PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología en Gestión Documental.
- **Código del Programa de Formación:** 122901 V.1
- **Nombre del Proyecto (Si es formación Titulada):** PROGRAMA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS PARA LAS PYMES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Planeación
- **Actividad de Proyecto(si es formación Titulada):** Estructurar el programa de transferencias documentales primarias y secundarias en la organización.
- **Competencia:** 208_Dirigir el talento humano de acuerdo con normativa.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

  563047 - 05 PROPONER PLANES DE MEJORA TENIENDO EN CUENTA LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN, METAS E INDICADORES DE GESTIÓN.

  563049 - 04 VERIFICAR LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, POLÍTICA ORGANIZACIONAL Y NORMATIVA.

  563050 - 03 EJECUTAR LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL TALENTO HUMANO, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS Y LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

  Actividad de aprendizaje:

  Asignar al personal las tareas establecidas en el programa de transferencias documentales primarias y secundarias, fomentando el desarrollo de hábitos de vida saludables, aplicando normativa y políticas de la organización.

- **Duración de la Guía:** 60 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el

desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.

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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de reflexión

Actividad 1

- Descripción de la(s) Actividad(es)

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

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



- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Taller de reflexión
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

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

3.2 Actividad de contextualización:

Actividad 2

- **Descripción de la actividad:**

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

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

Link video:

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

Para realiza esta actividad tenga en cuenta la siguiente lectura.

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

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

1. **Portada:** La portada es la primera impresión que tiene el lector del periódico. Por lo general, incluye el nombre del periódico, el logo y una imagen o titular principal que destaca la noticia más importante del día.

2. **Secciones:** Los periódicos se dividen en secciones para agrupar las noticias relacionadas. Algunas de las secciones comunes son: política, economía, deportes, cultura, entretenimiento y noticias internacionales.

3. **Titulares:** Los titulares son frases cortas y llamativas que resumen la noticia principal de cada artículo. Se destacan en negrita y a menudo se acompañan de una imagen para captar la atención del lector.

4. **Artículos:** Los artículos son el cuerpo principal del periódico. Proporcionan información detallada sobre eventos, noticias, opiniones y otros temas relevantes. Los artículos suelen estar escritos por periodistas y expertos en el tema.

5. **Fotografías e ilustraciones:** Las imágenes desempeñan un papel importante en los periódicos. Ayudan a visualizar las noticias y captar la atención del lector. Las fotografías e ilustraciones se colocan estratégicamente junto a los artículos para complementar la información.

6. **Editoriales y opiniones:** En esta sección, se encuentran los puntos de vista y opiniones de los colaboradores y editores del periódico. Los editoriales suelen abordar temas de interés público y expresar una postura o análisis sobre ellos.

7. **Anuncios:** Los periódicos también incluyen espacios publicitarios para que las empresas y particulares promocionen sus productos o servicios. Estos anuncios suelen aparecer en páginas separadas o en los márgenes de las páginas.

8. **Cartas al editor:** Muchos periódicos ofrecen a los lectores la oportunidad de enviar cartas y comentarios sobre los artículos y temas discutidos en el periódico. Estas cartas se publican en una sección dedicada y permiten la participación activa de los lectores.

9. **Índice:** Al final del periódico, se encuentra un índice que enumera las secciones y las páginas en las que se encuentran. Esto permite a los lectores encontrar rápidamente la información que buscan.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Cuadro comparativo.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 8 horas.

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

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

Actividad 3

- **Descripción de la actividad:**

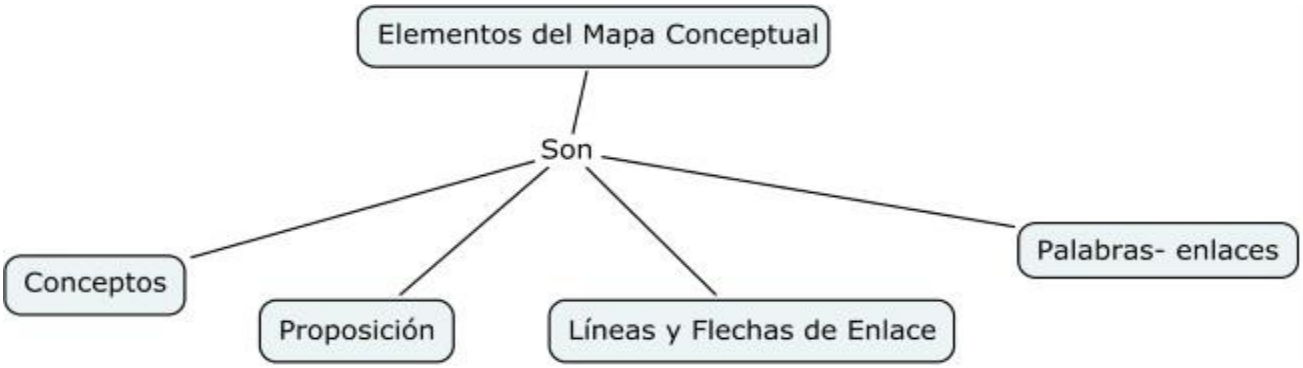
Mapa conceptual "Estructura organizacional" y "Organigrama" (00%): Ingresar a la plataforma Territorium, en el espacio material de apoyo encontrará los temas relacionados con la ***"Estructura organizacional y el Organigrama".***

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

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

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

El mapa conceptual debe contener los siguientes elementos:



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

¿Qué es un mapa conceptual y cómo se elabora?
https://www.youtube.com/watch?v=q8fvXaUX5f4

El mapa conceptual
https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Organizador grafico.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Organizador grafico.
- **Instrumentos de evaluación:** Lista de chequeo realización y sustentación organizador grafico.
- **Duración de la actividad en horas.** 8

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

Actividad 4

- **Descripción de la actividad:**

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

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

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

Cómo Ser un Buen Líder • 5 Estrategias de Liderazgo
https://www.youtube.com/watch?v=16z28DjRTAA

9 estrategias de motivación: Como motivar a un equipo de trabajo
https://www.youtube.com/watch?v=Y8TBAGLw7tc

El Líder como Agente de Cambio
https://www.youtube.com/watch?v=6842NWMGYWs

El Líder como Agente de Cambio- Manuel Alonso
https://www.youtube.com/watch?v=vE35thiBX-Q&t=12s

¿Qué es el liderazgo Transformacional? #liderazgo #transformacional #tiposdeliderazgo
https://www.youtube.com/watch?v=PQUN3-7T2c0

Gestión del conflicto en las organizaciones
https://www.youtube.com/watch?v=kptFWQLOdJE

Aprende a comunicarte como un líder | Comunicación empresarial
https://www.youtube.com/watch?v=jwKrXH8F5lo

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

Comunicación Asertiva: Todo lo que DEBES saber
https://www.youtube.com/watch?v=_g5nwkXDIWA&list=PLeEBsfM8zlt8-1ZAWH5iZSEGubXDzJJEQ

Supervisión y Liderazgo

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

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

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

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

Pasos para elaborar un cuadro comparativo:

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

Ejemplo de cuadro comparativo



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

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.

- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Organizador grafico.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Organizador grafico.
- **Instrumentos de evaluación:** Lista de chequeo realización y sustentación organizador grafico.
- **Duración de la actividad en horas.** 8

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

Actividad 5

- **Descripción de la actividad:**

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

Link evaluación de desempeño:

Evaluación de desempeño laboral
https://www.questionpro.com/es/evaluacion-del-desempe%C3%B1o.html

Evaluación de desempeño laboral: métodos, ventajas y errores
https://factorialhr.co/blog/evaluacion-desempeno-laboral/

Qué es la evaluación de desempeño
https://www.sydle.com/es/blog/evaluacion-de-desempeno-620a9147e45de05ff60302f8/

Guía para la evaluación de desempeño
https://www.buk.co/guia-evaluacion-de-desempeno

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

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

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

La cartilla informativa debe contener los siguientes elementos:

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

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

https://www.youtube.com/watch?v=tXRtUl9aN2Q

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Organizador grafico.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Organizador grafico.
- **Instrumentos de evaluación:** Lista de chequeo realización y sustentación organizador grafico.
- **Duración de la actividad en horas.** 8

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

3.4 Actividades de transferencia

Actividad 6

- **Descripción de la actividad:**

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

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

INFORME EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE
EMPRESA XXX

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

1. **Portada**
2. **Tabla de contenido**
3. **Introducción**
4. **Generalidades de la empresa**
   - **Logotipo**
   - **Eslogan**
   - **Misión**
   - **Visión**
   - **Valores corporativos**
   - **Política de calidad**
   - **Organigrama**

5. **Establece el objetivo SMART** (Qué, Cómo, Para qué)
6. **Defina el área a ser evaluada**
7. **Define los indicadores de evaluación de desempeño.**

República de Colombia Gobernación de Santander	PLANTILLA FICHA TÉCNICA INDICADORES DE GESTIÓN	CÓDIGO:	ES-SIG-RG-45
		VERSIÓN:	2
		FECHA DE APROBACIÓN	20/05/2021
		PÁGINA	1 de 1

NOMBRE DEL INDICADOR:			PROCESO:			
OBJETIVO:						
FORMULA PARA EL CÁLCULO:		NUMERADOR:		DENOMINADOR:		
UNIDAD DE MEDICIÓN:		META:		FUENTES DE INFORMACIÓN:		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:		FRECUENCIA DE ANÁLISIS DEL INDICADOR:		RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:		
TENDENCIA ESPERADA: *(Creciente o Decreciente)*	TIPO DE INDICADOR:		RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)		FECHA ÚLTIMA MODIFICACION: (DD/MM/AAA)				

Página 1

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSION	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:

8. **Elegir el método de evaluación de desempeño**

Metodología	¿Quiénes evalúan?
Autoevaluación	El trabajador se evalúa a sí mismo
90 °	Únicamente el superior inmediato
180 °	Jefe inmediato y colegas
270 °	Superior inmediato, colegas y subalternos
360 °	Participan también los clientes (internos y externos) y proveedores

Fuente: HRider.

9. **Generar el instrumento** (Encuesta y oobservacion directa acompañada de una lista de chequeo).
10. **Interpretar los resultados** (Puntos positivos y negativos).
11. **Retroalimentación** La retroalimentación le da al empleado confianza en su propio trabajo y refuerza aquello que están haciendo bien. También los ayuda a saber qué necesitan mejorar específicamente y cómo hacerlo.
12. **Plan de acción** (Diseño del plan de acción).

PLAN DE ACCIÓN

Factor Crítico de Éxito	Objetivo	Actividades	Fecha Inicial de actividad	Fecha fin de actividad	AÑO 2024												Responsable	Recursos	Indicadores	Ajustes
					Julio				Agosto				Septiembre				Octubre							
					Semanas				Semanas				Semanas				Semanas							
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Carencia de una herramienta de comunicación digital que permita la visibilidad de la empresa y la satisfacción del cliente.	Implementar un programa de comunicación entre la organización y el cliente, a través de la creación de la página Web, la cual permita personalizar la atención y satisfacer sus necesidades en un 100% al 31 de diciembre del año 2024.	Planifica la idea de tu sitio web.	jul-24																Jefe de marketing	$ 6.000.000,00			
		Elige la plataforma ideal para crear tu sitio web.																						
		Elige el nombre de dominio.																						
		Adquiere un plan de hosting.																						
		Construye la estructura de tu sitio web.																						
		Añade contenido de tu página web.																						
		Agrega herramientas profesionales.																						
		Optimiza el SEO de tu sitio web.																						

13. **Reevaluación del desempeño** (Encuesta y oobservacion directa acompañada de una lista de chequeo).
14. **Conclusión**
15. **Bibliografía**

Nota: Para realizar esta actividad debe visitar el siguiente link:

¿Qué es la evaluación de desempeño?
https://hotmart.com/es/blog/evaluacion-de-desempeno

Indicadores en evaluación del desempeño [+ cuestionario]
https://factorialhr.es/blog/evaluacion-desempeno-indicadores/

VIDEO CÓMO CREAR CHECK LIST ✅ PARA CONTROL DE CUMPLIMIENTO CON GRÁFICA TIPO PASTEL (Descarga la Plantilla)
https://www.youtube.com/watch?v=sQ93FYd75hA

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Organizador grafico.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Organizador grafico.
- **Instrumentos de evaluación:** Lista de chequeo realización y sustentación organizador grafico.
- **Duración de la actividad en horas.** 8

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

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Planeación	Estructurar el programa de transferencias documentales primarias y secundarias en la organización.	Asignar al personal las tareas establecidas en el programa de transferencias documentales primarias y secundarias, fomentando el desarrollo de hábitos de vida saludables,	**Evidencia de Desempeño:** Organizador Grafico “Evaluación de desempeño” **Evidencia de Producto:** Informe Evaluación de	Actitud de compromiso. Manejo del tema. Formular ideas con relación al tema. Manejo de equipos audiovisuales.	Presentación Organizador gráfico. Lista de chequeo. Informe Evaluación de desempeño

		aplicando normativa y políticas de la organización.	desempeño.	Manejo del tema Manejo de herramientas ofimáticas	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Lindelia Peralta Paula**	**Instructora**	**Centro de Comercio y Turismo**	**Octubre 04 de 2024**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Recursos Humanos.
- **Código del Programa de Formación:** 134200 V. 2
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** Tecnicas para el desarrollo y documentación en el proceso de selección y contratación de personal en el Quindio.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Ejecución.
- **Actividad de Proyecto(si es formación Titulada).**
  Elaborar propuesta para el desarrollo de técnicas de selección de candidatos, vinculación de trabajadores y documentación del procedimiento.
- **Competencia:** 327 - ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

  675247 - APLICAR CORRECTIVOS Y ACCIONES DE MEJORA EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO A CLIENTES, DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DE CALIDAD Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

  675247 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO A CLIENTES, EN LOS PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS, DE ACUERDO CON NORMAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

  675247 - REVISAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

- **Actividad de aprendizaje:**

  Revisar propuesta de selección de candidatos y vinculación de trabajadores validando la documentación y el registro de información.

  Elaborar propuesta de mejora según necesidades de la pyme del procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores, teniendo en cuenta formatos, documentos y registro de información requerido; implementando protocolos de servicio, comunicación efectiva y uso de segunda lengua.

- **Duración de la Guía:** 40 horas

2. PRESENTACIÓN

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

Mejora en la interacción entre alumnas e institución educativa. Incremento en la retención académica, el autoestima y la responsabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la actividad:**

Actividad 1

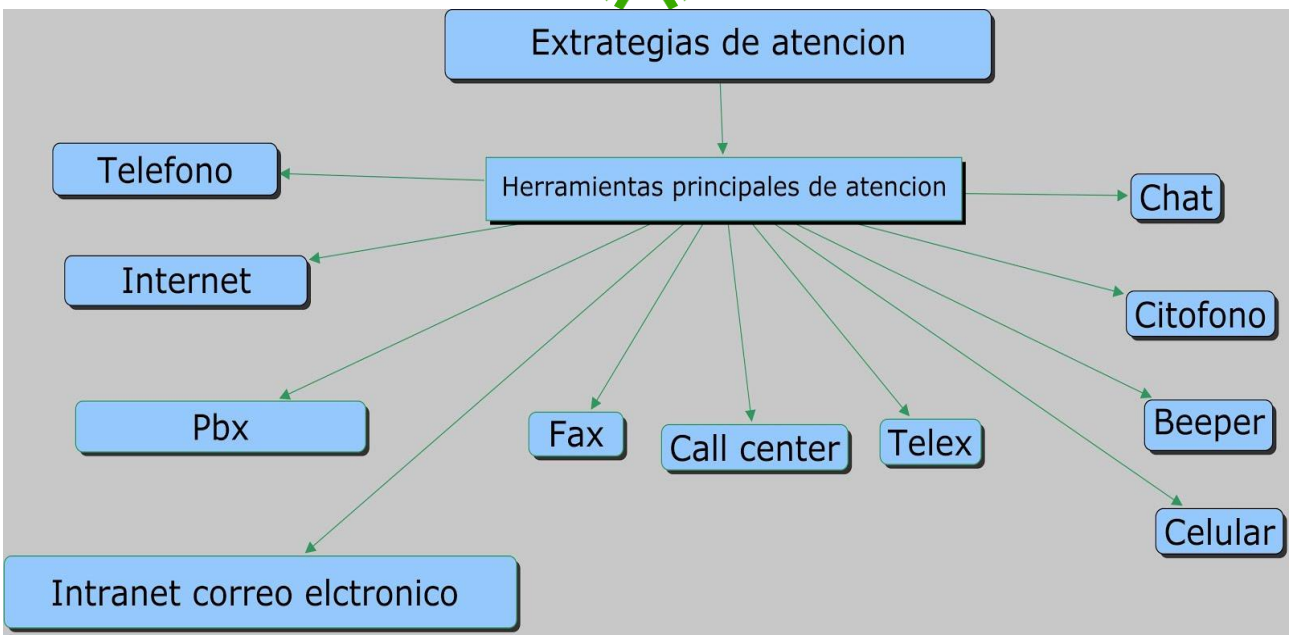
Taller de reflexión servicio al cliente (00%): En un primer momento reflexione de forma individual sobre las imágenes presentadas a continuación, teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

1. Construya vocabulario con las palabras desconocidas
2. Dar respuesta al siguiente interrogante. **¿Qué relación tiene las siguientes imágenes con la atención al cliente?**

Primera imagen



Segunda imagen



Tercera imagen



- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Taller de reflexión

- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

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

Actividad 2

Taller lecturas de reflexión "Mente de principiantes" y "Carta a García" (00%): Ingresar al "**Material de apoyo**" encontrará las lecturas **"Mente de principiante" y "Carta a García**. Para realizar esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

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

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Taller de reflexión
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

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

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Actividad 3

- **Descripción de la actividad:**

Cuadro comparativo "El servicio al cliente es ACTITUD" (00%): Ingresar al **"Material de apoyo**" encontrara la presentación relacionado con **"El servicio al cliente es actitud"**. En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Leer el contenido del material de forma individual.**
2. **Realizar cuadro comparativo con los siguientes conceptos de servicio al cliente:**

- **Calidad en el servicio al cliente.**
- **Actitud**
- **Imagen personal**
- **Comunicación asertiva**

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

3. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Cuadro comparativo.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 8 horas.

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

Actividad 4

- **Descripción de la actividad:**

Presentación PowerPoint Plantilla Sena "Fundamentos de servicio al cliente" (00%): Ingresar al "**Material de apoyo"** encontrara el material relacionado con **"Fundamentos de**

servicio al cliente”. En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

4. **Leer el contenido del material de forma individual.**
5. **Asignar a cada grupo el eje correspondiente (4 Ejes).**
6. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**
7. **Realizar la presentación PowerPoint plantilla Sena según Eje asignado.**
8. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Para la presentación y sustentación del tema se debe tener en cuenta los siguientes elementos:

1. Sintetizar y estructurar tu exposición.
2. Conectar con tu audiencia.
3. Adaptar las fuentes al tema.
4. Elegir el color adecuado según el tema.
5. Representar datos mediante gráficos.
6. Utilizar líneas de tiempo en tu presentación.
7. Seleccionar imágenes adecuadas para tu presentación.
8. Animar tu presentación.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Presentación PowerPoint.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 4 horas.

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

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

Actividad 5

- **Descripción de la actividad:**

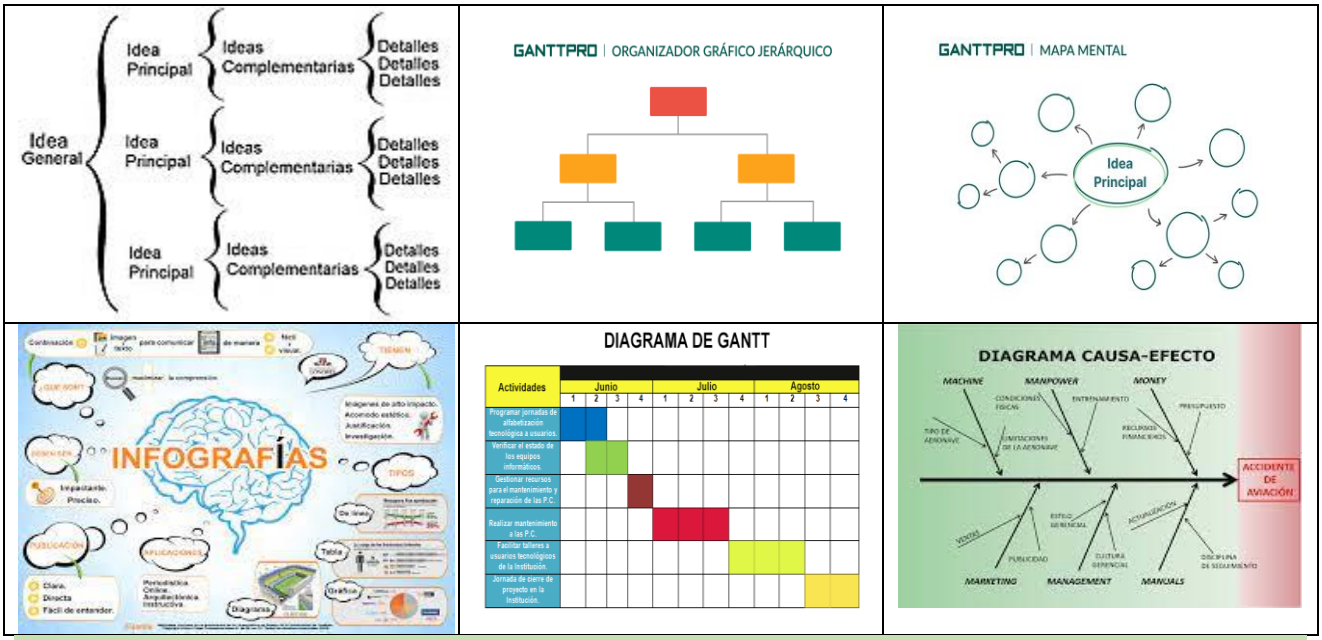
Organizador Grafico “Herramientas Tecnológicas para la Atención al Cliente” (00%):
Ingresar a la base de datos de la Biblioteca Sena cuya dirección es https://biblioteca.sena.edu.co/paginas/bases.html y realizar la siguientes actividades:

1. **En grupos de trabajo consultar “Herramientas Tecnológicas en la Atención al Cliente”.**
2. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**

3. **Elegir ordenador grafico de su preferencia para realizar la presentación del tema propuesto.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

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

Diferentes organizadores gráficos:



El mapa conceptual
https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Organizador grafico.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Organizador grafico.
- **Instrumentos de evaluación:** Lista de chequeo realización y sustentación organizador grafico.
- **Duración de la actividad en horas.** 8

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

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Actividad 6

- **Descripción de la actividad:**

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

INFORME SATISFACCIÓN AL CLIENTE
EMPRESA XXX

1. **Portada**
2. **Tabla de contenido**
3. **Introducción**
4. **Generalidades de la empresa**
   a. Logotipo
   b. Eslogan
   c. Misión
   d. Visión
   e. Valores corporativos
   f. Políticas de la empresa y de servicio a cliente
   g. Portafolio de productos o servicios

5. **Tamaño de la población a considerar (Muestreo)**

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

6. **Encuesta de satisfacción a cliente**

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



[LOGO]	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Por favor, califica tu experiencia reciente en: [EMPRESA/NEGOCIO] 31/08/2023

Para cada uno de los conceptos listados dando click en la opción más acorde a tu experiencia durante nuestra interacción. Si alguna declaración no aplica a dicha experiencia, por favor selecciona "No aplica".

EXPERIENCIA	Mala	Regular	Buena	Excelente	No Aplica
1. Atención de nuestros empleados	○	○	○	○	○
2. Información sobre el producto/servicio	○	○	○	○	○
3. Descuentos o promociones	○	○	○	○	○
4. Facilidades de pago	○	○	○	○	○
5. Rapidez de envío y entrega de producto	○	○	○	○	○
6. Calidad del producto/servicio	○	○	○	○	○
7. Limpieza del entorno	○	○	○	○	○

¿Qué tan probable es que recomiendes nuestros productos y servicios?

☐ MUY PROBABLE ☐ PROBABLE ☐ POCO PROBABLE ☐ NADA PROBABLE

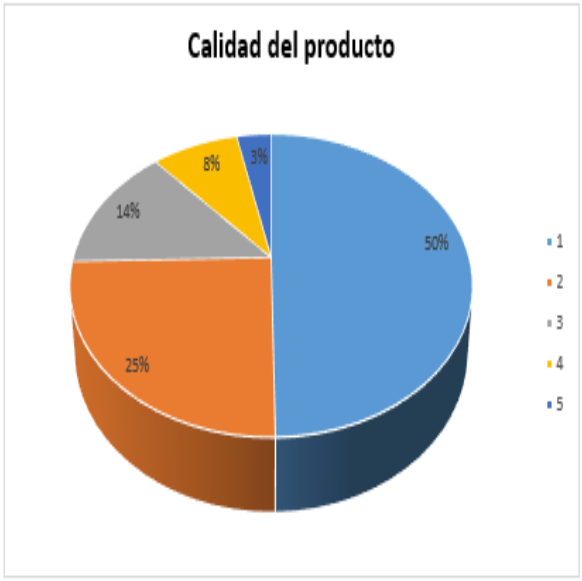
Tus sugerencias y observaciones nos ayudan a mejorar nuestro producto/servicio:

Métodos, técnicas e instrumentos de investigación. ¿Cuál es la diferencia?
https://www.youtube.com/watch?v=yUQ_OVtLNco

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
https://www.youtube.com/watch?v=SVLm_GgwW-Q

7. Tabulación de datos.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO			
1. Calidad del producto			
TABLA DE FECUENCIA			
Número de orden	Opción de respuesta	Frecuencia	%
1	Excelente	180	50%
2	Bueno	90	25%
3	Normal	50	14%
4	Regular	30	8%
5	Deficiente	12	3%
Totales		362	100%



8. Análisis e interpretación

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

10 Plan de análisis de datos
https://www.youtube.com/watch?v=nqIDVVIg4PQ

9. Plan de accion

Es una herramienta estratégica. En las organizaciones es utilizado como una guía para alcanzar objetivos, establecer recursos y asegurar el seguimiento de las acciones.

a. Objetivo

Los objetivos hacen que dirijamos nuestras acciones y esfuerzos hacia lo que queremos conseguir en un tiempo determinado, ayudan a que nuestro cerebro desarrolle estrategias para alcanzarlas, y nos empujan a ser constantes y persistentes para lograr lo deseado.

b. Objetivo SMART



c. Foramto plan de acción

PLAN DE ACCIÓN

Factor Crítico de Éxito	Objetivo	Actividades	Fecha Inicial de actividad	Fecha fin de actividad	AÑO 2024														Responsable	Recursos	Indicadores	Ajustes
					Julio				Agosto				Septiembre				Octubre							
					Semanas				Semanas				Semanas				Semanas							
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Carencia de una herramienta de comunicación digital que permita la visibilidad de la empresa y la satisfacción del cliente.	Implementar un programa de comunicación entre la organización y el cliente, a través de la creación de la página Web, la cual permita personalizar la atención y satisfacer sus necesidades en un 100% al 31 de diciembre del año 2024.	Planifica la idea de tu ritia web.	jul-24																Jefe de marketing	$ 6.000.000,00		
		Elige la plataforma ideal para crear tu ritia web.																				
		Elige el nombre de dominio.																				
		Adquiere un plan de hosting.																				
		Construye la estructura de tu ritia web.																				
		contenido de tu página web.																				
		Agrega herramientas profesionales.																				
		Optimiza el SEO de tu ritia web.																				

10. Análisis de resultados

a. Indicadores de getión

Implementar un programa de comunicación entre la organización y el cliente, a través de la creación de la página Web para la empresa, la cual permita conocer el cliente brindando experiencias únicas, satisfaciendo sus necesidades en un 100% al 31 de octubre del año 2024.					
Nombre del indicador	**Forma de medirlo**	**Meta**	**Línea base**	**Responsable**	**Periodo**
Satisfacción del cliente	Total clientes satisfechos/Total clientes	100%	Por determinar	Líder de mercadeo y ventas	Mensual

b. Ficha técnica del indicador

	PLANTILLA FICHA TÉCNICA INDICADORES DE GESTIÓN	CÓDIGO:	ES-SIG-RG-45
		VERSIÓN:	2
		FECHA DE APROBACIÓN	20/05/2021
		PÁGINA	1 de 1

NOMBRE DEL INDICADOR:			PROCESO:			
OBJETIVO:						
FORMULA PARA EL CÁLCULO:		NUMERADOR:		DENOMINADOR:		
UNIDAD DE MEDICIÓN:		META:		FUENTES DE INFORMACIÓN:		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:		FRECUENCIA DE ANÁLISIS DEL INDICADOR:		RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:		
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente/Decreciente)	TIPO DE INDICADOR:		RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)		FECHA ÚLTIMA MODIFICACION: (DD/MM/AAA)				

Página 1

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSION	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:

11. Conclusión
12. Recomendaciones
13. Bibliografía

La satisfacción del cliente: Elementos y Reto
https://www.youtube.com/watch?v=hUM1eha741Q

La importancia de la satisfacción del cliente
https://www.youtube.com/watch?v=1AoG8fr1uqs

La Encuesta: Estructura, Función, Tipos, Características
https://www.youtube.com/watch?v=jgbfrA89cMc

14. Anexos

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

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Informe satisfacción del cliente.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Informe satisfacción del cliente.
- **Instrumentos de evaluación:** Realización y sustentación informe satisfacción del cliente.
- **Duración de la actividad:** 30 horas.

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

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evaluación	AP- 17. TECNICO Evaluar el impacto de la intervención y adherencia a los planes de actividad física, según grupo poblacional, acorde los objetivos	Informe satisfacción al cliente.	**Evidencia de Desempeño:** Organizador Grafico "Herramientas Tecnológicas para la Atención al Cliente" **Evidencia de**	Actitud de compromiso. Manejo del tema. Formular ideas con relación al tema. Manejo de equipos	Presentación Organizador grafico. Lista de chequeo. Informe satisfacción del

	planteados.		**Producto:** Informe satisfacción al cliente.	audiovisuales. Manejo del tema Manejo de herramientas ofimaticas	cliente.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

SERVICIO AL CLIENTE: Se refiere a la asistencia que una organización ofrece a sus clientes antes o después de que compren o utilicen productos o servicios. El servicio al cliente incluye acciones como ofrecer sugerencias de productos, solucionar problemas y quejas o responder a preguntas generales.

EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: Se define, según Lexico , como "la asistencia y el asesoramiento que una empresa ofrece a las personas que compran o utilizan sus productos o servicios". También son los procesos que apoyan a los equipos que trabajan para ofrecer una buena atención al cliente.

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

LA COMUNICACIÓN: es la forma de interacción entre dos o más personas, ya sea mediante la palabra hablada o escrita, gestos, ademanes, expresiones emocionales, etc., cuyo resultado es el intercambio de significados que conducen a la comprensión y, en el mejor de los casos a un acuerdo, a un comportamiento adecuado.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Vallejo Lopez Gabriel. Servicio al cliente en un nuevo mundo, Editorial McGraw-Hill.
- Desatnick, Robert L. (1991). Como conservar su Clientela. El secreto del servicio. Colombia-Bogota. Ed. Legis - Serie Empresarial.
- GIL SAURA, Irene, SÁNCHEZ PÉREZ, Manuel. (2005, Julio). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. Cuadernos de Estudios Empresariales. núm. 15 47-72. ISSN: 1131-6985.
- **http://biblioteca.sena.edu.co**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Lindelia Peralta Paula**	**Instructora**	**Centro de Comercio y Turismo**	**Julio 15 de 2024**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología Análisis y Desarrollo de software.
- **Código del Programa de Formación:** 228118 V. 1
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** Construcción de software integrador de tecnologías orientadas a servicios.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Análisis
- **Actividad de Proyecto (si es formación Titulada):** Idear Software según necesidades y políticas de la oganización.
- **Competencia:** CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar.**
  1. Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
  2. Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.
  3. Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.
  4. Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.

- Duración de la Guía: 20 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto

establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.

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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de reflexión inicial

Actividad 1

- **Descripción de la actividad:**

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

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

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Lecturas de reflexión.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

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

Actividad 2

- **Descripción de la actividad:**

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

ANALISIS DE UNA CULTURA EMPRENDEDORA

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

Desde su experiencia de vida, en un relato de minimo15 renglones describa si alguna vez ha tenido una iniciativa de negocio o emprendimiento, venta de algún producto, servicio o algo que le haya generado ingreso de dinero, de ser así, explique que lo motivo a hacerlo, de lo contrario haga un análisis del porque usted nunca ha tenido la iniciativa o la necesidad de hacerlo.

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

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

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Lecturas de reflexión.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

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

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Actividad 3

- **Descripción de la actividad:**

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

1. Observar detenidamente los videos relacioando con **"Generalidades del emprendimiento".**
2. Construir vocabulario si es el caso.
3. Realizar escrito el cual debe contener la siguiente estructura.

    - **Título**
    - **Introducción**
    - **Desarrollo o contenido**
    - **Conclusión**
    - **Bibliografia**

4. Sustentar en el ambiente de aprendizaje.

Link video:

1. **CÓMO EMPRENDER / YOKOI KENJI**
https://www.youtube.com/watch?v=QQPLso5GHMk

2. **Cultura Emprendedora 1**
https://www.youtube.com/watch?v=V6D1CTaHxMM

3. **Cultura Emprendedrora 2**
https://www.youtube.com/watch?v=iJNTUKCmLmk

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

5. **¿Qué es un emprendedor? ‖ ¡Qué tipos de emprendedores hay?**
https://www.youtube.com/watch?v=7WOGV5QQJVI

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

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

8. **Importancia de la empresa.**
https://www.youtube.com/watch?v=FBhlEvkMK4s

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

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

11. **Las 10 Empresas Mas Ricas del Mundo 2024**
https://www.youtube.com/watch?v=vU1-ewO5GV0

12. **Las 10 Empresas Más Poderosas y Ricas del Mundo**
https://www.youtube.com/watch?v=0ehy57FW45o

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Ensayo, escrito argumentativo.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

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

Actividad 4

- **Descripción de la actividad:**

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

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

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

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

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

Ejemplo de una infografía	

Para realizar la infografía es necesario visitar el siguiente link:

Como hacer una INFOGRAFIA / Aprendo en casa
https://www.youtube.com/watch?v=rGrcQ7fQ5l8

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Infografia.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

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

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

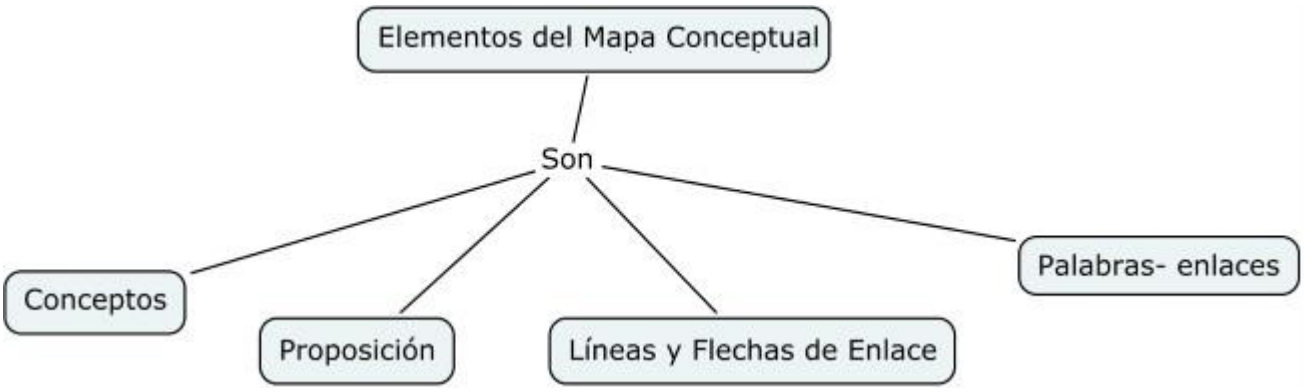
Actividad 5

- **Descripción de la actividad:**

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

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

El mapa conceptual debe contener los siguientes elementos:



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

¿Qué es un mapa conceptual y cómo se elabora?
https://www.youtube.com/watch?v=q8fvXaUX5f4

El mapa conceptual
https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Mapa conceptual.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Mapa conceptual.
- **Instrumentos de evaluación:** Realización y sustentación del mapa conceptual.
- **Duración de la actividad en horas:** 4 horas.

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

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Actividad 6

- **Descripción de la actividad:**

Informe "Modelo CANVAS" (100%):
Realizar en grupos de proyecto informe **"Modelo CANVAS"** a la empresa asignada según proyecto formativo. El informe debe contener la siguiente estructura:

INFORME MODELO CANVAS

1. **Portada**
2. **Indice**
3. **Introducción**
4. **Objetivo del informe**
5. **Modelo CANVAS**
   5.1 Segmento de clientes
   5.2 Propuesta de valor
   5.3 Canales de distribución

5.4 Relaciones con los clientes
5.5 Fuentes de ingreso
5.6 Recursos claves
5.7 Actividades clave
5.8 Alianzas clave
5.9 Estructura de costos



6. **Conclusión**
7. **Bibliografía**
8. **Anexos**

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

Modelo Canvas | Cómo aplicar el modelo Canvas en el lienzo | Ejemplo práctico
https://www.youtube.com/watch?v=i1Le5GYkBT8

Modelo de negocio CANVAS explicado PASO A PASO en 6 minutos
https://www.youtube.com/watch?v=ZQgXyiozmYY

MODELO CANVAS N4 Comidas Sanas
https://www.youtube.com/watch?v=Y3NjAy9S13U

Lienzo MODELO DE NEGOCIO de un bar, cafetería o restaurante | Estrategia de planificación
https://www.youtube.com/watch?v=wdZ7AKFDJ1w
Business Model Canvas Paso a Paso + 2 Ejemplos - BMC o canvas de modelo de negocio por Alfonso Prim
https://www.youtube.com/watch?v=-ppJly4W8LI&t=7s

¿Cómo hacer un MODELO de NEGOCIO CANVAS PASO A PASO? - 5 Ejemplos de Negocios
https://www.youtube.com/watch?v=Bd92PBaBZOI

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Informe Plan de Marketing.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Informe.
- **Instrumentos de evaluación:** Realización y sustentación informe metodología CANVAS.
- **Duración de la actividad en horas:** 30 horas.

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

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Análisis	construcción de software integrador de tecnologías orientadas a servicios	Informe Metodología CANVAS. Herramienta de gestión estratégica que permite analizar y crear planes de negocio de forma dinámica y visual.	**Evidencia de Desempeño:** Presentación PowerPoint "Generalidades de la Metodología CANVAS". **Evidencia de Producto:** Realizar Informe Metodología CANVAS aplicada a la idea de negocio"	Actitud de compromiso. Manejo del tema. Formular ideas con relación al tema. Manejo de equipos audiovisuales. Manejo del tema Manejo de herramientas ofimaticas	Presentación PowerPoint. Lista de chequeo. Informe Metodología CANVAS

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Como elaborar un plan de negocio.

1. **Comienza con tu visión.**

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

2. **Formaliza tu misión.**

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

3. **Enlista tus objetivos.**

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

4. **Establece tus estrategias.**

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

5. **Crea un plan de acción.**

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

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Lindelia Peralta Paula	Instructora	Centro de Comercio y Turismo, Regional Quindo.	Octubre 04 de 2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología Análisis y Desarrollo de software.
- **Código del Programa de Formación:** 228118 V. 1
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** Construcción de software integrador de tecnologías orientadas a servicios.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Análisis
- **Actividad de Proyecto (si es formación Titulada):** Idear Software según necesidades y políticas de la oganización.
- **Competencia:** CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar.**
  1. Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
  2. Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.
  3. Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.
  4. Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.

- Duración de la Guía: 20 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto

establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.

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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de reflexión inicial

Actividad 1

- **Descripción de la actividad:**

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

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

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Lecturas de reflexión.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

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

Actividad 2

- **Descripción de la actividad:**

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

ANALISIS DE UNA CULTURA EMPRENDEDORA

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

Desde su experiencia de vida, en un relato de minimo15 renglones describa si alguna vez ha tenido una iniciativa de negocio o emprendimiento, venta de algún producto, servicio o algo que le haya generado ingreso de dinero, de ser así, explique que lo motivo a hacerlo, de lo contrario haga un análisis del porque usted nunca ha tenido la iniciativa o la necesidad de hacerlo.

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

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

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Lecturas de reflexión.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

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

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Actividad 3

- **Descripción de la actividad:**

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

1. Observar detenidamente los videos relacioando con **"Generalidades del emprendimiento".**
2. Construir vocabulario si es el caso.
3. Realizar escrito el cual debe contener la siguiente estructura.

    - **Título**
    - **Introducción**
    - **Desarrollo o contenido**
    - **Conclusión**
    - **Bibliografia**

4. Sustentar en el ambiente de aprendizaje.

Link video:

1. **CÓMO EMPRENDER / YOKOI KENJI**
https://www.youtube.com/watch?v=QQPLso5GHMk

2. **Cultura Emprendedora 1**
https://www.youtube.com/watch?v=V6D1CTaHxMM

3. **Cultura Emprendedrora 2**
https://www.youtube.com/watch?v=iJNTUKCmLmk

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

5. **¿Qué es un emprendedor? ‖ ¡Qué tipos de emprendedores hay?**
https://www.youtube.com/watch?v=7WOGV5QQJVI

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

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

8. **Importancia de la empresa.**
https://www.youtube.com/watch?v=FBhlEvkMK4s

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

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

11. **Las 10 Empresas Mas Ricas del Mundo 2024**
https://www.youtube.com/watch?v=vU1-ewO5GV0

12. **Las 10 Empresas Más Poderosas y Ricas del Mundo**
https://www.youtube.com/watch?v=0ehy57FW45o

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Ensayo, escrito argumentativo.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

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

Actividad 4

- **Descripción de la actividad:**

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

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

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

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

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

Ejemplo de una infografía	

Para realizar la infografía es necesario visitar el siguiente link:

Como hacer una INFOGRAFIA / Aprendo en casa
https://www.youtube.com/watch?v=rGrcQ7fQ5l8

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Infografia.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

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

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

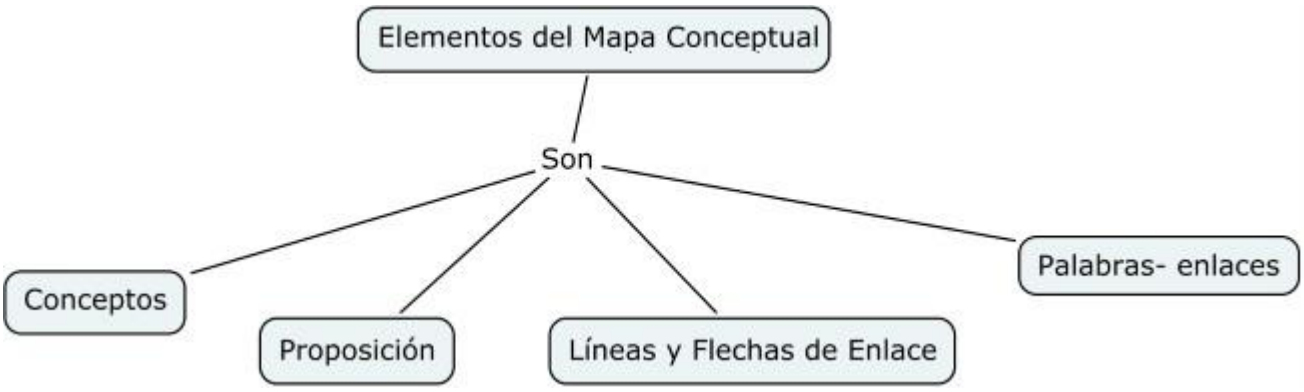
Actividad 5

- **Descripción de la actividad:**

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

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

El mapa conceptual debe contener los siguientes elementos:



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

¿Qué es un mapa conceptual y cómo se elabora?
https://www.youtube.com/watch?v=q8fvXaUX5f4

El mapa conceptual
https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Mapa conceptual.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Mapa conceptual.
- **Instrumentos de evaluación:** Realización y sustentación del mapa conceptual.
- **Duración de la actividad en horas:** 4 horas.

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

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Actividad 6

- **Descripción de la actividad:**

Informe "Modelo CANVAS" (100%):
Realizar en grupos de proyecto informe **"Modelo CANVAS"** a la empresa asignada según proyecto formativo. El informe debe contener la siguiente estructura:

INFORME MODELO CANVAS

1. **Portada**
2. **Indice**
3. **Introducción**
4. **Objetivo del informe**
5. **Modelo CANVAS**
   5.1 Segmento de clientes
   5.2 Propuesta de valor
   5.3 Canales de distribución

5.4 Relaciones con los clientes
5.5 Fuentes de ingreso
5.6 Recursos claves
5.7 Actividades clave
5.8 Alianzas clave
5.9 Estructura de costos



6. **Conclusión**
7. **Bibliografía**
8. **Anexos**

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

Modelo Canvas | Cómo aplicar el modelo Canvas en el lienzo | Ejemplo práctico
https://www.youtube.com/watch?v=i1Le5GYkBT8

Modelo de negocio CANVAS explicado PASO A PASO en 6 minutos
https://www.youtube.com/watch?v=ZQgXyiozmYY

MODELO CANVAS N4 Comidas Sanas
https://www.youtube.com/watch?v=Y3NjAy9S13U

Lienzo MODELO DE NEGOCIO de un bar, cafetería o restaurante | Estrategia de planificación
https://www.youtube.com/watch?v=wdZ7AKFDJ1w
Business Model Canvas Paso a Paso + 2 Ejemplos - BMC o canvas de modelo de negocio por Alfonso Prim
https://www.youtube.com/watch?v=-ppJly4W8LI&t=7s

¿Cómo hacer un MODELO de NEGOCIO CANVAS PASO A PASO? - 5 Ejemplos de Negocios
https://www.youtube.com/watch?v=Bd92PBaBZOI

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Informe Plan de Marketing.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Informe.
- **Instrumentos de evaluación:** Realización y sustentación informe metodología CANVAS.
- **Duración de la actividad en horas:** 30 horas.

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

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Análisis	construcción de software integrador de tecnologías orientadas a servicios	Informe Metodología CANVAS. Herramienta de gestión estratégica que permite analizar y crear planes de negocio de forma dinámica y visual.	**Evidencia de Desempeño:** Presentación PowerPoint "Generalidades de la Metodología CANVAS". **Evidencia de Producto:** Realizar Informe Metodología CANVAS aplicada a la idea de negocio"	Actitud de compromiso. Manejo del tema. Formular ideas con relación al tema. Manejo de equipos audiovisuales. Manejo del tema Manejo de herramientas ofimaticas	Presentación PowerPoint. Lista de chequeo. Informe Metodología CANVAS

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Como elaborar un plan de negocio.

1. **Comienza con tu visión.**

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

2. **Formaliza tu misión.**

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

3. **Enlista tus objetivos.**

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

4. **Establece tus estrategias.**

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

5. **Crea un plan de acción.**

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

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Lindelia Peralta Paula	Instructora	Centro de Comercio y Turismo, Regional Quindo.	Octubre 04 de 2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo en Actividad Física.
- **Código del Programa de Formación:** 525214 V. 2
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** Ejecución de programas de actividad física, que contribuyan con la generación de cambios en los hábitos y estilos de vida de la población objeto.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Evaluación.
- **Actividad de Proyecto(si es formación Titulada).**
  AP- 17. TECNICO Evaluar el impacto de la intervención y adherencia a los planes de actividad física, según grupo poblacional, acorde los objetivos planteados.
- **Competencia:** 11_Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  EVALUAR LA CALIDAD E IMPACTO DE LA ATENCIÓN BRINDADA CONFORME A PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.

  REALIZAR LA VALORACIÓN DEL PACIENTE DE TRAUMA TENIENDO EN CUENTA EL MECANISMO DE LESIÓN Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN. **(Se hablo con el instructor Adrián manifestando que no tengo el perfil para impartir esta competencia. Octubre 18 del año 2024).**
- **Actividad de aprendizaje:**
  Informe análisis de satisfacción del cliente.
- **Duración de la Guía:** 40 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto

establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.

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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la actividad:**

Actividad 1

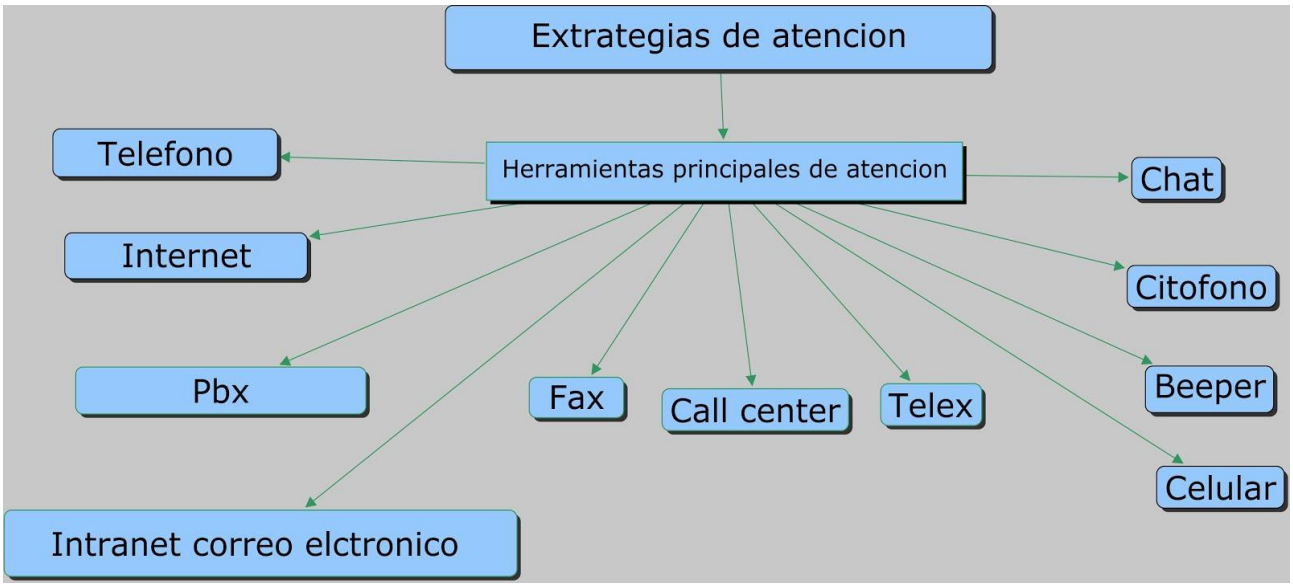
Taller de reflexión servicio al cliente (00%): En un primer momento reflexione de forma individual sobre las imágenes presentadas a continuación, teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

1. Construya vocabulario con las palabras desconocidas
2. Dar respuesta al siguiente interrogante. **¿Qué relación tiene las siguientes imágenes con la atención al cliente?**

Primera imagen



Segunda imagen



Tercera imagen



- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Taller de reflexión
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

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

Actividad 2

Taller lecturas de reflexión "Mente de principiantes" y "Carta a García" (00%): Ingresar al "**Material de apoyo**" encontrará las lecturas **"Mente de principiante" y "Carta a García**. Para realizar esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

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

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Taller de reflexión
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

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

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Actividad 3

- **Descripción de la actividad:**

Cuadro comparativo "El servicio al cliente es ACTITUD" (00%): Ingresar al **"Material de apoyo**" encontrara la presentación relacionado con **"El servicio al cliente es actitud"**. En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Leer el contenido del material de forma individual.**
2. **Realizar cuadro comparativo con los siguientes conceptos de servicio al cliente:**

- **Calidad en el servicio al cliente.**
- **Actitud**
- **Imagen personal**
- **Comunicación asertiva**

SERVICIO AL CLIENTE			
	Definición	**Actittudes positivas**	**Actitudes negativas**
Calidad en el servicio al cliente			
Actitud			
Imagen personal			

Comunicación asertiva			

3. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Cuadro comparativo.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 8 horas.

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

Actividad 4

- **Descripción de la actividad:**

Presentación PowerPoint Plantilla Sena "Fundamentos de servicio al cliente" (00%): Ingresar al "**Material de apoyo"** encontrara el material relacionado con **"Fundamentos de servicio al cliente"**. En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

4. **Leer el contenido del material de forma individual.**
5. **Asignar a cada grupo el eje correspondiente (4 Ejes).**
6. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**
7. **Realizar la presentación PowerPoint plantilla Sena según Eje asignado.**
8. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Para la presentación y sustentación del tema se debe tener en cuenta los siguientes elementos:

1. Sintetizar y estructurar tu exposición.
2. Conectar con tu audiencia.
3. Adaptar las fuentes al tema.
4. Elegir el color adecuado según el tema.
5. Representar datos mediante gráficos.

6. Utilizar líneas de tiempo en tu presentación.
7. Seleccionar imágenes adecuadas para tu presentación.
8. Animar tu presentación.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Presentación PowerPoint.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 4 horas.

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

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

Actividad 5

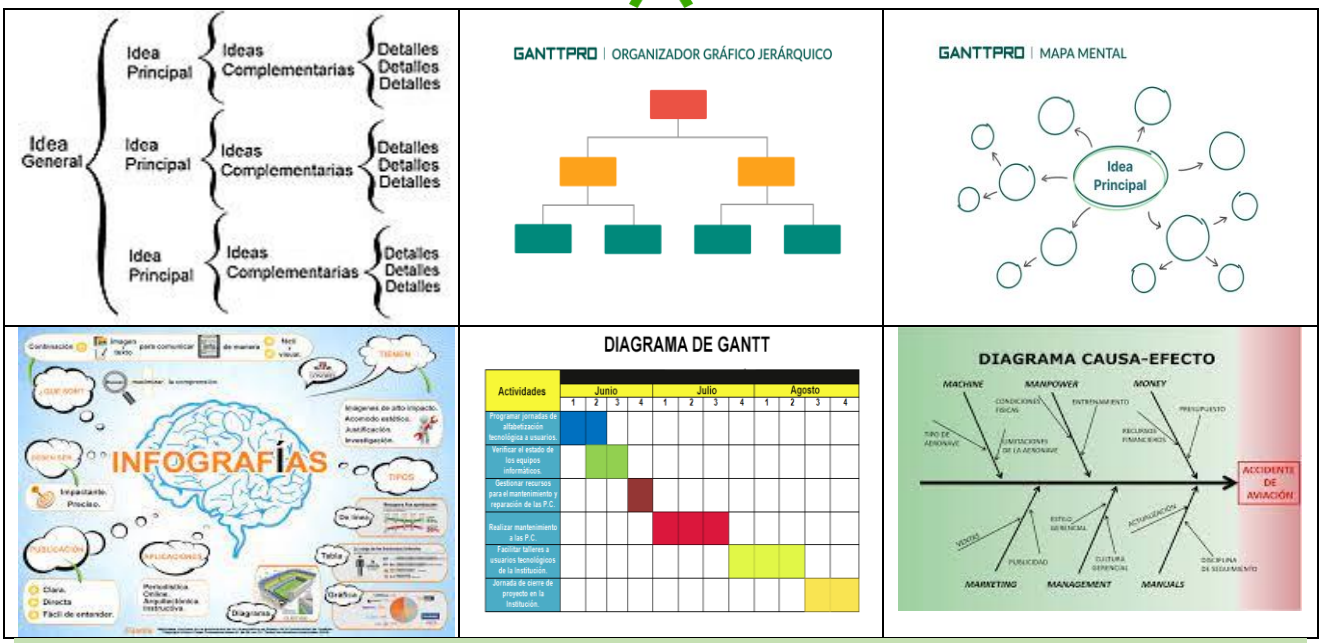
- **Descripción de la actividad:**

Organizador Grafico "Herramientas Tecnológicas para la Atención al Cliente" (00%):
Ingresar a la base de datos de la Biblioteca Sena cuya dirección es https://biblioteca.sena.edu.co/paginas/bases.html y realizar la siguientes actividades:

1. **En grupos de trabajo consultar "Herramientas Tecnológicas en la Atención al Cliente".**
2. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**
3. **Elegir ordenador grafico de su preferencia para realizar la presentación del tema propuesto.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

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

Diferentes organizadores gráficos:



El mapa conceptual
https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Organizador grafico.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Organizador grafico.
- **Instrumentos de evaluación:** Lista de chequeo realización y sustentación organizador grafico.
- **Duración de la actividad en horas.** 8

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

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Actividad 6

- **Descripción de la actividad:**

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

INFORME SATISFACCIÓN AL CLIENTE
EMPRESA XXX

1. **Portada**
2. **Tabla de contenido**
3. **Introducción**
4. **Generalidades de la empresa**
   a. Logotipo
   b. Eslogan
   c. Misión
   d. Visión
   e. Valores corporativos
   f. Políticas de la empresa y de servicio a cliente
   g. Portafolio de productos o servicios

5. **Tamaño de la población a considerar (Muestreo)**

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

6. **Encuesta de satisfacción a cliente**

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

[LOGO]	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Por favor, califica tu experiencia reciente en: [EMPRESA/NEGOCIO] 31/08/2023

Para cada uno de los conceptos listados dando click en la opción más acorde a tu experiencia durante nuestra interacción. Si alguna declaración no aplica a dicha experiencia, por favor selecciona "No aplica".

EXPERIENCIA	Mala	Regular	Buena	Excelente	No Aplica
1. Atención de nuestros empleados	○	○	○	○	○
2. Información sobre el producto/servicio	○	○	○	○	○
3. Descuentos o promociones	○	○	○	○	○
4. Facilidades de pago	○	○	○	○	○
5. Rapidez de envío y entrega de producto	○	○	○	○	○
6. Calidad del producto/servicio	○	○	○	○	○
7. Limpieza del entorno	○	○	○	○	○

¿Qué tan probable es que recomiendes nuestros productos y servicios?

☐ MUY PROBABLE ☐ PROBABLE ☐ POCO PROBABLE ☐ NADA PROBABLE

Tus sugerencias y observaciones nos ayudan a mejorar nuestro producto/servicio:

Métodos, técnicas e instrumentos de investigación. ¿Cuál es la diferencia?
https://www.youtube.com/watch?v=yUQ_OVtLNco

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
https://www.youtube.com/watch?v=SVLm_GgwW-Q

7. Tabulación de datos.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

1. Calidad del producto

TABLA DE FECUENCIA

Número de orden	Opción de respuesta	Frecuencia	%
1	Excelente	180	50%
2	Bueno	90	25%
3	Normal	50	14%
4	Regular	30	8%
5	Deficiente	12	3%
Totales		362	100%



8. Análisis e interpretación

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

10 Plan de análisis de datos
https://www.youtube.com/watch?v=nqIDVVIg4PQ

9. Plan de accion

Es una herramienta estratégica. En las organizaciones es utilizado como una guía para alcanzar objetivos, establecer recursos y asegurar el seguimiento de las acciones.

a. Objetivo

Los objetivos hacen que dirijamos nuestras acciones y esfuerzos hacia lo que queremos conseguir en un tiempo determinado, ayudan a que nuestro cerebro desarrolle estrategias para alcanzarlas, y nos empujan a ser constantes y persistentes para lograr lo deseado.

b. Objetivo SMART



c. Foramto plan de acción

PLAN DE ACCIÓN

Factor Crítico de Éxito	Objetivo	Actividades	Fecha Inicial de actividad	Fecha fin de actividad	AÑO 2024												Responsable	Recursos	Indicadores	Ajustes
					Julio				Agosto				Septiembre				Octubre											
					Semanas				Semanas				Semanas				Semanas											
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
Carencia de una herramienta de comunicación digital que permita la visibilidad de la empresa y la satisfacción del cliente.	Implementar un programa de comunicación entre la organización y el cliente, a través de la creación de la página Web, la cual permita personalizar la atención y satisfacer sus necesidades en un 100% al 31 de diciembre del año 2024.	Planifica la idea de tu zitia web.	jul-24																		Jefe de marketing	$ 6.000.000,00		
		Elige la plataforma ideal para crear tu zitia web.																										
		Elige el nombre de dominio.																										
		Adquiere un plan de hosting.																										
		Construye la estructura de tu zitia web.																										
		contenido de tu página web.																										
		Agrega herramientas profesionales.																										
		Optimiza el SEO de tu zitia web.																										

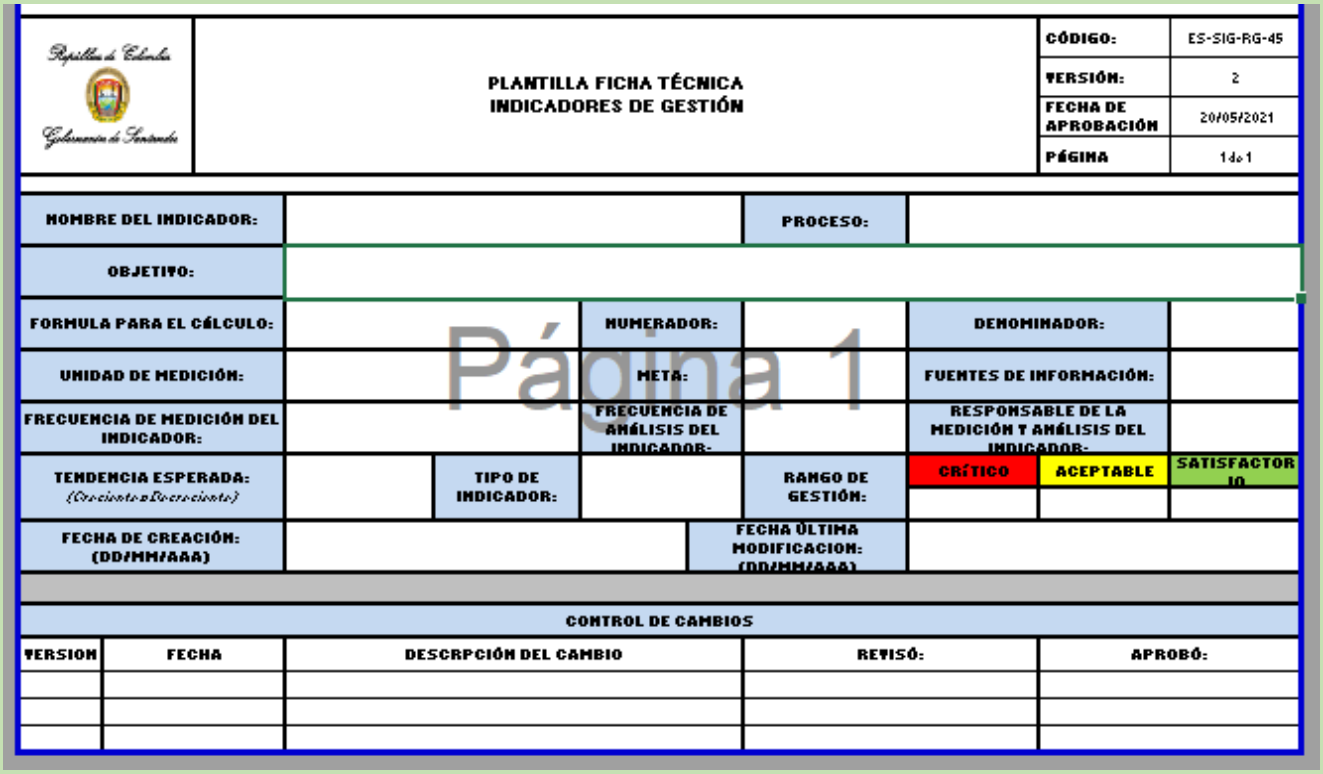
10. Análisis de resultados

a. Indicadores de getión

Implementar un programa de comunicación entre la organización y el cliente, a través de la creación de la página Web para la empresa, la cual permita conocer el cliente brindando experiencias únicas, satisfaciendo sus necesidades en un 100% al 31 de octubre del año 2024.

Nombre del indicador	Forma de medirlo	Meta	Línea base	Responsable	Periodo
Satisfacción del cliente	Total clientes satisfechos/Total clientes	100%	Por determinar	Líder de mercadeo y ventas	Mensual

b. Ficha técnica del indicador



	PLANTILLA FICHA TÉCNICA INDICADORES DE GESTIÓN	CÓDIGO:	ES-SIG-RG-45
		VERSIÓN:	2
		FECHA DE APROBACIÓN	20/05/2021
		PÁGINA	1 de 1

NOMBRE DEL INDICADOR:			PROCESO:		
OBJETIVO:					
FORMULA PARA EL CÁLCULO:		NUMERADOR:		DENOMINADOR:	
UNIDAD DE MEDICIÓN:		META:		FUENTES DE INFORMACIÓN:	
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:		FRECUENCIA DE ANÁLISIS DEL INDICADOR:		RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:	
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)		TIPO DE INDICADOR:		RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO / ACEPTABLE / SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)		FECHA ÚLTIMA MODIFICACION: (DD/MM/AAA)			

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSION	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:

Página 1

11. Conclusión

12. Recomendaciones

13. Bibliografía

La satisfacción del cliente: Elementos y Reto
https://www.youtube.com/watch?v=hUM1eha741Q

La importancia de la satisfacción del cliente
https://www.youtube.com/watch?v=1AoG8fr1uqs

La Encuesta: Estructura, Función, Tipos, Características
https://www.youtube.com/watch?v=jgbfrA89cMc

14. Anexos

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

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Informe satisfacción del cliente.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Informe satisfacción del cliente.
- **Instrumentos de evaluación:** Realización y sustentación informe satisfacción del cliente.
- **Duración de la actividad:** 30 horas.

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

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evaluación	AP- 17. TECNICO Evaluar el impacto de la intervención y adherencia a los planes de actividad física, según grupo poblacional, acorde los objetivos planteados.	Informe satisfacción al cliente.	**Evidencia de Desempeño:** Organizador Grafico "Herramientas Tecnológicas para la Atención al Cliente" **Evidencia de Producto:** Informe satisfacción al cliente.	Actitud de compromiso. Manejo del tema. Formular ideas con relación al tema. Manejo de equipos audiovisuales. Manejo del tema Manejo de herramientas	Presentación Organizador grafico. Lista de chequeo. Informe satisfacción del cliente.

				ofimaticas	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

SERVICIO AL CLIENTE: Se refiere a la asistencia que una organización ofrece a sus clientes antes o después de que compren o utilicen productos o servicios. El servicio al cliente incluye acciones como ofrecer sugerencias de productos, solucionar problemas y quejas o responder a preguntas generales.

EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: Se define, según Lexico , como "la asistencia y el asesoramiento que una empresa ofrece a las personas que compran o utilizan sus productos o servicios". También son los procesos que apoyan a los equipos que trabajan para ofrecer una buena atención al cliente.

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

LA COMUNICACIÓN: es la forma de interacción entre dos o más personas, ya sea mediante la palabra hablada o escrita, gestos, ademanes, expresiones emocionales, etc., cuyo resultado es el intercambio de significados que conducen a la comprensión y, en el mejor de los casos a un acuerdo, a un comportamiento adecuado.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Vallejo Lopez Gabriel. Servicio al cliente en un nuevo mundo, Editorial McGraw-Hill.
- Desatnick, Robert L. (1991). Como conservar su Clientela. El secreto del servicio. Colombia-Bogota. Ed. Legis - Serie Empresarial.
- GIL SAURA, Irene, SÁNCHEZ PÉREZ, Manuel. (2005, Julio). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. Cuadernos de Estudios Empresariales. núm. 15 47-72. ISSN: 1131-6985.
- **http://biblioteca.sena.edu.co**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Lindelia Peralta Paula**	**Instructora**	**Centro de Comercio y Turismo**	**Octubre 04 de 2024**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología Análisis y Desarrollo de software.
- **Código del Programa de Formación:** 228118 V. 1
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** Construcción de software integrador de tecnologías orientadas a servicios.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Análisis
- **Actividad de Proyecto (si es formación Titulada):** Idear Software según necesidades y políticas de la oganización.
- **Competencia:** CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar.**
  1. Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
  2. Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.
  3. Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.
  4. Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.

- Duración de la Guía: 20 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto

establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.

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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de reflexión inicial

Actividad 1

- **Descripción de la actividad:**

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

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

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Lecturas de reflexión.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

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

Actividad 2

- **Descripción de la actividad:**

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

ANALISIS DE UNA CULTURA EMPRENDEDORA

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

Desde su experiencia de vida, en un relato de minimo15 renglones describa si alguna vez ha tenido una iniciativa de negocio o emprendimiento, venta de algún producto, servicio o algo que le haya generado ingreso de dinero, de ser así, explique que lo motivo a hacerlo, de lo contrario haga un análisis del porque usted nunca ha tenido la iniciativa o la necesidad de hacerlo.

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

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

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Lecturas de reflexión.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

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

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Actividad 3

- **Descripción de la actividad:**

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

1. Observar detenidamente los videos relacioando con **"Generalidades del emprendimiento".**
2. Construir vocabulario si es el caso.
3. Realizar escrito el cual debe contener la siguiente estructura.

    - **Título**
    - **Introducción**
    - **Desarrollo o contenido**
    - **Conclusión**
    - **Bibliografia**

4. Sustentar en el ambiente de aprendizaje.

Link video:

1. **CÓMO EMPRENDER / YOKOI KENJI**
https://www.youtube.com/watch?v=QQPLso5GHMk

2. **Cultura Emprendedora 1**
https://www.youtube.com/watch?v=V6D1CTaHxMM

3. **Cultura Emprendedrora 2**
https://www.youtube.com/watch?v=iJNTUKCmLmk

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

5. **¿Qué es un emprendedor? ‖ ¡Qué tipos de emprendedores hay?**
https://www.youtube.com/watch?v=7WOGV5QQJVI

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

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

8. **Importancia de la empresa.**
https://www.youtube.com/watch?v=FBhlEvkMK4s

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

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

11. **Las 10 Empresas Mas Ricas del Mundo 2024**
https://www.youtube.com/watch?v=vU1-ewO5GV0

12. **Las 10 Empresas Más Poderosas y Ricas del Mundo**
https://www.youtube.com/watch?v=0ehy57FW45o

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Ensayo, escrito argumentativo.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

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

Actividad 4

- **Descripción de la actividad:**

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

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

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

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

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

Ejemplo de una infografía	

Para realizar la infografía es necesario visitar el siguiente link:

Como hacer una INFOGRAFIA / Aprendo en casa
https://www.youtube.com/watch?v=rGrcQ7fQ5l8

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Infografia.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

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

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

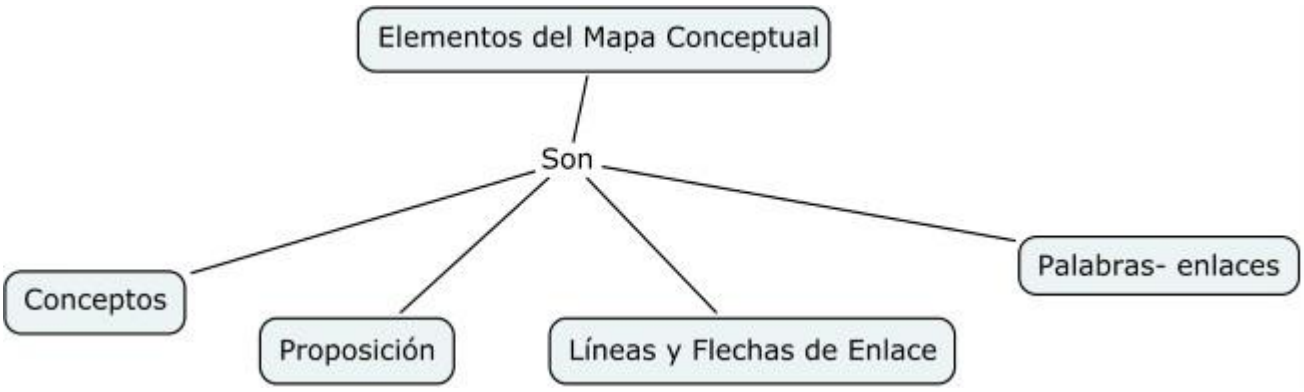
Actividad 5

- **Descripción de la actividad:**

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

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

El mapa conceptual debe contener los siguientes elementos:



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

¿Qué es un mapa conceptual y cómo se elabora?
https://www.youtube.com/watch?v=q8fvXaUX5f4

El mapa conceptual
https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Mapa conceptual.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Mapa conceptual.
- **Instrumentos de evaluación:** Realización y sustentación del mapa conceptual.
- **Duración de la actividad en horas:** 4 horas.

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

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Actividad 6

- **Descripción de la actividad:**

Informe "Modelo CANVAS" (100%):
Realizar en grupos de proyecto informe **"Modelo CANVAS"** a la empresa asignada según proyecto formativo. El informe debe contener la siguiente estructura:

INFORME MODELO CANVAS

1. **Portada**
2. **Indice**
3. **Introducción**
4. **Objetivo del informe**
5. **Modelo CANVAS**
   5.1 Segmento de clientes
   5.2 Propuesta de valor
   5.3 Canales de distribución

5.4 Relaciones con los clientes
5.5 Fuentes de ingreso
5.6 Recursos claves
5.7 Actividades clave
5.8 Alianzas clave
5.9 Estructura de costos



6. **Conclusión**
7. **Bibliografía**
8. **Anexos**

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

Modelo Canvas | Cómo aplicar el modelo Canvas en el lienzo | Ejemplo práctico
https://www.youtube.com/watch?v=i1Le5GYkBT8

Modelo de negocio CANVAS explicado PASO A PASO en 6 minutos
https://www.youtube.com/watch?v=ZQgXyiozmYY

MODELO CANVAS N4 Comidas Sanas
https://www.youtube.com/watch?v=Y3NjAy9S13U

Lienzo MODELO DE NEGOCIO de un bar, cafetería o restaurante | Estrategia de planificación
https://www.youtube.com/watch?v=wdZ7AKFDJ1w
Business Model Canvas Paso a Paso + 2 Ejemplos - BMC o canvas de modelo de negocio por Alfonso Prim
https://www.youtube.com/watch?v=-ppJly4W8LI&t=7s

¿Cómo hacer un MODELO de NEGOCIO CANVAS PASO A PASO? - 5 Ejemplos de Negocios
https://www.youtube.com/watch?v=Bd92PBaBZOI

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Informe Plan de Marketing.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Informe.
- **Instrumentos de evaluación:** Realización y sustentación informe metodología CANVAS.
- **Duración de la actividad en horas:** 30 horas.

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

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Análisis	construcción de software integrador de tecnologías orientadas a servicios	Informe Metodología CANVAS. Herramienta de gestión estratégica que permite analizar y crear planes de negocio de forma dinámica y visual.	**Evidencia de Desempeño:** Presentación PowerPoint "Generalidades de la Metodología CANVAS". **Evidencia de Producto:** Realizar Informe Metodología CANVAS aplicada a la idea de negocio"	Actitud de compromiso. Manejo del tema. Formular ideas con relación al tema. Manejo de equipos audiovisuales. Manejo del tema Manejo de herramientas ofimaticas	Presentación PowerPoint. Lista de chequeo. Informe Metodología CANVAS

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Como elaborar un plan de negocio.

1. **Comienza con tu visión.**

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

2. **Formaliza tu misión.**

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

3. **Enlista tus objetivos.**

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

4. **Establece tus estrategias.**

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

5. **Crea un plan de acción.**

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

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Lindelia Peralta Paula	Instructora	Centro de Comercio y Turismo, Regional Quindo.	Octubre 04 de 2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología en Gestión Documental.
- **Código del Programa de Formación:** 122901 V.1
- **Nombre del Proyecto (Si es formación Titulada):** PROGRAMA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS PARA LAS PYMES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Planeación
- **Actividad de Proyecto(si es formación Titulada):** Estructurar el programa de transferencias documentales primarias y secundarias en la organización.
- **Competencia:** 746_Dirigir el talento humano de acuerdo con normativa.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

  563049 - 04 VERIFICAR LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, POLÍTICA ORGANIZACIONAL Y NORMATIVA.

  563047 - 05 PROPONER PLANES DE MEJORA TENIENDO EN CUENTA LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN, METAS E INDICADORES DE GESTIÓN.

  Actividad de aprendizaje:

  Asignar al personal las tareas establecidas en el programa de transferencias documentales primarias y secundarias, fomentando el desarrollo de hábitos de vida saludables, aplicando normativa y políticas de la organización.

- **Duración de la Guía:** 60 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto

establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.

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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de reflexión

Actividad 1

- Descripción de la(s) Actividad(es)

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

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



- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Taller de reflexión
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

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

3.2 Actividad de contextualización:

Actividad 2

- **Descripción de la actividad:**

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

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

Link video:

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

Para realiza esta actividad tenga en cuenta la siguiente lectura.

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

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

1. **Portada:** La portada es la primera impresión que tiene el lector del periódico. Por lo general, incluye el nombre del periódico, el logo y una imagen o titular principal que destaca la noticia más importante del día.

2. **Secciones:** Los periódicos se dividen en secciones para agrupar las noticias relacionadas. Algunas de las secciones comunes son: política, economía, deportes, cultura, entretenimiento y noticias internacionales.

3. **Titulares:** Los titulares son frases cortas y llamativas que resumen la noticia principal de cada artículo. Se destacan en negrita y a menudo se acompañan de una imagen para captar la atención del lector.

4. **Artículos:** Los artículos son el cuerpo principal del periódico. Proporcionan información detallada sobre eventos, noticias, opiniones y otros temas relevantes. Los artículos suelen estar escritos por periodistas y expertos en el tema.

5. **Fotografías e ilustraciones:** Las imágenes desempeñan un papel importante en los periódicos. Ayudan a visualizar las noticias y captar la atención del lector. Las fotografías e ilustraciones se colocan estratégicamente junto a los artículos para complementar la información.

6. **Editoriales y opiniones:** En esta sección, se encuentran los puntos de vista y opiniones de los colaboradores y editores del periódico. Los editoriales suelen abordar temas de interés público y expresar una postura o análisis sobre ellos.

7. **Anuncios:** Los periódicos también incluyen espacios publicitarios para que las empresas y particulares promocionen sus productos o servicios. Estos anuncios suelen aparecer en páginas separadas o en los márgenes de las páginas.

8. **Cartas al editor:** Muchos periódicos ofrecen a los lectores la oportunidad de enviar cartas y comentarios sobre los artículos y temas discutidos en el periódico. Estas cartas se publican en una sección dedicada y permiten la participación activa de los lectores.

9. **Índice:** Al final del periódico, se encuentra un índice que enumera las secciones y las páginas en las que se encuentran. Esto permite a los lectores encontrar rápidamente la información que buscan.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Cuadro comparativo.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 8 horas.

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

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

Actividad 3

- **Descripción de la actividad:**

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

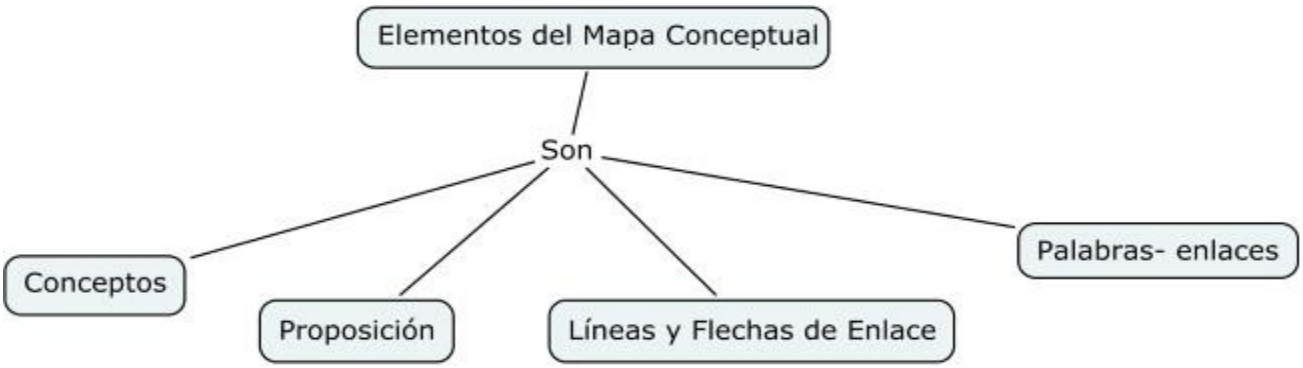
Tambien es importante visitar el link https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/ el cual contiene información valiosa relacionada la **"Estructura organizacional, tipos de estructura y organigramas"**

1. **Leer detenidamente el contenido en grupos de trabajo.**

2. **Construir vocabulario con las palabras desconocidas.**
3. **Realizar mapa conceptual.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

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

El mapa conceptual debe contener los siguientes elementos:



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

¿Qué es un mapa conceptual y cómo se elabora?
https://www.youtube.com/watch?v=q8fvXaUX5f4

El mapa conceptual
https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Organizador grafico.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Organizador grafico.
- **Instrumentos de evaluación:** Lista de chequeo realización y sustentación organizador grafico.
- **Duración de la actividad en horas.** 8

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

Actividad 4

- **Descripción de la actividad:**

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

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

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

Cómo Ser un Buen Líder • 5 Estrategias de Liderazgo
https://www.youtube.com/watch?v=16z28DjRTAA

9 estrategias de motivación: Como motivar a un equipo de trabajo
https://www.youtube.com/watch?v=Y8TBAGLw7tc

El Líder como Agente de Cambio
https://www.youtube.com/watch?v=6842NWMGYWs

El Líder como Agente de Cambio- Manuel Alonso
https://www.youtube.com/watch?v=vE35thiBX-Q&t=12s

¿Qué es el liderazgo Transformacional? #liderazgo #transformacional #tiposdeliderazgo
https://www.youtube.com/watch?v=PQUN3-7T2c0

Gestión del conflicto en las organizaciones
https://www.youtube.com/watch?v=kptFWQLOdJE

Aprende a comunicarte como un líder | Comunicación empresarial
https://www.youtube.com/watch?v=jwKrXH8F5lo

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

Comunicación Asertiva: Todo lo que DEBES saber
https://www.youtube.com/watch?v=_g5nwkXDIWA&list=PLeEBsfM8zlt8-1ZAWH5iZSEGubXDzJJEQ

Supervisión y Liderazgo

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

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

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

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

Pasos para elaborar un cuadro comparativo:

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

Ejemplo de cuadro comparativo



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

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.

- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Organizador grafico.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Organizador grafico.
- **Instrumentos de evaluación:** Lista de chequeo realización y sustentación organizador grafico.
- **Duración de la actividad en horas.** 8

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

Actividad 5

- **Descripción de la actividad:**

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

Link evaluación de desempeño:

Evaluación de desempeño laboral
https://www.questionpro.com/es/evaluacion-del-desempe%C3%B1o.html

Evaluación de desempeño laboral: métodos, ventajas y errores
https://factorialhr.co/blog/evaluacion-desempeno-laboral/

Qué es la evaluación de desempeño
https://www.sydle.com/es/blog/evaluacion-de-desempeno-620a9147e45de05ff60302f8/

Guía para la evaluación de desempeño
https://www.buk.co/guia-evaluacion-de-desempeno

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

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

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

La cartilla informativa debe contener los siguientes elementos:

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

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

https://www.youtube.com/watch?v=tXRtUl9aN2Q

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Organizador grafico.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Organizador grafico.
- **Instrumentos de evaluación:** Lista de chequeo realización y sustentación organizador grafico.
- **Duración de la actividad en horas.** 8

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

3.4 Actividades de transferencia

Actividad 6

- **Descripción de la actividad:**

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

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

INFORME EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE
EMPRESA XXX

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

1. **Portada**
2. **Tabla de contenido**
3. **Introducción**
4. **Generalidades de la empresa**
   - **Logotipo**
   - **Eslogan**
   - **Misión**
   - **Visión**
   - **Valores corporativos**
   - **Política de calidad**
   - **Organigrama**

5. **Establece el objetivo SMART** (Qué, Cómo, Para qué)
6. **Defina el área a ser evaluada**
7. **Define los indicadores de evaluación de desempeño.**

República de Colombia Gobernación de Santander	PLANTILLA FICHA TÉCNICA INDICADORES DE GESTIÓN	CÓDIGO:	ES-SIG-RG-45
		VERSIÓN:	2
		FECHA DE APROBACIÓN	20/05/2021
		PÁGINA	1 de 1

NOMBRE DEL INDICADOR:			PROCESO:			
OBJETIVO:						
FORMULA PARA EL CÁLCULO:		NUMERADOR:		DENOMINADOR:		
UNIDAD DE MEDICIÓN:		META:		FUENTES DE INFORMACIÓN:		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:		FRECUENCIA DE ANÁLISIS DEL INDICADOR:		RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:		
TENDENCIA ESPERADA: *(Creciente o Decreciente)*	TIPO DE INDICADOR:		RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)		FECHA ÚLTIMA MODIFICACION: (DD/MM/AAA)				

Página 1

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSION	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:

8. **Elegir el método de evaluación de desempeño**

Metodología	¿Quiénes evalúan?
Autoevaluación	El trabajador se evalúa a sí mismo
90 °	Únicamente el superior inmediato
180 °	Jefe inmediato y colegas
270 °	Superior inmediato, colegas y subalternos
360 °	Participan también los clientes (internos y externos) y proveedores

Fuente: HRider.

9. **Generar el instrumento** (Encuesta y oobservacion directa acompañada de una lista de chequeo).
10. **Interpretar los resultados** (Puntos positivos y negativos).
11. **Retroalimentación** La retroalimentación le da al empleado confianza en su propio trabajo y refuerza aquello que están haciendo bien. También los ayuda a saber qué necesitan mejorar específicamente y cómo hacerlo.
12. **Plan de acción** (Diseño del plan de acción).

PLAN DE ACCIÓN

Factor Crítico de Éxito	Objetivo	Actividades	Fecha Inicial de actividad	Fecha fin de actividad	AÑO 2024												Responsable	Recursos	Indicadores	Ajustes
					Julio				Agosto				Septiembre				Octubre							
					Semanas				Semanas				Semanas				Semanas							
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Carencia de una herramienta de comunicación digital que permita la visibilidad de la empresa y la satisfacción del cliente.	Implementar un programa de comunicación entre la organización y el cliente, a través de la creación de la página Web, la cual permita personalizar la atención y satisfacer sus necesidades en un 100% al 31 de diciembre del año 2024.	Planifica la idea de tu sitio web.	jul-24																Jefe de marketing	$ 6.000.000,00			
		Elige la plataforma ideal para crear tu sitio web.																						
		Elige el nombre de dominio.																						
		Adquiere un plan de hosting.																						
		Construye la estructura de tu sitio web.																						
		Añade contenido de tu página web.																						
		Agrega herramientas profesionales.																						
		Optimiza el SEO de tu sitio web.																						

13. **Reevaluación del desempeño** (Encuesta y oobservacion directa acompañada de una lista de chequeo).
14. **Conclusión**
15. **Bibliografía**

Nota: Para realizar esta actividad debe visitar el siguiente link:

¿Qué es la evaluación de desempeño?
https://hotmart.com/es/blog/evaluacion-de-desempeno

Indicadores en evaluación del desempeño [+ cuestionario]
https://factorialhr.es/blog/evaluacion-desempeno-indicadores/

VIDEO CÓMO CREAR CHECK LIST ✅ PARA CONTROL DE CUMPLIMIENTO CON GRÁFICA TIPO PASTEL (Descarga la Plantilla)
https://www.youtube.com/watch?v=sQ93FYd75hA

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Organizador grafico.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Organizador grafico.
- **Instrumentos de evaluación:** Lista de chequeo realización y sustentación organizador grafico.
- **Duración de la actividad en horas.** 8

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

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Planeación	Estructurar el programa de transferencias documentales primarias y secundarias en la organización.	Asignar al personal las tareas establecidas en el programa de transferencias documentales primarias y secundarias, fomentando el desarrollo de hábitos de vida saludables,	**Evidencia de Desempeño:** Organizador Grafico “Evaluación de desempeño” **Evidencia de Producto:** Informe Evaluación de	Actitud de compromiso. Manejo del tema. Formular ideas con relación al tema. Manejo de equipos audiovisuales.	Presentación Organizador gráfico. Lista de chequeo. Informe Evaluación de desempeño

		aplicando normativa y políticas de la organización.	desempeño.	Manejo del tema Manejo de herramientas ofimáticas	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Lindelia Peralta Paula**	**Instructora**	**Centro de Comercio y Turismo**	**Octubre 04 de 2024**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo en Gestión Administrativa.
- **Código del Programa de Formación:** 122115 V. 100
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNIDAD PRODUCTIVA.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Ejecución y Evaluación.
- **Actividad de Proyecto(si es formación Titulada).**
  Establecer y gestionar las técnicas y estrategias para cada uno de los procesos administrativos y productivos de la microempresa de proyecto a fin de impactar positivamente el desarrollo empresarial de la misma.

  Determinar los mecanismos de verificación del impacto resultante de la aplicación de las estrategias propuestas.
- **Competencia.**
  FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  UTILIZAR LOS APLICATIVOS (SOFTWARE-HARDWARE) Y SUS CARACTERÍSTICAS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, EL MEJORAMIENTO CONTINUO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

  OPERAR LOS RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

  PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, EN INGLÉS Y EN ESPAÑOL, DE MANERA EFECTIVA, A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y LOS APLICATIVOS DISPONIBLES, APLICANDO LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL, LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

  VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN INGLES Y ESPAÑOL DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.
- **Actividad de aprendizaje:**
  Mide y presenta informes de efectividad del sistema de relacionamiento con el cliente.

Diseña y pone en marcha el sistema de relacionamiento con el cliente, integrando herramientas de telemercadeo.

Elaborar el plan de atención al cliente y diseño del sistemas de relacionamiento con el cliente CRM.

Diseña el plan de mejora del sistema de relacionamiento con el cliente a partir de los resultados de efectividad.

- **Duración de la Guía:** 40 horas

2. PRESENTACIÓN

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

temática vista y las necesidades de refuerzo, se realizarán talleres, sustentación conceptual individual y grupal, estudio de casos, reflexión y argumentación de lecturas relacionadas con la formulación estrategica.

- **Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.** Desarrollo de pensamiento de alto nivel, de la comunicación oral, de la autogestión y de habilidades de liderazgo. Mejora en la interacción entre alumnas e institución educativa. Incremento en la retención académica, el autoestima y la responsabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión

Actividad 1
Octubre 18 de 2024

- **Descripción de la actividad:**

Taller de reflexión servicio al cliente (100%): En un primer momento reflexione de forma individual sobre las imágenes presentadas a continuación, y de respuesta al siguente interrogante:

1. **¿Qué relación tiene las siguientes imágenes con el contenido de la competencia y resultados de aprendizaje, los cuales serán vistos en este trimestre?**

Primera imagen



Segunda imagen



- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Taller de reflexión
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

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

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Actividad 2
Octubre 25 de 2024

- **Descripción de la actividad:**

Cuadro comparativo "El servicio al cliente es ACTITUD" (100%): Ingresar al **"Material de apoyo**" donde encontrara la presentación relacionado con **"El servicio al cliente es actitud"**. En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Leer el contenido del material de forma individual.**
2. **Realizar cuadro comparativo donde se debe de tener en cuenta las siguientes variables relacionadas con la actitud en el servicio al cliente:**
   - **Calidad en el servicio al cliente.**
   - **Actitud**
   - **Imagen personal**
   - **Comunicación asertiva**

EL SERVICIO AL CLIENTE ES ACTITUD			
	Definición	**Actittudes positivas**	**Actitudes negativas**
Calidad en el servicio al cliente			
Actitud			
Imagen personal			
Comunicación asertiva			

3. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Cuadro comparativo.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 8 horas.

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

Actividad 3
Noviembre 01, 08, 15 del año 20244

- **Descripción de la actividad:**

Presentación PowerPoint Plantilla Sena "Mejores Herramientas y Técnicas para la Atención al Cliente" (100%): Ingresar al "**Material de apoyo"** donde encontrara el link https://www.youtube.com/watch?v=p7m7F5nwPow del video relacionado con el tema "Mejores Herramientas y Técnicas para Atencion al Cliente". En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta las siguientes evidencias:

4. **Observar el video de manera individual en su totalidad.**
5. **Construir vocabulario con las palabras desconocidas.**
6. **Realizar presentación PowerPoint plantilla Sena.**
7. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Para la presentación y sustentación del tema se debe tener en cuenta los siguientes elementos:

1. Sintetizar y estructurar tu exposición.
2. Conectar con tu audiencia.
3. Adaptar las fuentes al tema.
4. Elegir el color adecuado según el tema.
5. Representar datos mediante gráficos.
6. Utilizar líneas de tiempo en tu presentación.
7. Seleccionar imágenes adecuadas para tu presentación.
8. Animar tu presentación.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Presentación PowerPoint.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 4 horas.

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

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

Actividad 4
Noviembre 22 de 2024

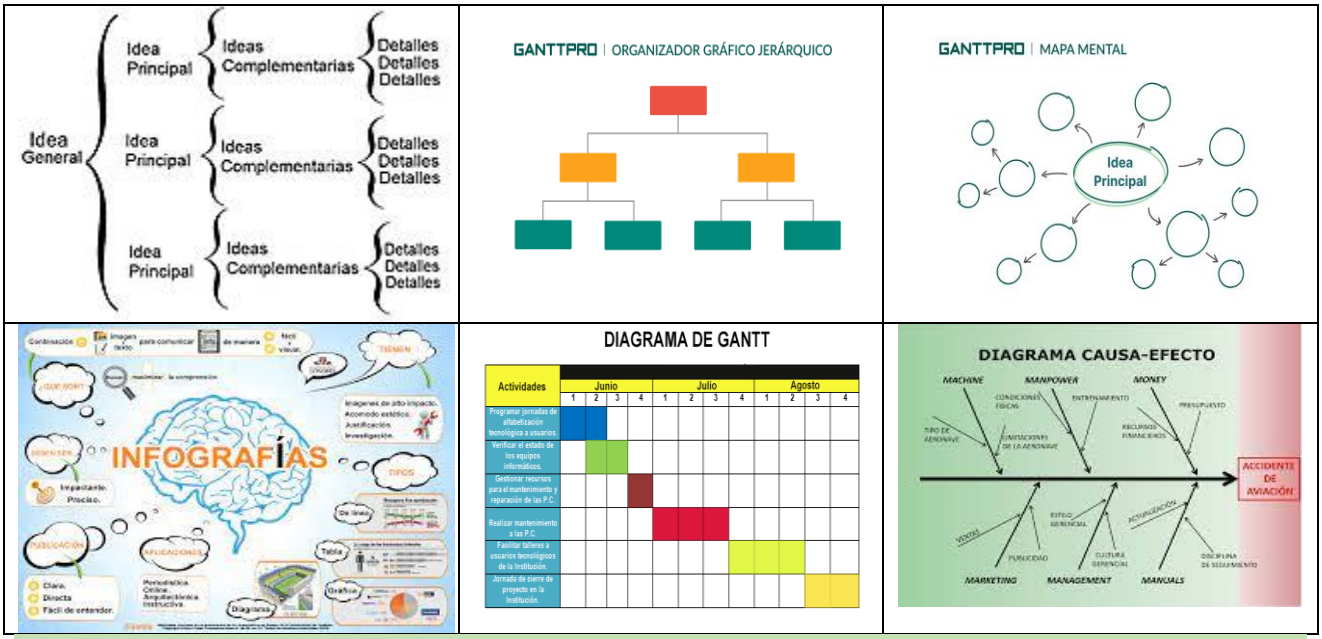
- **Descripción de la actividad:**

Organizador Grafico "Herramientas Tecnológicas para la Atención al Cliente" (100%):
Ingresar a la base de datos de la Biblioteca Sena cuya dirección es https://biblioteca.sena.edu.co/paginas/bases.html y realizar la siguientes actividades:

1. **En grupos de trabajo consultar "Herramientas Tecnológicas en la Atención al Cliente".**
2. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**
3. **Elegir ordenador grafico de su preferencia para realizar la presentación del tema propuesto.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

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

Diferentes organizadores gráficos:



El mapa conceptual
https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Organizador grafico.

- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Organizador grafico.
- **Instrumentos de evaluación:** Lista de chequeo realización y sustentación organizador grafico.
- **Duración de la actividad en horas.** 8

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

Actividad 5
Noviembre 29 del año 2024

Mapa conceptual "EL CRM COMO HERRAMIENTA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN" (100%): Ingresar a la plataforma y en el espacio material de apoyo encontrará el tema **"EL CRM COMO HERRAMIENTA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN".** En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

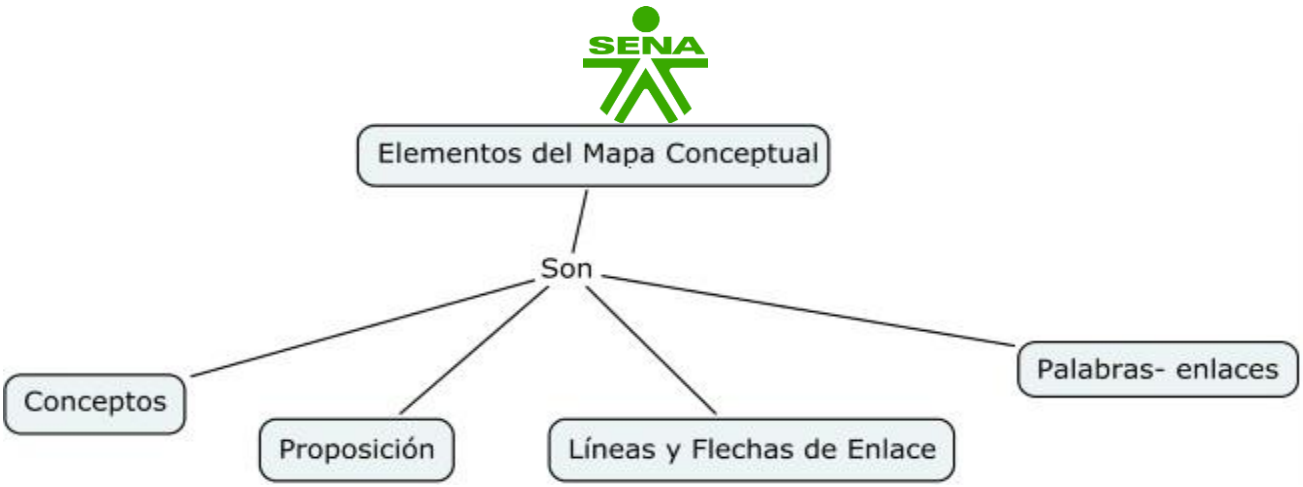
1. **Leer detenidamente la unidad de aprendizaje asignada en grupos de trabajo.**
2. **Construir vocabulario con las palabras desconocidas.**
3. **Realizar Mapa conceptual pertinente a la unidad asignada.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Para realizar esta actividad visitar el link relacionado a continuación el cual contiene el tema "Comportamiento del cliente".

https://www.studocu.com/pe/document/instituto-cibertec/comportamiento-del-cliente/manual-2022-02-comportamiento-del-cliente-2746-ac/27675874

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

El mapa conceptual debe contener los siguientes elementos:



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

¿Qué es un mapa conceptual y cómo se elabora?
https://www.youtube.com/watch?v=q8fvXaUX5f4

El mapa conceptual
https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI

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

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Actividad 6

Diciembre 06, 13 del año 2024

- **Descripción de la actividad:**

Informe CRM (La administración de la relación con los clientes) en EXCEL (100%): Crear un **CRM (La administración de la relación con los clientes)**. Base de datos en EXCEL, herramienta que permita la interacción continua con el cliente, facilitando su fidelización. Esta actividad debe contener la siguiente estructura:

INFORME
CRM (LA ADMINISTRACIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES)
EMPRESA XXX

1. **Portada**
2. **Tabla de contenido**
3. **Introducción del informe**

4. **Objetivo del informe**
5. **Generalidades de la empresa**

    a. Logotipo
    b. Eslogan
    c. Mision
    d. Vision
    e. Valores corporativos
    f. Politicas de servicio al cliente

6. **Desarrollo o contenido**

    a. Construcción base de datos (CRM La administración de la relación con los clientes)
    b. Representación gráfica de los datos

7. **Análisis de la información**
8. **Conclusión**
9. **Recomendación**
10. **Bibliografía**

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

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Informe satisfacción del cliente.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Informe satisfacción del cliente.
- **Instrumentos de evaluación:** Realización y sustentación informe satisfacción del cliente.
- **Duración de la actividad:** 30 horas.

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

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Ejecución y Evaluación	Establecer y gestionar las técnicas y estrategias para cada uno de los procesos administrativos y productivos de la microempresa de proyecto a fin de impactar positivamente el desarrollo empresarial de la misma. Determinar los mecanismos de verificación del impacto resultante de la aplicación de las estrategias propuestas.	Informe CRM (La Administración de la Relación con el Cliente).	**Evidencia de Desempeño:** Organizador Grafico "Herramientas Tecnológicas para la Atención al Cliente" **Evidencia de Producto:** Informe CRM (La Administración de la Relación con el Cliente).	Actitud de compromiso. Manejo del tema. Formular ideas con relación al tema. Manejo de equipos audiovisuales. Manejo del tema Manejo de herramientas ofimaticas	Presentación Organizador grafico. Lista de chequeo. Informe CRM (La Administración de la Relación con el Cliente).

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

SERVICIO AL CLIENTE: Se refiere a la asistencia que una organización ofrece a sus clientes antes o después de que compren o utilicen productos o servicios. El servicio al cliente incluye acciones como ofrecer sugerencias de productos, solucionar problemas y quejas o responder a preguntas generales.

EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: Se define, según Lexico , como "la asistencia y el asesoramiento que una empresa ofrece a las personas que compran o utilizan sus productos o servicios". También son los procesos que apoyan a los equipos que trabajan para ofrecer una buena atención al cliente.

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

CRM: La gestión o administración de relaciones con el cliente, más conocida por sus siglas en inglés CRM, puede tener varios significados: Administración o gestión basada en la relación con los clientes: un modelo de gestión de toda la organización, basada en la satisfacción del cliente.

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE: Existen varias herramientas que pueden ayudar a mejorar la atención al cliente, incluyendo software de CRM (gestión de relaciones con clientes), plataformas de soporte técnico, sistemas de chat en vivo, herramientas de gestión de redes sociales y soluciones de telefonia integrada.

LA COMUNICACIÓN: es la forma de interacción entre dos o más personas, ya sea mediante la palabra hablada o escrita, gestos, ademanes, expresiones emocionales, etc., cuyo resultado es el intercambio de significados que conducen a la comprensión y, en el mejor de los casos a un acuerdo, a un comportamiento adecuado.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Vallejo Lopez Gabriel. Servicio al cliente en un nuevo mundo, Editorial McGraw-Hill.

- Desatnick, Robert L. (1991). Como conservar su Clientela. El secreto del servicio. Colombia-Bogota. Ed. Legis - Serie Empresarial.

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

- **http://biblioteca.sena.edu.co**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Lindelia Peralta Paula**	**Instructora**	**Centro de Comercio y Turismo**	**Otubre 04 de 2024**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					