1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Gestión Empresarial

Código del Programa de Formación: 621201 **Versión** 102

Nombre del Proyecto: Implementación de acciones administrativas y comerciales enfocadas en el posicionamiento comercial de los emprendimientos microempresariales del Norte del Valle del Cauca

Fase del Proyecto: Planeación I

Actividad de Proyecto: Formular acciones de mejoramiento en las áreas administrativas y comerciales para el aprovechamiento del capital humano.

Producto: Definir un plan de trabajo de las acciones, direccionadas a la gestión de los procesos de las empresas.

Actividades de aprendizaje:

Realizar el informe de diagnóstico de las condiciones actuales y/o prácticas comerciales de las empresas/emprendimientos a intervenir.

Competencias y Resultados de aprendizaje:

EMPRESARIAL	
Competencia	**Resultado de aprendizaje**
210601014 - Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización	Verificar y caracterizar los procesos y procedimientos administrativos y de logística empresarial, en la toma de decisiones para el logro de los resultados, utilizando metodologías matemáticas y de simulación, teniendo en cuenta la tecnología disponible y la legislación vigente.
	Formular el proyecto productivo y/o plan de negocios teniendo en cuenta la metodología adoptada, las normas y la legislación vigente, para la organización y el inversionista.

	Proyectar con responsabilidad y ética la situación financiera de la empresa teniendo en cuenta, los estados de balance general, usos y fuentes, resultados y flujos de caja y efectivo, de acuerdo con las normas vigentes, y la metodología adoptada para la toma de decisiones.
210601009- Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa.	Diagnosticar el estado del clima organizacional teniendo en cuenta aspectos como: El ambiente de trabajo y el desarrollo humano, los procesos y procedimientos y el cumplimiento de las políticas organizacionales, con los instrumentos diseñados y aprobados para tal fin.
	Formular programas de mejoramiento organizacional de acuerdo con los resultados obtenidos en el diagnóstico.
210601003 - Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa	Proponer programas de mejoramiento en la unidad administrativa, que permitan el desarrollo de las personas y la organización, teniendo en cuenta las políticas y la normatividad vigente.
210601010 - Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.	Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.
260101001 - Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y Características de los consumidores y usuario	Determinar la oferta y la demanda del producto o servicio, para identificar el potencial de mercado y capacidad de ventas de la empresa según política empresarial.
	Determinar los precios de los productos y servicios, según tipos de mercados y de productos, mediante la aplicación de métodos de fijación precios.
MERCADEO	
260101016- Planear actividades de mercadeo que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y a los objetivos de la empresa.	Definir el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta datos y estadísticas de gestión y el comportamiento de los consumidores, realizando un diagnóstico de mercados que indiquen oportunidades de

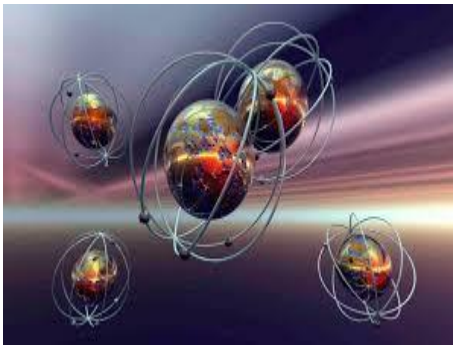
	negocios utilizando software especializado en proyecciones de mercadeo teniendo en cuenta las políticas de la empresa.
	Diseñar las estrategias de acuerdo con el plan de mercadeo teniendo en cuenta productos y servicios y el comportamiento de los consumidores, la gestión de ventas y las metas fijadas por la organización.
	Determinar los indicadores y estándares de gestión de acuerdo con los planes de mercadeo teniendo en cuenta el cumplimiento de metas logradas en un período de tiempo con base en los objetivos fijados por la organización.
CONTABILIDAD	
210601013 - Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales.	Aplicar con transparencia las normas comerciales, tributarias y laborales y los procedimientos para el ciclo contable en un proceso manual y sistematizado.
	79-Interpretar contratos, y los documentos integrales del contrato para su contabilización.
	Diligenciar los soportes contables.
ETICA	
240201500 - Ppromover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.	Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales.
SST	
210201033 - Administrar la salud ocupacional de acuerdo con la normatividad técnica legal vigente y las políticas de la organización.	Elaborar el programa de Salud Ocupacional y sus subprogramas, higiene y seguridad industrial, medicina preventiva y del trabajo y medioambiental, teniendo en cuenta la normatividad legal vigente y las políticas de la organización.
INGLES	

240201501 - Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva	Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico.
	Comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.
	Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos.
240201502 - Producir textos en inglés en forma escrita y oral.	Comprender una amplia variedad de frases y vocabulario en inglés sobre temas de interés personal y temas técnicos.
TALENTO HUMANO	
210101005- Dirigir el talento humano según necesidades de la organización	Coordinar el talento humano de acuerdo con los objetivos, estrategias e indicadores de gestión según tiempos y recursos.
	Realizar el entrenamiento y el seguimiento del talento humano de la efectividad del desempeño en el puesto de trabajo según planes de mejoramiento establecidos por la organización.

Horas propuestas 123
Fecha de inicio: marzo 15 de 2024
Fecha de terminación: Mayo 30 de 2024

2. PRESENTACIÓN

Querid@ Aprendiz,



En el sistema económico actual, la competitividad juega un papel preponderante para el desarrollo de las empresas. Esto implica estar a la vanguardia en los procesos productivos, financieros y administrativos. Igualmente contar con un capital humano idóneo.

Si bien existen diferentes maneras o procedimientos para lograr ser cada vez mejores en un mercado altamente competitivo, es conveniente conocer y aplicar el concepto de “diagnóstico organizacional”, el cual busca conocer las potencialidades y limitaciones de la empresa en el presente e identificar las estrategias a implementar con el fin de apuntar al desarrollo de la organización.

Mediante la realización de las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, usted tendrá la oportunidad de desarrollar una visión integral del entorno empresarial, de manera que pueda elaborar estrategias que contribuya al alcance de metas de la organización.

Dada esta premisa y el contexto de la presente guía, al finalizar esta etapa, usted estará en capacidad de realizar un plan de acción detallando cada aspecto relevante a mejorar en la empresa teniendo presente el análisis anterior del impacto del macro y micro entorno en las diferentes situaciones que acontecen diariamente en la organizacion. De esta manera, usted podrá orientar a los empresarios frente a alternativas de solución para las distintas problemáticas (amenazas) encontradas y respecto a las acciones de mejora para el aprovechamiento de las oportunidades detectadas.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

Estimad@ aprendiz,



El diagnóstico en términos generales implica recolección y análisis de información importante para tomar decisiones objetivas ante situaciones problemáticas. Conocer el entorno brinda un alto grado de confianza para las organizaciones; los mercados actuales generan incertidumbre, sus tendencias son cada vez más variables y es por ello que se hace necesario estar atentos y preparados para enfrentar los retos venideros.

Aprendiz, en el siguiente vinculo https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/la-importancia-de-un-diagnostico-organizacional encuentra en el cual se aborda de una forma muy interesante la importancia del diagnóstico organizacional. Con base en la lectura del artículo, participe en el foro social liderado por su instructora en el próximo encuentro respondiendo los siguientes interrogantes:

1. ¿Por qué considera usted que es importante realizar un diagnóstico organizacional?

2. ¿Cómo ayuda la elaboración de un diagnóstico organizacional a mejorar el desempeño de una organización?

3. ¿Cuáles serían los riesgos que podría correr una organización que no se somete a un diagnóstico oportuno y adecuado?

4. ¿Qué elementos considera usted que se deben tener en cuenta al momento de elaborar un diagnóstico organizacional?

3.1 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.)

Estimad@ aprendiz.



Observe en el siguiente link https://www.youtube.com/watch?v=ibRHg_WLxJ0. el vídeo *"historia de naranjas",* donde de manera cómica se abordan algunos de los aspectos que todo empresario debe contemplar para lograr el posicionamiento y éxito de una organización. Algunos de estos aspectos corresponden a elementos o factores que influyen en el correcto funcionamiento y desarrollo de una empresa o negocio (p. ej. la competencia, los clientes, los procesos, los colaboradores, el entorno etc.).

De acuerdo con la información presentada, elabore una lista de los factores externos e internos que usted considere afectan de manera significativa las actividades de una organización.

Incluya en la lista una breve descripción explicando en qué consiste cada elemento. Tome la siguiente tabla como referencia para desarrollar la actividad.

Factores Internos		**Factores Externos**	
Elemento	**Descripción**	**Elemento**	**Descripción**

Posteriormente l@ invitamos a hacer la lectura correspondiente del caso sugerido: EMPRESA COLCHONES EL DORADO, y a desarrollar la siguiente actividad:

1. De manera individual realice un mapa conceptual sobre el diagnostico empresarial, donde plasme aspectos cómo: las ventajas y desventajas, las características y la importancia en la proyección y desarrollo de las organizaciones

2. Según las amenazas y necesidades identificadas que tiene el empresario de Colchones El Dorado, analice qué factores y variables del macro entorno y micro entorno se están presentando y cómo están afectando la empresa.

3. Determine la situación real de la empresa (teniendo en cuenta su actividad comercial, operativa, financiera, legal y tecnológica).

Presente un informe corto empleando la GTC 185 con el correspondiente desarrollo, análisis y argumentación de los puntos requeridos.

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

Actividades empresariales Empresariales

Actividad 3.2 Herramientas de diagnóstico



Realizar diagnósticos en las organizaciones laborales es una condición para intervenir profesionalmente en la formulación e implantación de estrategias y su seguimiento para efectos de evaluación y control (Allarie y Firsirotu, 1985; Bryson y Bromiley, 1993; Hax y Majluf, 1984)

Estimado Aprendiz, en los equipos colaborativos participe en la técnica didáctica activa “asesores técnicos”, con la consulta de los siguientes temas:

Matriz de Evaluación de los Factores Internos (MEFI).
Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE)
Matriz DOFA
Matriz Cuantitativa de la Planeación Estratégica (MCPE)
Matriz del Perfil Competitivo (MPC).
Matriz de la Posición Estratégica y la Evaluación de la Acción (MEPE https://www.youtube.com/watch?v=yXewH37egdw
Matriz del Boston Consulting Group (MBCG)
Matriz Interna – Externa (MIE)
Matriz de la Gran Estrategia (MGE)

En los equipos colaborativos presente un informe técnico sobre la aplicación de las herramientas de diagnóstico en las empresas objeto de estudio.

Diligencie y elabore las matrices de acuerdo a la información de cada empresa.

3.4 Plan de mejora para las organizaciones

Un Plan de Mejora Empresarial se puede definir como una secuencia de pasos y acciones que realiza una empresa para obtener mejores resultados. En términos más simples un plan de mejora significa un cambio.



Querido aprendiz, para apropiar los conocimientos sobre este tema de tanta importancia en las organizaciones, consulte la siguiente información:

- ✓ ¿Qué es el ciclo PHVA?
- ✓ Lea el documento adjunto y elabore una presentación donde consigne la información más relevante y luego lo sube a la carpeta de evidencias, después participe de la actividad: Ruleta de conocimientos.
- ✓ ¿Qué formatos se utilizan para acordar las mejoras de la empresa?

Material de apoyo:

https://www.questionpro.com/blog/es/plan-de-mejora-empresarial/

3.5 Matriz DOFA



La matriz de análisis DOFA, DAFO, o FODA, es una herramienta estratégica de análisis de la situación de una empresa.

La matriz de análisis permite identificar tanto las oportunidades como las amenazas que presentan nuestro mercado, y las fortalezas y debilidades que muestra nuestra empresa.

Para realizar esta actividad, participa de la explicación por parte de su instructora y elabore la matriz DOFA y ANALISIS CAME, de acuerdo a la empresa asignada.

RAP: Verificar y caracterizar los procesos y procedimientos administrativos y de logística empresarial, en la toma de decisiones para el logro de los resultados, utilizando metodologías matemáticas y de simulación, teniendo en cuenta la tecnología disponible y la legislación vigente.

3.4 PLAN DE ACCIÓN.



Esta actividad tiene como propósito identificar la importancia de la elaboración de un plan de acción en el cual se implementarán las estrategias creadas de acuerdo con los análisis del factor interno y externo de la empresa.

Querido aprendiz, elabore una infografía donde especifique los pasos a seguir para la elaboración del plan de acción de acuerdo con los conocimientos obtenidos en los dos enlaces adjuntos. Esta actividad es para realizarla en grupos.

Material de apoyo:

https://protecciondatos-lopd.com/empresas/plan-de-accion/

https://www.youtube.com/watch?v=2l0yoycqGhg

RAP: Diagnosticar el estado del clima organizacional teniendo en cuenta aspectos como: El ambiente de trabajo y el desarrollo humano, los procesos y procedimientos y el cumplimiento de las políticas

ACTIVIDADES DE CONTABILIDAD

Actividad 3.5. Conozcamos de Impuestos en Colombia.

En grupos de 3 aprendices, ingrese a la biblioteca virtual del SENA y consulte en la base de datos E-libro: Cartilla Impuesto sobre las Ventas e Impuesto Nacional al Consumo (IVA e INC)

Defina los siguientes términos.

- ¿Que es el impuesto a las ventas IVA?
- ¿Bienes gravados?
- ¿Bienes exentos?
- ¿Bienes excluidos?
- ¿Qué es IVA generado?
- ¿Qué es IVA descontable?
- ¿Cuáles son los periodos del IVA?
- ¿Que es IVA proporcional y cuál es su tratamiento?
- ¿Quiénes pertenecen al régimen de los No Responsables o régimen simplificado de IVA?
- ¿Quiénes pertenecen al régimen de los Responsables o Régimen común de IVA?
- ¿Cuáles son los calendarios de pago del IVA
-¿Quiénes pertenecen al régimen Gran Contribuyente?
- ¿Que es el impuesto al consumo?
- ¿Que es el impuesto de renta?
- ¿Que es el impuesto de Industria y Comercio?
- ¿Que es el reteica?
- ¿Contabilización del impuesto del Iva ?
- Identifique en el PUC las cuentas en la que se debe registrar el IVA

Con el resultado de esta información, genere una cartilla o manual de IVA en Colombia, donde se encuentre de manera clara y resumida los aspectos más importantes, de tal manera que le sirva de apoyo para solucionar los casos propuestos por su instructor, socialice junto a sus demás compañeros la información obtenida.

De manera grupal apreciado aprendiz relacione:



A. Elabore un cuadro comparativo entre los Regímenes de los Responsables y de los No Responsables donde establezca claramente los requisitos para pertenecer a cada uno de ellos.
B. Relacione las tarifas más comunes del IVA y por lo menos 20 artículos o servicios que estén gravados con estas tarifas.
C. Recolecte 10 documentos como: facturas de venta, facturas electrónicas, documentos equivalentes y identifique las tarifas del IVA incluidas y los artículos.
D. Identifique la Declaración de Iva que se debe utilizar para declarar el impuesto.

E. Socialice con sus compañeros la información recolectada.

Suba las evidencias a la plataforma

Actividad 3.6. RETENCIÓN EN LA FUENTE

En grupos de 3 aprendices, ingrese a la biblioteca virtual del SENA y consulte en la base de datos E-libro: Cartilla Retención en la fuente 2021

Defina los siguientes términos:

- ¿Qué es la retención en la fuente?
- ¿Cuál es el concepto de Agentes de retención?



- ¿Quiénes son los agentes retenedores?
- ¿Cuáles son las obligaciones de los agentes retenedores?
- ¿Cuándo no se efectúa retención en la fuente?
- ¿Que es la Tabla de retención en la fuente año 2021?
- ¿Identifique en el PUC las cuentas en la que se debe registrar la retención en la fuente

Aprendiz al finalizar el desarrollo de las preguntas por medio de un debate cada grupo debe estar capacidad de responder cada uno de los cuestionamientos realizados por el instructor y sus compañeros con sus propias palabras, las diapositivas servirán como material de apoyo.

Actividad. Aplicando conocimientos tributarios

Basado en sus conocimientos previos sobre impuestos y retenciones, participe de la charla orientada por su instructora sobre el cálculo y contabilización de estos, seguidamente, de manera individual, contabilice los hechos económicos y obligaciones tributarias del taller *Contabilizando impuestos* proporcionado por su instructora. Recuerde para esto verificar la tabla de retenciones en Colombia para el año actual y demás requisitos necesarios para la liquidación y contabilización de los impuestos y retenciones.

Realice las simulaciones propuestas por su instructor en las cuales aplique los conceptos asimilados en las operaciones comerciales y transacciones, este atento a subir las evidencias según indicación de su instructor.



Actividad 3.7. La Nómina y la Liquidación de Nómina

La nómina en las empresas constituye el medio por el cual la administración puede determinar el monto de los valores a pagar por concepto de salarios a sus trabajadores. Los empresarios y/o administradores de las organizaciones fijan en este documento el cálculo y registro de las novedades laborales y tributarias asociados al pago de la nómina, atendiendo los lineamientos contemplados en el régimen laboral colombiano.

Es de vital importancia para las organizaciones que a quien le corresponde el proceso de elaboración de la nómina se encuentre plenamente capacitado y actualizado en lo que corresponde a las normas laborales colombianas, para no incurrir en errores que puedan afectar tanto a los trabajadores como a la misma empresa.

Adicional a lo anterior, los encargados de este proceso deben contar con un gran sentido de responsabilidad, compromiso y respeto por los demás trabajadores, y velar por el cumplimiento y oportuna información contenida en la nómina.

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

- Salario y tipos de salarios
- EL Devengado
- El deducido
- IBC
- Compensatorios
- Horas Extras
- Auxilio de transporte
- Aportes Parafiscales
- Apropiaciones
- Prestaciones sociales
- Recargos
- Comisiones
- Aportes a Seguridad social

Posteriormente prepárese para participar en el concurso “El concepto es correcto” propuesto por su instructora. Finalmente apoyado por su instructora de contabilidad elabore el taller “Contabilización de la nómina” suministrado por ella.



Liquidando La Nómina



Utilice Excel para diseñar un formato de liquidación de nómina, el cual se utilizará en el momento de poner en práctica los conocimientos adquiridos.

Actividad 3.8 Contrato de Trabajo

En Colombia, el contrato de trabajo se encuentra regulado por el código sustantivo del trabajo.

En su primera parte el CST nos habla de los elementos esenciales del contrato de trabajo, las formas en las que se da el contrato y los demás elementos a considerar en una relación laboral.



Es de vital importancia que los implicados en una relación laboral, tengan conocimiento de las disposiciones de ley que los rigen.

El empleador:

- Ofrecer condiciones dignas a sus colaboradores de acuerdo con las estipuladas en la ley.
- Generar las condiciones adecuadas para ejecución de la labor.
- Velar por el cumplimiento

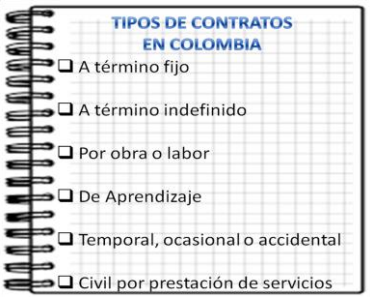
El empleado:

-Conocer sus derechos y deberes.
-Actuar en cumplimiento de las obligaciones asignadas.
- No incurrir en faltas que atenten con el buen desempeño de la relación laboral.

Aprendiz.

1. Tomando como punto de partida la primera parte del CST, elabore un mapa conceptual en el cual se evidencie los temas a los que hace referencia.

Actividad 3.9. Clases De Contrato De Trabajo



En Colombia existen varios tipos de contrato laboral, dependiendo el tipo de contrato, quienes actúan en la suscripción, deben velar por el cumplimiento de los requisitos para acogerse a cada uno de ellos

Cada contrato de trabajo, en su forma tiene una serie de condiciones para que pueda cumplirse. Estas condiciones deben quedar dentro del mismo con el ánimo de dar claridad a las partes en cuanto a sus deberes, derechos y obligaciones pactadas.

Teniendo en cuenta las necesidades, cada empresa puede escoger el contrato que mejor se le ajuste.

Aprendiz

Haciendo uso de las bibliotecas SENA (virtual y física) consulte sobre las generalidades de cada tipo de contrato y elabore un manual sobre cada uno de ellos.

1. Elementos del contrato
2. Características generales
3. Terminación del contrato e indemnizaciones.

https://www.youtube.com/watch?v=QPPDgcHR5ak

Terminación De Contrato De Trabajo Y Liquidación Prestaciones Sociales.



Aprendices, con su equipo de trabajo y el apoyo de su instructor elabore un manual o folleto el cual sirva como ayuda didáctica a quienes no conocen las normas respecto a la terminación de contrato laboral, para ello es importante que tenga en cuenta el Código Sustantivo del Trabajo, además de la biblioteca física y virtual del SENA, Infórmense sobre los siguientes aspectos

- ✓ ¿Terminación del contrato por justa causa?
- ✓ ¿Procedimiento correcto para despedir a un trabajador por justa causa?
- ✓ ¿Terminación del contrato sin justa causa?
- ✓ ¿Liquidación del contrato laboral?
- ✓ ¿Formato de liquidación de contrato laboral?
- ✓ ¿Qué es una Indemnización?
- ✓ ¿Preaviso por parte del trabajador para terminar un contrato a término indefinido?
- ✓ ¿Cómo calcular una indemnización según la ley vigente?

- ✓ ¿Cuándo no se tiene derecho a indemnización?
- ✓ ¿Base para calcular la indemnización por despido injustificado?
- ✓ ¿Cómo se liquida la prima de servicios y cesantías de un trabajador?
- ✓ ¿Base para liquidar la prima de servicios y cesantías de un trabajador?

Realice los talleres propuestos por su instructor en las cuales aplique los conceptos asimilados en las operaciones de contratos de trabajo y liquidación de prestaciones sociales.

Suba las evidencias según indicación de su instructor a la plataforma.

RAP: Aplicar con transparencia las normas comerciales, tributarias y laborales y los procedimientos para el ciclo contable en un proceso manual y sistematizado.

Interpretar contratos, y los documentos integrales del contrato para su contabilización.

.4 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.

4.1 ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

4.1.1. Actividades de transferencia del conocimiento



Una vez realizadas las actividades de la guía, construya el plan de acción, financiero y el cronograma de actividades de acuerdo a la empresa asignada.

Recuerde que todo debe de ir en un documento de acuerdo con los lineamientos orientados.

Ambiente Requerido: Plataforma y herramientas virtuales

- **Materiales: Lápiz, Cuaderno.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Documento escrito sobre la consulta realizado sobre métodos y técnicas de investigación	Identifica con responsabilidad los escenarios prospectivos teniendo en cuenta el grado o nivel de comportamiento esperado en la toma de decisiones. Interpreta y aplica con objetividad las normas y técnicas para determinar los indicadores financieros teniendo en cuenta principios de contabilidad generalmente aceptados. Identifica con responsabilidad las variables para la medición del desempeño del servicio de acuerdo con los indicadores de gestión y el nivel del servicio del cliente.	Técnica de evaluación: Valoración del producto Instrumento de evaluación Lista de chequeo de producto
5 instrumentos para recolectar información empresarial	Propone responsablemente un plan de mejoramiento para una unidad administrativa o para la organización, según el caso. Implementa el plan de mejoramiento para una unidad administrativa o para la organización, según el caso Aplica los indicadores establecidos para la verificación, del plan de mejoramiento de acuerdo con el diagnóstico y las	Técnica de evaluación: Valoración del producto Instrumento de evaluación Lista de chequeo de producto

	necesidades establecidas en la organización Verifica con honestidad los resultados frente a los objetivos de un programa de mejoramiento organizacional. Analiza con sentido crítico los resultados, sobre los beneficios de las ideas en relación con el clima organizacional. Aplica objetivamente los procedimientos de evaluación del clima organizacional de las unidades administrativas. Aplica rigurosamente los criterios de evaluación de los programas de mejoramiento	
Presentación sobre las herramientas del diagnostico	Emplea la planeación estratégica en los programas de mejoramiento de la organización Planea e implementa con compromiso programas de mejoramiento para la unidad administrativa. Interpreta críticamente el plan operativo y propone el plan de contingencia de la unidad administrativa. Aplica con rigurosidad la metodología para la evaluación de un plan de contingencia. Ajusta con autonomía y dinamismo las actividades	Técnica de evaluación: Valoración del producto Instrumento de evaluación Lista de chequeo de producto
Diligenciamientos de las 6 matrices para diagnostico empresarial		Técnica de evaluación: Valoración del producto Instrumento de evaluación Lista de chequeo de producto
Presentación sobre el plan de mejora para las organizaciones		Técnica de evaluación: Valoración del producto Instrumento de evaluación Lista de chequeo de producto

Documento sobre consulta : Plan de acción	teniendo en cuenta el plan de contingencia. Desarrolla con objetividad y responsabilidad los temas para los programas de mejoramiento del ambiente de oficina.	Técnica de evaluación: Valoración del producto Instrumento de evaluación Lista de chequeo de producto
Matriz de plan de acción	 Emplea con responsabilidad estrategias de motivación para el desarrollo de programas de mejoramiento. Verifica con cuidado las metas cumplidas y las actividades por realizar.	Técnica de evaluación: Valoración del producto Instrumento de evaluación Lista de chequeo de producto

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- CICLO DE VIDA DE LA MARCA: Concepto que se construyó en el de ciclo de vida del producto, que dice que también las marcas tienen ciclos de vida: introducción, crecimiento, madurez y decline, y que estrategias específicas de administración de la marca son necesarias en cada fase. (Ver Ciclo de vida del producto).

- CLIENTE ACTIVO: Es la persona que ha realizado una compra recientemente. Suele ser objeto de campañas de publicidad, promociones.

- CLIENTE VACILANTE: Se refiere al cliente incapaz de tomar una decisión de compra.

- CLIENTES CLAVE: Se refiere a aquellos clientes con una gran influencia sobre otros y que tienen un gran potencial de compra. Éstos reciben un tratamiento diferente al de los otros por parte de la empresa.

- CLIENTES VIVOS: Son aquellos que hacen compras regulares a una empresa.

- CICLO DE VIDA DE LA MARCA: El ciclo de vida de la marca suele durar más que el producto. Marcas con aceptación duran más años.

- CIRCULOS DE CONTROL DE CALIDAD: Consiste en un grupo de personas que se desempeñan en la misma área de trabajo y se REÚnen voluntaria y regularmente para analizar técnicas que ayuden al mejoramiento de dicho control y de la productividad. La finalidad es solucionar problemas vinculados a sus trabajos. Se recomienda que entre 6 y 10 personas formen un Círculo, en caso de que el área de trabajo fuera muy grande, se vería la necesidad de aumentar el NÚMERO de participantes

- EMPRESARIO: Es quien asume el riesgo financiero del inicio o apertura, la operación, gerencia de un negocio y el control del mismo.

- ESTADÍSTICA: Método científico o ciencia de previsión de hechos futuros con base en el conocimiento de datos pasados y presentes

- POSICIONAMIENTO: Medidas que se toman para que un producto ocupe en las mentes de los consumidores, un sitio definido, singular y deseable con respecto los productos de la competencia.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

https://www.creditoreal.com.mx/blog-credito/como-hacer-un-diagnostico-financiero

Prieto Herrera, Jorge Eliécer. Gestión estratégica organizacional: guía práctica para el diagnóstico empresarial (3a. ed.). Bogotá, CO: Ecoe Ediciones, 2009. ProQuest ebrary. Web. 15 April 2017.

Rojas López, Miguel David, and Medina Marín, Laura Johana. Planeación estratégica: fundamentos y casos. Bogotá, CO: Ediciones de la U, 2011. ProQuest ebrary. Web. 12 June 2017.

Latin American Quality Institute. (s.f.). Direccionamiento estratégico en la empresa. Consultado el 9 de abril, en http://www.laqualityinstitute.org/articulos/laqi_art_15.pdf

"La Planeación estratégica de Franklin Covey", consultado el 12 de junio de 2017. Recuperado https://www.youtube.com/watch?v=iiG6Aqus-qo

"Atrevete a soñar, Plan de Vida", consultado el 12 de junio de 2017. Recuperado https://www.youtube.com/watch?v=ob0qM06L4MA

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha

Autor (es)				

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					