICIÓN:		META:	FUENTES DE INFORMACIÓN:		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:		FRECUENCIA DE ANÁLISIS DEL INDICADOR:	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:		
TENDENCIA ESPERADA: <i>(Creciente o Decreciente)</i>	TIPO DE INDICADOR:	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)		FECHA ÚLTIMA MODIFICACION: (DD/MM/AAA)			
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:	



Indicadores en evaluación del desempeño [+ cuestionario]

<https://factorialhr.es/blog/evaluacion-desempeno-indicadores/>

VIDEO CÓMO CREAR CHECK LIST ☒ PARA CONTROL DE CUMPLIMIENTO CON GRÁFICA TIPO PASTEL (Descarga la Plantilla)

<https://www.youtube.com/watch?v=sQ93FYd75hA>

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

- **Ambiente Requerido.**

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

- **Materiales**

Computadores, televisión, internet, tablero, marcadores.

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

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Efectuar mesa redonda, donde se diserte sobre la experiencia vivida en la realización del “ Evaluación de desempeño ” para la empresa asignada según proyecto formativo.	Expone sus ideas y defiende sus opiniones e intereses.	Mesa redonda. Lista de chequeo.
Evidencias de Desempeño y Producto: Elaboración y socialización del	Actitud de compromiso.	



Informe “ Evaluación de desempeño ” para la empresa asignada según proyecto formativo.	Manejo del tema. Formular ideas con relación al tema. Manejo de equipos audiovisuales.	Presentación PowerPoint. Lista de chequeo.
---	--	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

GESTIÓN DE TALENTO: También conocido como cuidado de los trabajadores para propiciar un entorno de retención de talento por parte de la empresa.

EL PROCESO ADMINISTRATIVO: en la administración se considera como una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único. Este proceso administrativo formado por 4 funciones fundamentales, planeación, organización, ejecución o dirección y control.

TALENTO HUMANO: es la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias.

LOGÍSTICA: es el conjunto de los medios y métodos que permiten llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio. La logística empresarial implica un cierto orden en los procesos que involucran a la producción y la comercialización de mercancías.

CAPACITACIÓN: es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas. 1. - Fomentar el desarrollo integral de los individuos y en consecuencia el de la empresa.

RECURSOS: son los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad. También, se puede entender como un conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa como: naturales, humanos, forestales, entre otros.

PRESUPUESTO: Cálculo, exposición, planificación y formulación anticipada de los gastos e ingresos de una actividad económica.

AUTO-EVALUACIÓN: Evaluación personal de uno mismo durante el proceso evaluación del rendimiento. Con frecuencia se utiliza la auto-evaluación como herramienta para potenciar el crecimiento personal de los empleados y conocer el porqué de las limitaciones a la hora de conseguir objetivos.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL: Herramienta para la medición de las capacidades y habilidades de los empleados a la hora de cumplir sus objetivos en la empresa.

KNOW HOW: Término anglosajón de traducción literal «saber hacer» que se refiere al conjunto de técnicas, conocimientos, métodos y habilidades de una persona o entidad que por regla general están relacionados con la experiencia.



ORGANIGRAMA: Es la representación gráfica de la jerarquía de relaciones y dependencias dentro de una empresa, muestra de manera clara la estructura interna de una empresa o organización y las competencias.

RECURSOS HUMANOS: Los recursos humanos son un departamento dentro de las empresas en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella.

AUTOEVALUACIÓN

Actividad programada y sistemática de reflexión acerca de la propia acción desarrollada, sobre la base de información confiable, con la finalidad de emitir juicios valorativos fundamentados, consensuados y comunicables. Esta actividad debe, a su vez, ser efectiva para recomendar acciones orientadas a la mejora

COMPETENCIAS

Características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado en una organización en particular.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Chiavenato, Idalberto, Administración de recursos humanos. 2006.
- De Cenzo, Robbins. Administración de recursos humanos. Limusa México, D.F. 2001.
- Bohlander, George. Scott, Snell. Administración de recursos humanos. Mexico: Cengage Learning. (2008).
- <http://biblioteca.sena.edu.co/>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Lindelia Peralta Paula	Instructora	Centro de Comercio y Turismo	Enero 22 de 2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
--	--------	-------	-------------	-------	------------------



Autor (es)					
------------	--	--	--	--	--