



**GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE**

k1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

Denominación del Programa de Formación: Técnico en venta de productos y servicios

Código del Programa de Formación: 631110

Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): Protocolo de mejoramiento de atención al cliente para los vendedores de cinco microempresas de los municipios del Norte del Valle del Cauca.

Fase del Proyecto (si es formación Titulada): Planeación

Actividad de Proyecto (si es formación Titulada): Estructurar el protocolo para el mejoramiento de las ventas y el servicio al cliente en las 5 microempresas de los municipios del norte del valle.

Competencia:

- Planear actividades de mercadeo que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes de la empresa.
- Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa
- Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios.
- Preparar la exhibición de productos y servicios teniendo en cuenta sus características y el estilo de exhibición.
- Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
- Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- Elaborar programas de exhibición según políticas de mercadeo.
- Preparar la estrategia de exhibición de acuerdo con las tendencias del mercado.
- Definir el plan de acción para diferentes tipos de mercados de acuerdo con la cobertura de mercado, estrategias de mercadeo de las diferentes áreas, tipos de formatos o unidades de negocio aplicando las metodologías para su elaboración con el apoyo de software a partir de los objetivos y recursos de la empresa.
- Fijar los parámetros y condiciones de negociación según estrategias de la empresa, normatividad y legislación comercial vigente.
- Determinar los precios de los productos y servicios a partir del análisis de los reportes de precios, en la definición de estrategias de mercadeo, según tipos de mercados y de productos, mediante la aplicación de métodos de fijación de precios.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

- Determinar la oferta y la demanda del producto o servicio con el apoyo de software especializado y la aplicación de técnicas de pronóstico, para identificar el potencial de mercado y capacidad de ventas de la empresa según política empresarial.
- Formular política de surtido con base a criterios de la empresa.
- Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.
- 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.
- Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.
- Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos
- Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.
- Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral.
- Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.

Duración de la Guía: 660 horas



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

2. PRESENTACION

Aprendiz,

Bienvenido a esta nueva fase de proyecto denominada “Planeación”; en ella, se llevará a cabo la estructuración de un protocolo de servicio al cliente para los vendedores de las microempresas seleccionadas; para lograrlo será necesario contar con su participación de manera activa en todas las actividades propuestas, realizar trabajo autónomo para ampliar los conocimientos mediante consultas y ejercicios prácticos y sobretodo, se requiere compromiso y actitud proactiva frente al proceso de formación.



Para entrar en contexto, la retención de los consumidores es una parte integral para garantizar que una empresa sea viable y rentable. Establecer un protocolo de atención al cliente ayudará a tu organización a mantenerse por encima de las preocupaciones y quejas del cliente, y podrás administrar mejor la experiencia que los clientes tienen con tu empresa.

Los protocolos de atención al cliente proporcionan orientación organizacional sobre cómo manejar los problemas de los consumidores. Si tu empresa tiene una forma efectiva para manejar las quejas de servicio al cliente, puedes responder a los clientes de manera oportuna y atender sus necesidades antes de que lleven su negocio a otra parte.

“Si no tienes una ventaja competitiva, no compitas”

Jack Welch



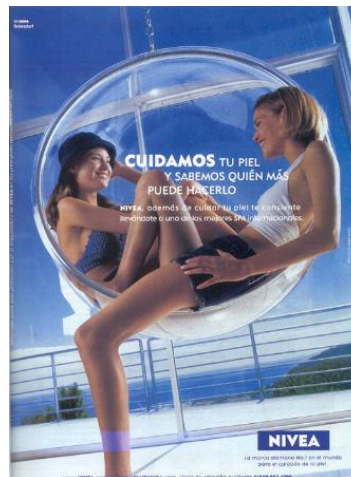
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de Reflexión inicial.

Para el desarrollo de esta actividad conformar grupos de 5 aprendices en donde recibirán de su instructor técnico, un rompecabezas y la manera de desarrollarlo, resuelva el rompecabezas con la ayuda de sus compañeros y posteriormente se hará la socialización de los mismos ante sus compañeros y con el apoyo de instructor para despejar inquietudes sobre, que estrategia utilizaron para desarrollar o armar el rompecabezas con el fin de que reflexionen sobre la importancia que tiene estructurar un protocolo de servicio al cliente en una microempresa.

Seguidamente, observe la siguiente imagen y reflexione sobre el mensaje que quiere mostrar la marca.



3.2 Actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Aprendiz, desde su conocimiento o experiencia defina los siguientes interrogantes

1. ¿Qué es la oferta?
2. ¿Qué es la demanda?
3. ¿Cuál cree que es el comportamiento de los precios, cuando hay mucha oferta de productos?
4. De dos ejemplos donde se evidencie el comportamiento de la oferta y la demanda.
5. ¿Usted qué opina del comportamiento de los precios en el mercado textil en su municipio?
6. En la empresa MAGUS dedicada a la venta de tarjetas, peluches, tarjetería y detalles para toda ocasión, van a celebrar el día de la madre, usted como aprendiz del técnico en venta de productos y servicios, que técnicas de exhibición de producto y surtido utilizaría para organizar el establecimiento; de qué manera fijaría el precio de los productos a exhibir y que campaña publicitaria aplicaría.
7. Realice un folleto donde se evidencie las estrategias de exhibición y surtido aplicadas a la empresa MAGUS, este folleto debe de contener imágenes publicitarias incentivando la promoción de los productos.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Con apoyo de su instructor y compañeros socialice las respuestas a los interrogantes

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.1 ESTABLECER LA OFERTA Y LA DEMANDA DEL PRODUCTO O SERVICIO MEDIANTE LA APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE PRONÓSTICO DE VENTAS SEGÚN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y PROYECTO DE VIDA COMO HERRAMIENTA FUNDAMENTAL EN EL PROCESO DE VENTAS.

3.3.1.1 Oferta y Demanda



Aprendices, con el desarrollo de la siguiente actividad de aprendizaje vamos a comprender las siguientes temáticas; FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA, TÉCNICAS ESTABLECIDAS PARA MEDIR PATRONES DE COMPORTAMIENTO DE COMPRA

Luego de recibir la orientación sobre la temática de oferta y demanda, participe de manera activa en el juego de roles propuesto por el instructor, sobre la oferta y demanda del mercado; que tiene como objetivo afianzar conceptos de mercado, además de simular el ejercicio de fijación de precios basados en la oferta y la demanda de productos y servicios; para ello, cada aprendiz deberá asumir el rol de comprador o vendedor, según la ficha que recibirá previamente que contiene la información que se muestra en el ejemplo:

1.-REGLAS DEL JUEGO

- ✓ Deben conformar grupos de 4 aprendices, y cada grupo debe llevar al ambiente de aprendizaje el juego “Tío Rico”
- ✓ Durante las dos primeras horas de la formación se desarrollará el juego “Tío Rico”
- ✓ Deben entregar al final del juego, un informe donde presenten propiedades adquiridas, precios por las cuáles fueron adquiridos y estrategias de negociación utilizadas al adquirirlas.
- ✓ los compradores o demandantes deben intentar conseguir intercambiar la máxima cantidad posible y al menor precio
- ✓ los vendedores u oferentes deben intentar intercambiar la máxima cantidad de bienes y al mayor precio posible

Finalmente, socializo los resultados de la actividad con la ayuda de mi instructor.

3.3.1.2 Identificando la oferta y demanda de mi municipio

Aprendices, la oferta es la cantidad ofrecida de un bien es la cantidad que los productores esta dispuestos a vender en un Periodo dado a un precio en particular. La cantidad ofrecida no es la que a una empresa le gustaría Vender, sino la que en definitivamente está dispuesta a vender, en cambio la demanda es la voluntad y capacidad de un individuo o consumidor para adquirir un bien o servicio en un periodo de tiempo y lugar determinado. Si un individuo solo tiene voluntad o solo capacidad para adquirir un bien o servicio, entonces no está demandado.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Una buena manera de identificar el comportamiento de la misma es realizando sondeos en el mercado que se quiere analizar.

Aprendiz, en el material pedagógico que se encuentra disponible en la plataforma sobre oferta y demanda, realice una lectura y desarrolle los ejercicios propuestos.

Finalmente, lo invito a que realice un informe con la oferta de productos y servicios que tiene a su disposición la microempresa apoyada donde se identifique la cantidad ofrecida y la variación de los precios; la demanda de los productos por parte de los clientes potenciales de la microempresa y la cantidad vendida mensualmente.

Este informe debe de ser presentado en las plantillas Word del Sena y bajo las normas GTC 185 para presentar informes escritos.

3.3.1.3 Técnicas de pronóstico de ventas

Pronósticos de ventas, costos y precios de los productos o servicios

A partir del material y el ejemplo presentado por el instructor del área técnica sobre proyecciones de venta, elabore un cuadro en Excel aplicando la función “pronóstico” que contenga la proyección de ventas mensual, por cada línea de producto de su unidad; incluya además el gráfico con los resultados obtenidos y el análisis de la variación de un año a otro; esta actividad se debe desarrollar por 4 meses seguidos identificando las ventas futuras de la unidad productiva.

Finalmente, entregue a su instructor un informe con el pronóstico de las ventas de la microempresa apoyada.



3.3.1.4 Generalidades del presupuesto.

En grupos de 3 aprendices, ingrese a la biblioteca virtual del SENA <http://biblioteca.sena.edu.co> y consulte

en la base de datos  “el libro: “Presupuestos Empresariales”

- ✓ Que es un presupuesto
- ✓ Funciones de los presupuestos
- ✓ Importancia de los presupuestos
- ✓ Objetivos de los presupuestos
- ✓ Finalidades de los presupuestos
- ✓ Clasificación de los presupuestos
- ✓ Motivos por los que pueden fracasar un presupuesto.

Una vez terminada la consulta elabore un informe en Word de manera creativa, el cual contenga al finalizar un cuestionario de 10 preguntas con cuatro opciones de respuestas donde solo abra una respuesta correcta, dichas preguntas serán socializadas con sus compañeros con la dinámica quien quiere ser millonario para ello deberán preparar todo lo pertinente a la actividad, al final el grupo que más puntos sume ganará la actividad.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Nota: pueden consultar otras fuentes bibliográficas, en caso de que requieran ampliar más la información.

3.3.1 5 Técnicas para establecer la demanda de un producto o servicio

Queridos aprendices, toda empresa que oferta un producto y/o servicio debe estar segura que las personas quieran adquirirlo; por tanto, existen técnicas que permitirán a las organizaciones conocer la demanda existente de su producto y/o servicio, es por esta razón, que los invito a realizar las siguientes actividades que les permitirán explorar y comprender dichas técnicas:

1. Creen grupos de trabajo de 4 aprendices.
2. Lean el material: Técnicas de investigación de mercados, suministrado por su instructor.
3. Diseñen un producto y/o servicio, para lo cual es necesario que tenga en cuenta a quién va dirigido el producto y/o servicio; es decir, se debe describir muy bien el grupo poblacional o mercado objetivo para quien se creó, características del producto, elemento diferenciador del producto.
4. Estructuren la técnica seleccionada para establecer la demanda del producto y/o servicio diseñado.
5. Apliquen la técnica para establecer la demanda del producto y/o servicio diseñado.
6. Elaboren una brief, donde pueda socializar la actividad, esta debe ser innovadora y la mejor será premiada.

3.3.1.6 Comunicación estratégica-asertiva

Apreciados aprendices, la comunicación es una herramienta fundamental para cualquier proceso organizacional; en especial, para los procesos de venta, ya que de ellos depende el éxito de cerrar una negociación con los clientes. Los invito entonces a realizar la lectura “La comunicación como habilidad básica de un vendedor”; posteriormente:

Realice un mapa conceptual donde condense la información más relevante de la lectura y luego socialice con sus compañeros e instructor su punto de vista sobre lo comprendido.

3.3.1.7 Construyendo mi proyecto de vida en miras a fortalecer mi perfil social y laboral



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE



Aprendices: Llego la hora de realizar o construir nuestro proyecto, llego el momento de pensarnos que es lo queremos para nuestras vidas. Por ende, los invitamos a que construyan su proyecto de vida; donde con imágenes identifiquen sus proyecciones.

TEMÁTICAS:

Misión personal y laboral
Visión personal y laboral
Objetivos personales y laborales
Metas a corto y largo plazo
Aspiraciones
Esperanzas
Sueños a corto y largo plazo
Actitudes positivas y negativas



Luego participe de la actividad dirigida por la instructora de ética sobre toma de decisiones, asertividad, desarrollo a Escala Humana, motivación y auto aprendizaje, conocimiento de sí mismo, desarrollo Humano sostenible, resiliencia. A partir de la charla orientada en la formación observe el video de motivación llamado “tu proyecto de vida en 5 pasos”, donde se integran los elementos de sus contextos que le permiten redimensionar su proyecto de vida, posteriormente con la información obtenida y de manera individual construya un cuadernillo o agenda de proyecto de vida teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones.

1. Portada:

- Nombre motivacional del cuadernillo o agenda elaborada con diferentes tipos de materiales reciclados y reutilizados.

2. Perfil y autobiografía:



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

- a. Foto e información personal, físico, familiar, social, espiritual, emocional, intelectual y vocacional.
- b. ¿Quiénes han sido las personas que han tenido mayor influencia en tu vida y de qué manera?
- c. ¿Cuáles han sido los acontecimientos que han influido en forma decisiva en lo que eres ahora?
- d. ¿Cuáles son tus fortalezas y debilidades que te ayudan o limitan a alcanzar tus objetivos?
- e. ¿Cuáles han sido tus decisiones más significativas?

3. Misión:

- a. ¿Cuál es el objetivo de tu vida?
- b. ¿Qué le da sentido a tu vida o te proporciona satisfacción?

4. Visión

- a. ¿A dónde quieres llegar?
- b. ¿En cuánto tiempo lo vas a lograr? (corto, mediano o largo plazo)
- c. ¿Qué quieres realmente en el futuro?
- d. ¿Dónde quieres estar en el campo profesional y personal?
- e. ¿Hasta dónde puedes llegar?
- f. ¿Existe alguna limitación para lograrlo?
- g. ¿Qué logros deseas en tu vida?

5. Valores

- a. ¿Cuáles son mis valores con los cuales voy a lograr mis objetivos? Enumere los 5 valores personales más relevantes que le permitan alcanzar sus objetivos.

6. Completa las frases pensando en lo que eres y vas a lograr:

- Mi familia es...
- Con ellos me siento...
- Ellos esperan que yo...
- Mis papás son...
- En un futuro me gustaría...
- Mis mejores amigos quieren ser...

Para finalizar, aprendiz, participe de:



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Una exposición final en el que se llevará a cabo la socialización y valoración de agendas o cuadernillos de vida.

Por último, recuerde, revisar el material de apoyo que la instructora subió a la plataforma en el botón fases del proyecto, carpeta fase de planeación, carpeta material de apoyo y carpeta ética.

3.3.2 ELABORAR TÉCNICAS, PROGRAMAS Y ESTRATEGIAS DE ORGANIZACIÓN Y EXHIBICIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFERTADOS, TENIENDO EN CUENTA EL PLAN DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO PARA EL DESARROLLO DE DESTREZAS Y HABILIDADES MOTRICES

3.3.2.1 El surtido (técnicas y procedimientos para su adecuación)

Formatos comerciales

Se conoce como surtido a todos los artículos que provee una empresa y son almacenados o exhibidos en un punto de venta o establecimiento comercial para su venta o distribución, de la manera como se presenten o se exhiben estos serán llamativos al público en general; para ello existen una serie de estrategias de exhibición que nos ayudan a el logro del objetivo fundamental de las empresas que es la venta final. Se debe tener en cuenta aspectos tales como el tipo el sector, las instalaciones del punto de venta, el producto, el tipo de cliente, el enfoque del negocio, la época del año etc. para realizar la exhibición.

Con su equipo de trabajo, tome el material suministrado por su instructor sobre técnicas de exhibición, layout y surtido, realice un breve resumen respecto a este material y den unas conclusiones finales del tema, finalmente implemente las técnicas en la empresa donde realiza su proyecto formativo.

3.3.2.2 Exhibición y técnicas de surtido.

En grupos de 4 personas, realice la lectura del material entregado por la instructora sobre los temas relacionados a continuación:

- ✓ Tipos de formatos comerciales
- ✓ Características de clientes y cómo realizar el proceso de atención para lograr el cierre de ventas
- ✓ Vitrinismo, góndolas, iluminación y ambientación
- ✓ Material POP, degustaciones, campañas promocionales
- ✓ Exhibición y técnicas de surtido

Después de analizar el material, el grupo de aprendices debe realizar un video en el que utilicen la creatividad y la innovación, para socializar los temas vistos, estos videos serán analizados en clase y el más innovador será premiado.





SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

3.3.2.3 Programas y estrategias de exhibición

Niveles de ubicación de productos:

Un programa es el temario del desarrollo de una actividad específica, para nuestro caso deberán elaborar en grupos de trabajo y de manera escrita, el programa de las estrategias y técnicas de exhibición teniendo en cuenta las características, beneficios y usos de los productos y/o servicios de acuerdo con el protocolo de la microempresa seleccionada por ustedes, para luego ser presentado a su instructor técnico y al empresario asesorado.

Finalmente, presente a su instructor un informe con las estrategias de exhibición aplicadas en la microempresa a apoyar.



3.3.2.4 Simulación punto de venta de un producto.

Aprendices, conforme grupos de 2 personas y seleccione un producto disponible en su hogar y participe en el juego de roles aplicando los siguientes puntos:

- ✓ De al producto un uso diferente al común, resaltando características y atributos del mismo para satisfacer una nueva necesidad.
- ✓ Simule un punto de venta en el cual atienda a los clientes de manera personalizada
- ✓ Aplicar las técnicas estudiadas de atención al cliente.
- ✓ Implementar una estrategia de degustación o demostración de producto
- ✓ Realizar el cierre de venta.

3.3.2.5 Estrategia de exhibición y políticas de surtido.

La vitrina es la fachada o la tarjeta de presentación de su producto y, por ende, de su negocio.

Aprendiz, conforme equipos de 4 personas y seleccione un supermercado del municipio y un almacén de ropa:

En el mismo equipo de trabajo, visite el negocio seleccionado; y presente un informe donde identifiquen la estrategia de exhibición y comunicación utilizada en el negocio teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Técnicas de exhibición a utilizar (todo lo estudiado en el material de Merchandising, ambientación, iluminación, ubicación del producto, entre otras)
- ✓ Temática de la exhibición (de acuerdo a tendencias y temporada seleccionada)
- ✓ Objetivo (posicionamiento, lanzamiento, cambio de imagen, entre otras)





SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

- ✓ Público objetivo del producto (a quien va dirigida la presentación)
- ✓ Tipo de mobiliario (volumen, forma y material de las góndolas)
- ✓ Estrategia de venta o promoción (degustaciones, demostraciones de producto, otras)
- ✓ Material P.O.P

Finalmente, presente a su instructor un informe con las estrategias de exhibición aplicadas en la microempresa a apoyar.

3.3.2.6 Desarrollando Destrezas y habilidades Motrices para fortalecer el rol como técnicos laborales

Aprendices iniciamos la segunda fase del proyecto formativo denominada planeación y como objetivo desde el área de cultura física aprenderán a determinar ejercicios específicos, cargas de trabajo, series, repeticiones y tiempos de pausa, teniendo en cuenta los buenos hábitos alimenticios y habilidades motrices, mejorando su reacción mental y destrezas motoras; las cuales juegan un papel importante en el desarrollo de las actividades de aprendizaje y del entorno laboral en el que a futuro se desempeñaran, teniendo en cuenta lo anterior:



A- Aprendiz elabore de manera individual su plan de acondicionamiento físico en formato suministrado por su instructor denominado plan de acondicionamiento físico, disponible en la fase del proyecto- fase de planeación – material de apoyo – carpeta de cultura física. Tenga en cuenta la siguiente estructura:

1. Momento inicial (Calentamiento y condición cardiovascular)
2. Momento Central (Grupos musculares a trabajar en la sesión),
3. Momento Final (Vuelta a la calma), determine los ejercicios físicos y de psicomotricidad finagruosa requeridos según el registro de diagnóstico de la condición física individual y su perfil ocupacional según su programa formativo, consérvelo en el portafolio de evidencias.

B- Participe activamente en las sesiones prácticas de actividad física que apuntan hacia el mejoramiento de su bienestar físico y mental, relacionadas con el fortalecimiento de destrezas motrices y mejoramiento de su condición física en actividades programadas por el instructor SENA y el docente de educación física de su institución educativa. Diligencie el instrumento de evaluación y alimente el portafolio de evidencias.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

3.3.3 ESTABLECER LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS MEDIANTE MÉTODOS DE FIJACIÓN, BASADOS EN EL PLAN DE ACCIÓN Y TENIENDO EN CUENTA LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO, APLICANDO LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN LA MICROEMPRESA

El plan de mercadeo es un documento que guía las acciones del área comercial. La gestión empresarial requiere herramientas que permitan: definir campos de acción y dar claridad al rumbo y a las acciones que se deben seguir en las diferentes áreas de la empresa. En otras palabras, el plan de mercadeo es la herramienta que orienta a los directivos en la consecución de objetivos de mercado.

Existe un procedimiento para su formulación y otro para realizar seguimiento a través de la revisión de los objetivos y políticas corporativas. En este caso, nos centraremos en la formulación.

El primer paso para documentar un Plan Integral de Mercadotecnia consiste en desarrollar una clara descripción de la organización; para ello realice la siguiente actividad:



3.3.3.1 Fundamentación del plan de mercadeo



Con su equipo de trabajo y con la orientación de su instructor, plantee para la microempresa seleccionada:

- ✓ Imagen institucional
- ✓ Misión
- ✓ Visión
- ✓ Objetivos corporativos
- ✓ Políticas corporativas

Presente un borrador al instructor para realizar los ajustes pertinentes, una vez cuente con su aprobación, realice un documento escrito utilizando las herramientas ofimáticas.

3.3.3.2 Estrategias del plan de mercadeo

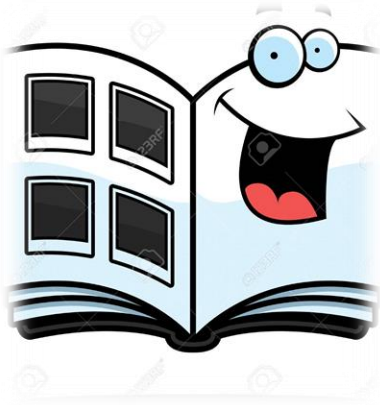
A partir de la presentación referente a la mezcla de marketing realizada por su instructora, con su equipo de trabajo, plantee estrategias de mercadeo (4P) aplicables y coherentes con el diseño organizacional definido en el punto anterior para la microempresa; recuerde que la estrategia de marketing debe responder a la pregunta ¿Cómo alcanzar los objetivos propuestos por la organización?

Presente los resultados de su trabajo a todo el salón, preparando una exposición, posteriormente participe en la mesa redonda para retroalimentar la actividad y realizar los ajustes necesarios.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

3.3.3.3 Fundamentación de costos



Costos y precios de los productos o servicios

En grupos de 4 aprendices, realice lectura del material de apoyo “Fundamentación de Costos”, el cual será suministrado por el instructor y le permitirá conocer: concepto de costo, diferencia entre costo y gasto, clasificación de los costos, definición margen de contribución, determinación del punto de equilibrio y precio de venta; posteriormente de manera individual diseñe un ALBUN DIGITAL donde se evidencien los conocimientos adquiridos y participe de la mesa redonda orientada por el instructor con el fin de aclarar dudas y se dé lugar a la retroalimentación.

3.3.3.4 Punto de equilibrio

$$PE = \frac{CF}{P - CV}$$

Al momento de vender un producto se hace necesario conocer con antelación cual es punto de equilibrio de mi producción o comercialización para la toma de decisiones. Con el fin de conocer esta herramienta, consulte en compañía de su grupo de trabajo los aspectos de la tabla que se presenta a continuación y aplíquelos en los casos disponibles sobre punto de equilibrio en el material de apoyo:

1. ¿Qué es punto de equilibrio?
2. ¿Cuales son los elementos que lo componen? Defina cada uno
3. Formula de aplicación
4. Interpretación de su cálculo
5. ¿Cómo se calcula para varios productos?
6. ¿Cómo se grafica?
7. ¿Cómo se calcula el precio de venta?

3.3.3.5 Fijación de precios y punto de equilibrio

El precio es el elemento de la mezcla de marketing que produce ingresos; los otros producen costos. El precio también es uno de los elementos más flexibles: se puede modificar rápidamente, a diferencia de las características de los productos y los compromisos con el canal.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Al mismo tiempo, la competencia de precios es el problema más grave que enfrentan las empresas. Pese a ello, muchas empresas no manejan bien la fijación de precios.

Los errores más comunes:

- ✓ La fijación de los precios está demasiado orientada a los costos
- ✓ Los precios no se modifican con la frecuencia suficiente para aprovechar los cambios del mercado
- ✓ El precio se fija con independencia del resto de la mezcla de marketing y no como un elemento intrínseco de la estrategia de posicionamiento en el mercado
- ✓ El precio no es lo bastante variado para los diferentes artículos, segmentos de mercado y ocasiones de compra.



Con su grupo de trabajo y teniendo en cuenta la información presentada por el instructor en diapositivas, establezca:

- ✓ Precio de venta estimado para los productos de la unidad, definiendo y justificando la estrategia de precio a implementar
- ✓ Porcentaje de utilidad por producto
- ✓ Punto de equilibrio o ventas mensuales mínimas requeridas (en unidades de producto); utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{PUNTO DE EQUILIBRIO} = \frac{\text{CF}}{\text{PV} - \text{C. UNIT}}$$

Dónde:

CF: Costos fijos

MCU: Margen de contribución = Precio de venta unitario – Costo unitario

PV: Precio de venta

C. UNIT: Costo unitario

Posteriormente, presente al instructor informe ejecutivo donde se evidencien los costos del producto y su precio de venta de la microempresa seleccionada.

Una vez definidos cada uno de los puntos anteriores, presente el informe en diapositivas a manera de sustentación, donde se evidencie el cálculo de los costos, precios y punto de equilibrio de la microempresa apoyada.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

3.3.3.6 Apalancamiento Operativo VS Apalancamiento Financiero



Mediante una tabla comparativa explique en que consiste el apalancamiento operativo y financiero, función, importancia, formulas de calculo e interpretación de cada una.

APALANCAMIENTO OPERATIVO	APALANCAMIENTO FINANCIERO
Concepto:	Concepto:
Función	Función
Importancia	Importancia
Interpretación	Interpretación

3.3.3.7 Plan de acción

Un **PLAN DE ACCIÓN** es un modo de asegurarnos de que la organización cumpla con la misión que se ha trazado; es por esta razón que se hace necesario el diseñar el plan para cada una de las organizaciones que se encuentren apoyando en su proceso de formación. Por tanto los invito a desarrollar las siguientes actividades:

1. En grupos de trabajo realicen la lectura: ¿QUÉ ES UN PLAN DE ACCIÓN?, al finalizar hagan un mapa conceptual donde sintetizen la información comprendida.
2. Socialicen con su instructor dudas u aportes sobre el tema, mediante una mesa redonda.
3. Estructuren el plan de acción, utilizando la plantilla que se encuentra disponible en el material de apoyo fase planeación y partiendo de los resultados hallados en la fase de análisis; este plan de acción deberá contener portada, introducción, objetivos, áreas funcionales, acciones de mejora, estrategias, responsables de cada actividad, cronograma, conclusiones, recomendaciones y debe ser presentado en un informe de acuerdo a los parámetros de la GTC 185.
4. Esta evidencia debe ser presentada y socializada en la microempresa seleccionada.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

3.3.3.8 PLANEAR ESTRATEGIA DIDÁCTICA EN EDUCACIÓN AMBIENTAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.



Aprendiz, en la fase de análisis observaste las principales problemáticas ambientales de la institución educativa y que deben ser atendidas a la luz del PRAE (proyecto ambiental escolar).

A partir de un recorrido y de un registro fotográfico, identificaste prácticas ambientales o hábitos de consumo poco amigables con el entorno escolar en: Generación y disposición de residuos sólidos (papel y plástico) en las

áreas comunes y en los salones de clase; despilfarro de agua por daños en las baterías sanitarias y en lavado de manos; alto consumo de electricidad en horas donde la luz solar es suficiente para iluminar los ambientes de aprendizaje y las áreas comunes. Así mismo, te diste cuenta que la información sobre las buenas prácticas ambientales en tu Institución educativa no son muy visibles o relevantes; porque carecen de difusión o de compromiso a partir de la implementación de una cultura ambiental eficiente y eficaz en donde toda la comunidad educativa participe.

Por consiguiente, y a partir de las temáticas asignadas según el PRAE:

- 1. Cuidado y preservación del agua*
- 2. Manejo de residuos sólidos*
- 3. Estrategias de divulgación de educación ambiental*
- 4. Ornamentación IE*
- 5. Cultura de paz.*
- 6. Desarrollo sostenible*

Realice la planeación de una estrategia didáctica según la temática que le correspondió. estas puedes ser:

Un juego de escalera

Una lotería

Un rompecabezas

Juego de memoria

Charla de sensibilización (Presentación power point)



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Campañas de cultura ambiental (Presentación power point)

Posterior a esto, socialice su producto o estrategia con estudiantes de otros cursos con el fin de visibilizar los aspectos ambientales y las fortalezas ambientales características de su Institución educativa; comparta su experiencia con sus compañeros de ficha y comparta las apreciaciones hechas por la con la comunidad educativa; registre de manera fotográfica la socialización de su trabajo.



3.3.4 ELABORAR EL PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA SELECCIONADA, USANDO FRASES CORTAS EN IDIOMA INGLÉS, QUE PERMITAN TRANSMITIR EFICIENTEMENTE EL PROPÓSITO DE LA EMPRESA Y SU ENFOQUE HACIA EL CLIENTE, PROPONIENDO LA IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS OCUPACIONALES PRESENTES EN LA MICROEMPRESA.

3.3.4.1 Fundamentación protocolo de servicio al cliente

En grupos de 4 aprendices y basados en el material suministrado por su instructor técnico sobre el protocolo de atención al cliente, aplique la siguiente metodología:

- 1- Efectuar la lectura del texto y responder de que se trata el tema.
- 2- Elabore un mapa conceptual
- 3- Construir 5 preguntas y responderlas
- 4- Socialice con sus compañeros las respuestas a los interrogantes contruidos con el apoyo de su instructor con el ánimo de resolver dudas e inquietudes.

3.3.4.2 Estructuración protocolo de servicio al cliente

Aprendiz, teniendo en cuenta las actividades realizadas durante la ejecución de las actividades de la guía de análisis y planeación, consolide la información necesaria para el diseño del protocolo de servicio al cliente de la microempresa seleccionada, el cual deberá contener los siguientes ítems:



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

- Portada según normas APA sexta edición
- Objetivo general que direcciona el desarrollo del plan de acción.
- Objetivos específicos que indican los resultados parciales a obtener en el plan de mejora.
- Consideraciones previas a la prestación del servicio
- Consideraciones durante la prestación del servicio
- Consideraciones posteriores a la prestación del servicio
- Estrategias para alcanzar cada uno de los objetivos específicos establecidos.
- Tácticas necesarias para ejecutar las estrategias diseñadas.
- Canales de atención
- Etapa de apertura del protocolo de servicio al cliente
- Etapa de Análisis y comprensión del protocolo de servicio al cliente.
- Etapa de Intervención y solución del protocolo servicio al cliente.
- Acciones de mejora para fortalecer las actividades de servicio al cliente de acuerdo con la normatividad vigente
- Responsables de las actividades a realizar durante la implementación del plan de acción.
- Cronograma de actividades.
- Conclusiones
- Recomendaciones

El protocolo debe ser presentado con los parámetros dados en forma y contenido según la norma GTC 185, una vez terminado presenta la propuesta al instructor para su revisión y una vez cuente con su aprobación, realice la presentación final del protocolo a la instructora para su valoración final.

3.3.4.3 Aprender, a conocer en nuestros entornos las medidas preventivas, procedimientos, alarmas, rutas de evacuación y extintores para mejorar la respuesta ante una emergencia.

En esta segunda fase de planeación queridos aprendices, en la cual continuamos con el aprendizaje formativo para alcanzar las competencias y resultados de aprendizaje en el cual son ustedes participantes. Desde el área de seguridad y salud en el trabajo realizaremos ciertas actividades tendientes a lograr los resultados de aprendizaje, entregándoles ciertas herramientas metodológicas para mejorar hábitos, Prevenir riesgos ocupacionales además de otras conductas tendientes a la prevención de emergencias y cómo actuar en ellas.

A continuación, cada aprendiz deberá participar en el desarrollo de las siguientes actividades:

1. Plano de identificación de peligros, riesgos y rutas de evacuación.

Teniendo en cuenta la clasificación de factores de riesgo, elabore en los grupos de trabajo un mapa de la institución educativa e identifique los siguientes aspectos:



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

- ✓ Factores de riesgos presentes en cada una de las áreas
- ✓ Señalización (rutas de evacuación, salidas de emergencia, señales preventivas, entre otras que se dispongan)
- ✓ Elementos que permitan control de una emergencia (Extintores)



3.3.4.4 Desarrollar el Simulacro en la Institución Educativa

Aprendices teniendo en cuenta las directrices impartidas por el instructor de Seguridad y salud en el Trabajo reúnanse en grupos de trabajo realice el simulacro con los grupos asignados garantizando la evacuación y cumpliendo con los 5 siguientes parámetros:

1. Identificar la señal de peligro (Verdadera o falsa).
2. Alarma.
3. Preparación para la evacuación.
4. Salida de personal.
5. Conteo del personal.



3.3.4.5 Building the information about my personal and labor routines

Aprendices nos encontramos en la segunda fase de nuestro proyecto formativo, la fase de planeación, que nos da continuidad en el propósito de comprender textos en inglés de manera escrita y auditiva. Habilidad y destreza en una segunda lengua que están exigiendo los sectores laboral y productivo. Para ello, desde el área de bilingüismo se presentará un análisis de la estructura de las frases y párrafos, para comprender la información que estos contienen.

Desarrollo de la actividad.

1. Warm up:
 - a. Adjudique los números de las imágenes con sus significados
 - b. Empareje las palabras para hacer frases.
 - c. Llene los espacios en blanco en el punto en el que hacen falta.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Look at the pictures.
What can you see? Tell your partner.

1  2 

3  4 

5  6 

Read the sentences.
Write the number.

I have a shower. _____
I go to bed. _____
I watch TV. _____
I get up. _____
I go to work. _____
I have breakfast. _____

Match the words to make sentences.

1 I get _____ breakfast.
2 I have _____ TV.
3 I have _____ to college.
4 I go _____ up at 7 o'clock.
5 I watch _____ to bed at 11 o'clock.
6 I go _____ a shower.

Write the missing words.

I _____ up at 7 o'clock. I _____ to college.
I _____ a shower. I _____ TV.
I _____ breakfast. I _____ to bed.

2. 1er. Momento: de manera individual los invito a realizar el ejercicio de analizar el texto presentado en el material de apoyo, que se puede encontrar en el botón Actividades de proyecto, Fases del proyecto, Fase de planeación, denominado "Daily routine worksheet" determinando cuales son: los sujetos, verbos y adjetivos utilizados en el texto presentado. Por ende, resalte o demarque cada uno de los elementos encontrados, en la tabla.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Lesley's day

Read about Lesley.

Lesley is an ESOL teacher at Hackney College in London. On weekdays she always gets up at about 7 o'clock. She has a shower and then she has breakfast with her husband and daughter. After breakfast she brushes her teeth and gets dressed and then she takes her daughter to school. She goes to college by bicycle at 8.30 and she starts work at 9 o'clock.

At about 1.30 she usually has lunch. She has a sandwich and some fruit in her office. She finishes work at 5 o'clock and picks up her daughter from her after-school club. She usually has dinner at about 7 o'clock and then she has a cup of coffee. In the evening she watches television or sometimes she listens to the radio. She likes listening to music. She usually goes to bed at about 11.30. Then she reads her book for about half an hour. She goes to sleep at midnight.



Subjects	Verbs	Adjectives

3. 2º. Momento: elabore una breve descripción de su propia rutina diaria en un documento de su preferencia, considerando los aspectos y actividades de los ámbitos: personal (hora en que despierta, desayuna etc.), familiar (actividades que desarrolla con ellos), social (Actividades sociales con amigos u otros) y laboral (Inicio de labores, actividades que realiza, etc.).

Finalmente, y como tercer momento, los invitamos a escuchar un audio en el cual un personaje describe su rutina diaria, identifique los elementos descritos y responder las siguientes preguntas:



AUDIO-Planeacion.
m4a



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Answer the questions about you.

- 1 What time do you get up? _____
- 2 Do you usually have a shower in the morning? _____
- 3 How do you go to work or college? _____
- 4 What time do you start work or college? _____
- 5 Where do you usually have lunch? _____
- 6 What do you have for lunch? _____
- 7 What time do you have dinner? _____
- 8 Who do you have dinner with? _____
- 9 What do you do in the evening? _____
- 10 What time do you go to bed? _____

Aprendiz no olvide que para obtener la habilidad en esta segunda lengua, debe practicar de manera constante y permanente lo conocimientos adquiridos. Por ello te recomendamos escuchar música, ver películas sin subtítulos. Etiquetar los elementos de los entornos y atrevete a hablar con tus compañeros de la institución educativa y otros entornos. Recuerda: Atrévete!!

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

De acuerdo a las diferentes actividades desarrolladas en esta fase, en las que se dio a conocer la oferta y demanda de productos y servicios, estrategias de mercadeo y atención al cliente, técnicas de exhibición, métodos de fijación de precios según las políticas institucionales, participe de la técnica didáctica empacando las maletas, donde indicará los conocimientos adquiridos sobre las diferentes temáticas tratadas y cuáles fueron sus mayores dificultades en el desarrollo de las actividades. Esta actividad se desarrollara con el apoyo de su instructor y la participación de todos los aprendices.

Ambiente Requerido: Ambiente de aprendizaje dotado con escritorios y buena iluminación

Materiales:





SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. Block cuadriculado
2. Carpetas legajadoras oficio
3. Ganchos Plásticos para legajar
4. Papel bond
5. Marcadores
6. Lápices

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia las técnicas 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 : <ul style="list-style-type: none"> Análisis de mercado Evidencias de Desempeño: <ul style="list-style-type: none"> Socialización Plan de acción del estado actual del área comercial y/o ventas de las microempresa seleccionada. Aplicación de técnicas de exhibición y surtido. Realizar el MERCHANDISING de la microempresa seleccionada. Desarrollar el Simulacro en la Institución Educativa My personal and labor routines 	<ul style="list-style-type: none"> Define las cantidades de oferta y la demanda con base en la tendencia de ventas, los eventos y actividades especiales, la participación de la empresa y peso del producto o servicio en el mercado. Evalúa el comportamiento de la demanda y oferta y sus coeficientes de elasticidad con base en la motivación, conductas y variables que inciden en la compra y venta de productos y servicios. Estima la demanda y la oferta con base en cantidades físicas y 	<p>Técnica de evaluación: Formulación de preguntas.</p> <p>Instrumento de evaluación: Cuestionario.</p> <p>Técnica de Evaluación: Observación directa</p> <p>Instrumento de evaluación: Lista de chequeo</p> <p>Técnica de Evaluación: Valoración de producto</p> <p>Instrumento de evaluación: Lista de chequeo</p>



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Procedimiento de Desarrollo Curricular

GUÍA DE APRENDIZAJE

<ul style="list-style-type: none">Plan de acondicionamiento físico para el Desarrollo de destrezas y habilidades motrices dentro de su desempeño laboral. <p>Evidencias de Producto:</p> <ul style="list-style-type: none">Plan de acción del estado actual del área comercial y/o ventas de las microempresa seleccionada.Plan de mercadeo con estrategias de ventas y presupuesto.Protocolo de Servicio al Cliente de la Microempresa SeleccionadaPlano de identificación de peligros, riesgos y rutas de evacuación.Cuadernillo de la construcción del proyecto de vida direccionado al contexto social y laboral.Estrategia Didáctico(a) sobre buenas prácticas ambientales.	<p>monetarias de los productos para un lugar y periodo determinado.</p> <ul style="list-style-type: none">Proyecta las cantidades de oferta y la demanda teniendo en cuenta el mercado potencial, los inventarios, la capacidad de producción de la empresa, el crecimiento y evolución del sector, las políticas gubernamentales, el poder de la competencia y los volúmenes de productos sustitutos y complementariosAplica las técnicas estadísticas para el cálculo de la oferta y la demanda apoyados con el software existente.Considera los elementos como el precio de los productos o servicios, el costo de producción, el ingreso y egreso de los consumidores, el número de integrantes de cada sector de consumidores en la determinación de la demanda y la oferta almacenamiento de productos y la colocación de los mismos.	
--	---	--



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

	<ul style="list-style-type: none">• Estima la oferta exportable en cuanto al volumen susceptible de exportación, calidades, estacionalidades, envases, etiquetas y en general, todas las características del producto.• Define los criterios de fijación de precios con base en las políticas de precios de la empresa y el sector aplicando las estrategias y tácticas de fijación de precios y teniendo en cuenta el tipo de producto o servicio, el cliente y el mercado.• Analiza los factores externos e internos de la empresa para definir los precios de los productos o servicios.• Calcula los precios a partir de los costos, ingresos, punto de equilibrio, márgenes de rentabilidad, análisis de la oferta y la demanda, posicionamiento del producto o servicio y las estrategias de la competencia.	
--	---	--



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

	<ul style="list-style-type: none">• Fija los precios aplicando los métodos, técnicas, tecnologías y estrategias existentes para la fijación de precios.• Establece los rangos de precios con base en los costos de producción y distribución, acceso al canal, márgenes de intermediación, sistema de pago, nivel de competencia, satisfacción de la demanda. y objetivos de ventas.• Actualiza las listas de precios dentro de los tiempos establecidos por la organización y las condiciones del mercado, teniendo en cuenta los tipos de cambio, las restricciones legales y aduaneras, el antidumping, la anti subvención y el transporte• Selecciona la política de fijación de precios en función de los objetivos de la empresa, la maximización de la utilidad y la participación en el mercado.	
--	---	--



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Procedimiento de Desarrollo Curricular

GUÍA DE APRENDIZAJE

	<ul style="list-style-type: none">• Fija precios de acuerdo con el tipo de mercado, clientes, productos, poder de compra, amistad, y otros factores.• Formula las cotizaciones nacionales e internacionales en función de los objetivos de la empresa y de las condiciones del mercado y la competencia.• Realiza el surtido a partir de las dimensiones, las estrategias de exhibición, el espacio físico, la disponibilidad financiera, el perfil socioeconómico y el volumen y concentración de la categoría de acuerdo con el segmento de mercado y las necesidades y características de los clientes, el tipo de formato y la línea de productos, la política de exhibición y objetivos comerciales.• Mide la rentabilidad considerando las variables de área de exhibición, rotación de producto, rendimiento económico por metro	
--	--	--



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Procedimiento de Desarrollo Curricular

GUÍA DE APRENDIZAJE

	<p>cuadrado de exhibición, los acuerdos comerciales de exhibición.</p> <ul style="list-style-type: none">• Analiza las variables cualitativas y cuantitativas del mercado relacionadas con el desarrollo de los programas de exhibición y surtido en los diferentes formatos comerciales considerando los productos, la programación, el presupuesto asignado y la política de la organización.• Identifica las zonas de exhibición, su ubicación y rentabilidad de acuerdo con la programación establecida y la política de la organización.• Relaciona variables de mercadeo y de la empresa que planteen resultados medibles, mediante la aplicación de razones y proporciones con el fin de establecer indicadores y estándares de gestión de las acciones para evaluar los resultados propuestos en el plan de mercadeo y de acuerdo	
--	---	--



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

	<p>con objetivos y metas de</p> <ul style="list-style-type: none">• Elabora planes estratégicos para las diferentes acciones de mercadeo utilizando técnicas y herramientas para la elaboración de presupuestos y de programación de tiempos con el uso de matrices estratégicas y con el apoyo de software a partir de los objetivos y políticas de la empresa.• Realiza procesos de negociación de acuerdo con base en aspectos legales y éticos que benefician a las partes y la política de la organización.• Legaliza las condiciones y términos de negociaciones de acuerdo con los intereses de las partes.• Contribuyen el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.• Recomienda medidas de intervención acordes necesidades de organización.• Diagnostica los riesgos ergonómicos y	
--	---	--



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

	<p>psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional.</p> <ul style="list-style-type: none">• Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas.• Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.• Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento, y una dieta acorde a sus necesidades y su rutina de entrenamiento.• Elabora y estructura dieta individual para su desempeño laboral.• Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico.• Interpreta los beneficios que se adquieren con la realización de actividad física.	
--	---	--



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

	<ul style="list-style-type: none">• Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral.• Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo teniendo en cuenta su proyecto de vida.• Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral• 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	
--	---	--



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

	<p>laboral según normas institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none">• Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.• Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno	
--	---	--

5. GLOSARIO DE TERMINOS

- **Adjective:** Es la palabra que modifica o describe lo referente al sustantivo.
- **Amenaza.** Condición latente derivada de la posible ocurrencia de un fenómeno físico de origen natural, socio - natural o antrópico no intencional, que puede causar daño a la población y sus bienes, la infraestructura, el ambiente y la economía pública y privada. Es un factor de riesgo externo.
- **Atención de Emergencias.** Medidas y acciones de respuesta a la ocurrencia de un evento tendientes a auxiliar a las víctimas, reducir el daño derivado del mismo y facilitar la recuperación, mediante la acción coordinada de distintas entidades públicas, el sector privado y la comunidad.
- **Buenas prácticas ambientales:** _Las "Buenas Prácticas Ambientales" son un conjunto de recomendaciones **prácticas**, útiles y didácticas que sirven para modificar o mejorar los comportamientos personales habituales, ofreciendo alternativas de fácil comprensión. ... Facilitar la comprensión de los procesos **ambientales** unidos a nuestras acciones cotidianas
- **COMPETENCIA:** es la situación en la que los agentes económicos (empresas y consumidores) tienen una efectiva libertad, tanto de ofrecer bienes y servicios como de elegir a quién y en qué condiciones los adquieren.
- **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



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

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
-
- **Daño.** Es la materialización del riesgo en el tiempo y en el espacio.
 - **Destrezas motrices:** Es la capacidad del individuo de ser eficiente en una habilidad determinada. La destreza puede ser adquirida por medio del aprendizaje o innata en el propio individuo. Así, podemos considerar que la destreza de cada individuo favorece no sólo un proceso más rápido de aprendizaje de la habilidad sino un mejor resultado en su realización.
 - **Educación ambiental:** Proceso que le permite al individuo comprender las relaciones de interdependencia con su entorno, a partir del conocimiento reflexivo y crítico de su realidad biofísica, social, política, económica y cultural para que, a partir de la apropiación de la realidad concreta, se puedan generar en él y en su comunidad actitudes de valoración y respeto por el ambiente. Estas actitudes, por supuesto, deben estar enmarcadas en criterios para el mejoramiento de la calidad de la vida y en una concepción de desarrollo sostenible, entendido éste como la relación adecuada entre medio ambiente y desarrollo, que satisfaga las necesidades de las generaciones presentes, asegurando el bienestar de las generaciones futuras
 - **Escenario de Gestión.** Es el nivel de análisis e intervención del riesgo que corresponde a un espacio físico de la ciudad caracterizado por: a) procesos territoriales o económicos similares de generación de riesgo. b) Una red de actores sociales con niveles similares de desarrollo, relacionados con procesos comunes de ocupación y transformación del territorio o con una cadena de producción e intercambio de bienes o servicios. c) Similitud en el tipo, naturaleza y expresión de las amenazas naturales, socio - naturales o antrópicas.
 - **Evacuación.** Entendido como el conjunto de actividades y procedimientos tendientes a conservar la vida y la integridad física de las personas en el evento de verse afectadas por amenazas naturales y/o antrópicas no intencionales, mediante el traslado hacia una construcción segura, y localización segura.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Procedimiento de Desarrollo Curricular

GUÍA DE APRENDIZAJE

- **EXPORTAR:** es la acción de enviar fuera del territorio nacional cualquier bien o servicio para su comercialización.
- **Gestión del Riesgo.** Es un proceso social complejo que tiene como objetivo la reducción o la previsión y control permanente del riesgo en la sociedad, en consonancia con, e integrada al logro de pautas de desarrollo humano, económico, ambiental y territorial sostenibles.
- **GÓNDOLA:** es un tipo de mueble dispuesto a modo de pared para exhibir productos al consumidor en los puntos de ventas. Debido a sus dimensiones, se utilizan especialmente en las grandes superficies de autoservicio y su longitud es el principal componente del lineal.
- **Hábitos alimenticios:** conjunto de sustancias alimentarias que se ingieren formando hábitos o comportamientos nutricionales de los seres humanos y forma parte de su estilo de vida, proviene del término griego *díaita* que significa "modo de vida".
- **LA DEMANDA:** se define como la total cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos en los diferentes precios del mercado por un consumidor o más.
- **LA OFERTA:** es la cantidad del mismo que los productores pueden y desean ofrecer en venta. La oferta como la demanda, mide cantidades deseadas, como flujo, es decir, tanto por período.
- **Misión personal:** Es la forma con la que debemos trasladar nuestra **visión** de la vida a ideas más concretas y tangibles. Evidentemente, seguirá siendo abstracta, ya que sigue siendo una **misión** y no unos objetivos concretos, pero es la forma con la que podemos saber realmente en qué queremos estar enfocados
- **Mitigación.** Políticas y acciones tendientes a reducir el riesgo existente. Está asociada a la gestión correctiva del riesgo.
- **Plan de Atención Médica.** Componente del Plan de Emergencias y Contingencias orientado a prestar a las víctimas atención pre-hospitalaria en el lugar del incidente (ya sea en emergencia o Desarrollo Normal del Incidente) y a posibilitar la derivación de las que así lo requieran a centros de atención especializada. En caso de emergencia, este plan opera mientras llega la ayuda institucional (principalmente Secretaría de Salud), y sirve de apoyo a ésta cuando se haga presente en el lugar.
- **Plan de Evacuación.** Este Plan se refiere a todas las acciones necesarias para detectar la presencia de un riesgo que amenace la integridad de las personas, y como tal comunicarles oportunamente la decisión de abandonar las instalaciones y facilitar su rápido traslado hasta un lugar que se considere seguro, desplazándose a través de lugares también seguros.
- **PRAE:** proyectos pedagógicos que promueven el análisis y la comprensión de los problemas y las potencialidades ambientales locales, regionales y nacionales, y generan espacios de participación para implementar soluciones acordes con las dinámicas naturales y socioculturales. La óptica de su quehacer es la formación desde una concepción de desarrollo sostenible, entendido como el aprovechamiento de los recursos en el presente, sin desmedro de su utilización por las generaciones



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

futuras, con referentes espacio-temporales y sobre la base del respeto a la diversidad y a la autonomía y que contempla no sólo aspectos económicos sino sociales, culturales, políticos, éticos y estéticos en pro de una gestión sostenible del entorno.

- **Prevención.** Políticas y acciones que buscan evitar la generación de nuevos riesgos. Está asociada a la gestión prospectiva del riesgo.
- **PRODUCTO:** es una opción elegible, viable y repetible que la oferta pone a disposición de la demanda, para satisfacer una necesidad o atender un deseo a través de su uso o consumo
- **Producto didáctico:** Es una herramienta lúdica y didáctica que facilitan la enseñanza y el aprendizaje. Suelen utilizarse dentro del ambiente educativo para facilitar la adquisición de conceptos, habilidades, actitudes y destrezas para la Educación Ambiental en las Instituciones educativas o cualquier otro ámbito. Además de las propuestas educativas estos materiales aportan documentación sobre temas ambientales adaptados al contexto y son de gran utilidad para la formación en cultura ambiental.
- **Pronouns:** Un tipo de sustantivo que se refiere anafóricamente al nombre.
- **PROYECTO DE VIDA:** Es un plan trazado, un esquema vital que encaja en el orden de prioridades, valores y expectativas de una persona que como dueña de su destino decide cómo quiere vivir.
- **Reacción Mental:** Es un concepto que se utiliza para referirse al conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza (procesamiento de información del entorno a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.).
- **Recuperación.** Proceso de recuperación de las áreas y/o funciones afectadas por una emergencia, calamidad o desastre para el reestablecimiento de condiciones socialmente aceptables y sostenibles de vida de la población, la reducción de las vulnerabilidades existentes antes de la emergencia y la intervención de procesos territoriales o sectoriales generadores de nuevos riesgos.
- **Resiliencia.** Capacidad de las personas, las organizaciones, la infraestructura y los ecosistemas de asimilar un impacto negativo o de recuperar su funcionalidad.
- **Routine:** Curso de acción a ser seguido regularmente o procedimiento estándar. Un conjunto de procedimientos normales, frecuentemente realizados de manera mecánica.
- **SERVICIO:** es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Estos servicios incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar desempeñadas por un gran número de personas.
- **Visión personal:** es tener en mente la imagen futura de tu persona desarrollada por tí mismo, considerando el entorno real en el que te desenvuelves; la cual servirá de guía en el proceso de tu proyecto de vida profesional para evitar que te extravíes.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Se convierte en el impulso que motiva y dirige tus esfuerzos, dándole sentido y significado a lo que haces, bajo una perspectiva de mediano y largo plazo.

- **Verb:** El verbo es la parte de la oración o categoría léxica que expresa acción, movimiento, existencia, consecución, condición o estado del sujeto.
- **Vulnerabilidad.** Característica propia de un elemento o grupo de elementos expuestos a una amenaza, relacionada con su incapacidad física, económica, política o social de anticipar, resistir y recuperarse del daño sufrido cuando opera dicha amenaza. Es un factor interno.

6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

PACHECO, DARWIN ALBERTO. (s.f.). *SENA: CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS*.

Obtenido de <https://exhibicion30789.es.tl/>

- Manual de servicio al cliente y protocolos de atención. Tomado de: <https://es.slideshare.net/Visionemprender1/manual-de-servicio-al-cliente-y-protocolos-de-atención>. Recuperado el 01 de Junio de 2017.
- El pronóstico de ventas. Tomado de: <http://www.crecenegocios.com/el-pronostico-de-ventas/>. Recuperado el 01 de junio de 2017.
- *Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres. Guía metodológica de simulaciones y simulacros. Bogotá, D.C. Tomado de: Guía metodológica para el desarrollo de simulaciones y simulacros - RUD / Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres. Bogotá: UNGRD, 2016.*

<https://www.idiger.gov.co/glosario>

- **Daily routine Worksheet 5.**
Recuperado de: https://englishatiessf.webs.com/Daily%20Routine_pictures%20and%20questions.pdf. tomado de: 17 de julio 2019.
- English dictionary: recuperado de: <https://www.lexico.com/en>. tomado de: 17 de julio 2019
- Proyecto de vida. Tomado de:
<https://proyectosdevida.jimdo.com/inicio/que-es-un-proyecto-de-vida/>. Recuperado de: 18 de mayo 2017.
- Video Tu Proyecto de vida en 5 pasos. Tomado de:
<https://www.youtube.com/watch?v=9spWA4Nckzo&t=598s> Recuperado: Julio 16 del 2019



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Jaramillo Rodriguez Clareth Antonio Calentamiento, vuelta a la calma y recuperación., 2013 Editorial Kinesis.

Chistophe Geoffroy Guía práctica de los estiramientos, 2016. Editorial Paidotribo.

Ecología Verde. Actividades de educación ambiental para jóvenes. Recuperado de
[:https://www.ecologiaverde.com/actividades-de-educacion-ambiental-para-jovenes-1270.html](https://www.ecologiaverde.com/actividades-de-educacion-ambiental-para-jovenes-1270.html) Tomado
de: 17/07/2019

Buenas prácticas ambientales. Sin Ambiente no Hay futuro. Recuperado de:
<http://www.escolme.edu.co/docomunica/cartilla/oei2/Cartilla%20ambiental%20completa.pdf>. Tomado
de: 17/07/2019

Cartilla de Educación Ambiental. Programa de cultura ambiental. Recuperado de:
[https://www.google.com/search?client=firefox-b-
d&q=Cartilla+de+Educaci%C3%B3n+Ambiental.+Programa+de+educaci%C3%B3n+aambiental.+Abril+20
16.+Programa+de+Gobierno](https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=Cartilla+de+Educaci%C3%B3n+Ambiental.+Programa+de+educaci%C3%B3n+aambiental.+Abril+2016.+Programa+de+Gobierno) Tomado de: 17/07/2019

WEBGRAFÍA:

wikiHow cómo hacer cualquier cosa. Como crear un plan personal de acondicionamiento físico. Recuperado
de: <https://es.wikihow.com/crear-un-plan-personal-de-acondicionamiento-f%C3%ADsico>. Tomado de:
[16/07/2019](https://es.wikihow.com/crear-un-plan-personal-de-acondicionamiento-f%C3%ADsico).

Muy Fitness Plan de acondicionamiento Físico (fitness) para adolescentes. Recuperado
de: https://muyfitness.com/plan-acondicionamiento-fisico-info_12207/. Tomado de 16/07/2019.

Wikipedia Habilidad motriz fina. Recuperado
de: https://es.wikipedia.org/wiki/Habilidad_motriz_fina. Tomado de 16/07/2019.

Eneso desarrollar la motricidad gruesa. Recuperado de: [http://www.eneso.es/blog/desarrollar-la-
motricidad-gruesa/](http://www.eneso.es/blog/desarrollar-la-motricidad-gruesa/). Tomado de 16/07/2019.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Laura Marcela Valencia Escobar	INSTRUCTORES CTA	CTA Cartago	
	Mauricio Galvis			



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

	Semadar Peada Soto			
	Gloria Eugenia Escarria			
	Carlos Andrés Torres			
	Luis Hurtado			

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



**GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE**