PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología en Gestión Empresarial
- **Código del Programa de Formación:** 621201, Versión: 102
- **Nombre del Proyecto:** Implementación de una empresa didáctica de simulación de procesos empresariales para las organizaciones de los municipios del Norte del Valle del Cauca. V2
- **Fase del Proyecto:** Análisis
- **Actividad de Proyecto:** Identificar las características internas y del entorno social, económico y legal de las empresas del norte del valle del cauca.

  Producto: Diagnóstico de los procesos organizacionales y de las condiciones externas de las empresas del norte del Valle del Cauca.

  Actividades de aprendizaje:
  - Recopilar información acerca de los factores internos y externos del entramado empresarial en el Norte del Valle, a través de procesos de investigación, aplicación de técnicas de trabajo colaborativo, hábitos saludables y herramientas de diagnóstico empresarial.
  - Caracterizar las variables internas y externas de las empresas del Norte del Valle del Cauca, determinando las prácticas administrativas, contables y de sostenibilidad ambiental, integrando conceptos técnicos en inglés.

- Competencias y resultados de Aprendizaje Alcanzar:

  Competencia: Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
  - **Resultado de aprendizaje:** Identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de investigación en la organización.
  - **Resultado de aprendizaje:** Identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida.
  - **Resultado de aprendizaje:** Diseñar instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización.
  - **Resultado de aprendizaje:** Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación.
  - **Resultado de aprendizaje:** Presentar informes de los resultados de la información procesada.

  Competencia: Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios.
  - **Resultado de aprendizaje:** Identificar segmentos de mercado de acuerdo con tipos de producto y población establecidos en el plan de segmentación.

- **Resultado de aprendizaje:** Determinar la oferta y la demanda del producto o servicio, para identificar el potencial de mercado y capacidad de ventas de la empresa según política empresarial.

Competencia: Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.

- **Resultado de aprendizaje:** Analizar los hechos y situaciones administrativas de la organización en su contexto, aplicando metodologías estadísticas, matemáticas o financieras, en la solución de problemas y plan de acción.

Competencia: Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa.

- **Resultado de aprendizaje:** Diagnosticar el estado del clima organizacional teniendo en cuenta aspectos como: El ambiente de trabajo y el desarrollo humano, los procesos y procedimientos y el cumplimiento de las políticas organizacionales, con los instrumentos diseñados y aprobados para tal fin.

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

- **Resultado de aprendizaje:** Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.

Competencia: Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en el contexto laboral y social.

- **Resultado de aprendizaje:** Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales.
- **Resultado de aprendizaje:** Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.
- **Resultado de aprendizaje:** Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.
- **Resultado de aprendizaje:** Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.

Competencia: Administrar la salud ocupacional de acuerdo con la normatividad técnica legal vigente y las políticas de la organización.

- **Resultado de aprendizaje:** Diagnosticar las condiciones de seguridad, salud y medioambiente de acuerdo con la normatividad vigente, la misión y visión de la organización.

Competencia: Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales.

- **Resultado de aprendizaje:** Interpretar los fundamentos contables según los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- **Resultado de aprendizaje:** Clasificar documentos comerciales y títulos valores.

Competencia: Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva.

- **Resultado de aprendizaje:** Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos.
- **Resultado de aprendizaje:** Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.
- **Resultado de aprendizaje:** Encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.

- **Duración de la Guía:** Total horas: 535 (328 horas directas – 207 horas indirectas) Fecha de inicio: Enero 22 de 2024, Fecha de finalización: Abril 30 de 2024.

2. PRESENTACIÓN



https://acortar.link/ari2uu

Estimado aprendiz,

En la presente fase de análisis se pretende reconocer el contexto operacional de las empresas del norte del Valle del Cauca, realizando un ***"Diagnóstico de los procesos organizacionales y de las condiciones externas de las empresas del norte del Valle del Cauca"***; para el cual se requiere de su compromiso y responsabilidad para identificar las características internas y del entorno social, económico y legal de las empresas del norte del valle del cauca, sirviendo de insumo para convertirlas en oportunidades de mejora a través del planteamiento de un centro de simulación de procesos empresariales.

Analizar no es otra cosa que determinar variables tales como: Qué, Por qué, Quién, Cómo, Cuándo, Impacto, Resultados, Objetivos y todo esto se hace a través de información, recopilación de datos, aplicación de técnicas y métodos de investigación integrados con procedimientos administrativos, que usted conocerá durante el desarrollo de la presente guía.

Recuerden de la calidad, la disposición del equipo de trabajo y la responsabilidad en el manejo de la información, siendo objetivos y direccionando las actividades de aprendizaje con visión empresarial y ética, ya que ustedes son los actores principales del proceso y los empresarios, partícipes y beneficiarios indirectos de estas actividades.

"Llegar juntos es el principio. Mantenerse juntos, es el progreso. Trabajar juntos es el éxito" Henry Ford

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL



Estimado aprendiz, para participar de la actividad de reflexión inicial visualice el video "**análisis de la situación del entorno"** que se encuentra en el enlace: https://www.youtube.com/watch?v=2L03LI44M0Q y lea detenidamente el siguiente párrafo.

"El surgimiento de la gestión empresarial como una institución distinta, fundamental y líder es un fenómeno esencial en la historia social. Raramente, si es que alguna vez ocurrió algo semejante, una nueva institución básica, un grupo líder nuevo, emergió tan rápidamente como sucedió con la gestión empresarial desde el amanecer del siglo XX". Peter Drucker.

Reflexione sobre lo anterior, y participe del conversatorio dando respuesta a la siguiente pregunta:

¿Es relevante la detección de oportunidades de mejora a través del entendimiento de la estructura organizacional y su relación con el ecosistema?

Recuerde que el responsable de su aprendizaje es usted mismo, no su instructor ni su compañero, así que la recomendación es trabajar en equipo, colaborando en la construcción colectiva del conocimiento y respondiendo por su propio aprendizaje.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

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

Conceptos productivos y económicos de las empresas en Colombia

Es importante reflexionar acerca de lo que conozco del sector productivo y económico de nuestro municipio y el norte del Valle. De igual forma considerar, que empresas dinamizan la economía del Norte del Valle y eje cafetero.

Para esta actividad, y de forma individual de respuesta a los siguientes interrogantes:

- ¿Para usted qué es gestión empresarial?
- ¿Qué variables componen el entorno interno y externo de las empresas?
- ¿Qué y cuáles son los sectores productivos del país?
- ¿Tipos de empresas y su clasificación en Colombia, según el sector de actividad, tamaño, propiedad del capital, ámbito de actividad, destino de los beneficios y forma jurídica, entre otros?
- ¿Qué tipos de empresa considera son relevantes en el municipio o en su entorno?
- De acuerdo con sus conocimientos previos. ¿Qué es un diagnóstico empresarial?
- ¿Desde su experiencia y cosmovisión explique qué es un modelo empresarial?
- ¿Cree usted que es importante reinventar un negocio?
- ¿Considera que el proceso de simular es de utilidad en el campo empresarial?



http://prezi.com/4ez_qhl30zei/economia-produccion-distribucion-y-consumo/

Una vez realizada la actividad, comparta el cuestionario en el territorium debidamente presentado.

Tenga en cuenta que debemos prepararnos para realizar el "Diagnóstico de los procesos organizacionales y de las condiciones externas de las empresas del norte del Valle del Cauca", para conocer las potencialidades o dificultades que se presentan en las empresas y su forma de operar; y así generar propuestas de fortalecimiento empresarial a través de contextos reales recreados y basados en retos.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO - CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN.

Actividad de aprendizaje: Recopilar información acerca de los factores internos y externos del entramado empresarial en el Norte del Valle, a través de procesos de investigación, aplicación de técnicas de trabajo colaborativo, hábitos saludables y herramientas de diagnóstico empresarial.

3.3.**1 ACTIVIDAD INVESTIGACIÓN**

Aprendices, los invito a que vivan una experiencia de reconocimiento, interacción y comunicación; para esto tenga en cuenta el desarrollo de los siguientes puntos:



http://miclasevirtual.org/project-view/project-2/

con el ánimo de realizar un acercamiento a la metodología de la investigación, lo invitamos a observar con atención los videos "Metodología de la investigación", Conceptos Básicos del Proceso de Investigación, Que es El Método Científico y El Método Científico que puedes encontrar en los enlaces:https://www.youtube.com/watch?v=afKqwGr2Isk https://www.youtube.com/watch?v=Xb6rnicCUys https://www.youtube.com/watch?v=KZub_w6CgN8 https://www.youtube.com/watch?v=dGnd9vF_s2A , e individualmente elabore una definición personal de metodología de la investigación y de respuesta a las siguientes interrogantes:

a) Cómo puede aportar la metodología de la investigación en el desarrollo tecnológico de un país

b) Cómo considera usted que el desarrollo de esta competencia que le permitirá conocer la metodología de investigación y el método científico" impactará en los diferentes ámbitos de su vida.

Ahora de respuesta a los siguientes interrogantes de manera grupal:

a) ¿Por qué es importante la investigación para el desarrollo de un país?
b) ¿En qué áreas del conocimiento se aplica la investigación?
c) ¿En qué áreas del conocimiento no se aplica la investigación?
d) ¿Es necesario contar con algún nivel académico para realizar investigación?
e) ¿Quiénes realizan investigación?
f) ¿Qué entiende por investigación básica?

g) ¿Qué entiende por investigación aplicada?
h) ¿Qué entiende por metodología de la investigación?
i) ¿Cuál cree que es la finalidad de una investigación?
j) ¿Qué cree usted que es Colciencias?
k) ¿Qué cree usted que es SENNOVA?
l) ¿Qué cree usted que es REDCOLSI?
m) ¿Sobre qué área o tema le gustaría investigar?
n) ¿Cuánto tiempo puede dedicarle a la investigación?
o) ¿Qué lo motiva a iniciar el proceso de formación metodología de la investigación?

Este ejercicio nos permitirá realizar un sondeo de sus intereses y necesidades de aprendizaje. Realice la actividad de manera escrita en grupos de tres aprendices, remita el documento en forma digital en la carpeta de evidencias de investigación y participe de la retroalimentación orientada por su instructor en donde se dará claridad sobre los conceptos y fundamentos y alcance del curso complementario.

Con base en el ejercicio anterior y teniendo en cuenta que el proceso investigativo aplicado, atiende a la resolución de problemas y a satisfacer necesidades, analicemos las características del proyecto formativo del programa de Tecnología en Gestión Empresarial identificando cual es la problemática que en el proyecto se plantea resolver y cuáles son las posibles soluciones que se proponen y que permitirán alcanzar los objetivos del mismo y de su programa de formación.

Competencia: Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
RAP: Identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de investigación en la organización



Una vez identifique cuales son las soluciones que se proponen, plantee usted el paso a paso de la manera en la que desarrollará las actividades, teniendo en cuenta el talento humano, los recursos económicos y exigencias logísticas.

Para favorecer el desarrollo de lo anterior propuesto, consulte cuatro (4) fuentes fiables de información en la biblioteca virtual y física del SENA http://biblioteca.sena.edu.co/, presente los enlaces de donde extrajo la información virtual y el título del libro con las páginas en las cuales obtuvo la información.

Competencia: Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
RAP: Identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida.
RAP: Diseñar instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización.
RAP: Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación.

De igual manera, en el proceso de investigación se deben tener en cuenta las hipótesis y variables, inicialmente establezcamos las diferencias que existen entre:

Ley	Teoría	Tesis	Hipótesis	Variable

Complete la tabla anterior con las definiciones, características y diferencias que existen entre estos conceptos.

De acuerdo a la instrucción dada por su instructor, establezca las variables cuantitativas y cualitativas que destaquen el grupo de aprendices, construya el instrumento de recolección de información y determine la herramienta que les permita establecer, registrar, cuantificar y presentar las variables de forma resumida y clara (empleando las tablas de frecuencia acumuladas, promedio, moda, mediana, media y graficas porcentuales).

La presentación de la información anterior, que es estrechamente relacionada con la **Tabulación,** socialícela mediante un **rotafolio.**





Luego, participe en la retroalimentación orientada por su instructor, para afianzar la temática de tabulación y visualizar su aplicación a través de un ejemplo específico en Excel.

ACTIVIDADES DE FORTALECIMIENTO Y MOTIVACIÓN

Identifiquemos nuestro estilo de comunicación

TEST ESTILO DE COMUNICACIÓN

ıera individual, resuelva el test disponible en el enlace, para identificar su estilo de comunicación: https://www.psicoactiva.com/tests/test-comunicacion.htm

erdo con los resultados obtenidos, establezca acciones de mejora y asuma el compromiso de aplicarlos en clase, en su vida familiar y en su círculo social. Indague sobre estrategias y tácticas que le permitan fortalecer este importante proceso de comunicación asertiva y ¡póngalas en práctica!



Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

3.3.2 ACTIVIDAD INVESTIGACIÓN DE MERCADOS



Actividad virtual: investigación de mercados.

Desde el área de mercadeo vamos a continuar con el desarrollo de competencias en investigación enfocadas a nuestra área, lo cual nos permitirá reconocer las necesidades del entorno, apostándole a nuevas ideas de negocio y minimizar los riesgos propios del desarrollo de la actividad comercial.

1. Por lo anterior vamos a revisar detenidamente los siguientes conceptos:

- **Identificación de necesidades:** reconocer las problemáticas latentes del sector próximo o entorno que nos rodea; estas pueden ser observables o generadas; las anteriores nos abren un panorama para crear ideas de negocio que satisfagan algunas de las identificadas.

- **Posibles soluciones:** brindar distintas posibilidades que faciliten la resolución de la necesidad o problemática identificada. Es importante tener presente desde el área de mercadeo, se debe utilizar todo el ingenio creativo e innovador para crear productos (bienes o servicios) que satisfagan estas necesidades, soluciones las problemáticas y sobre todo, que generen dinero de retorno (ventas).

- **Priorización de problemáticas:** reconocer las causas y efectos de cada la gobernabilidad que se tiene frente a cada problemática, con el fin de identificar las que están a nuestro alcance y con las cuales podríamos continuar el proceso de investigación de mercado para proyectar posibles soluciones.

- **Revisión de históricos:** buscar en fuentes fiables y autorizadas de consulta información relacionada con las necesidades observadas o generadas identificadas en el sector; lo anterior permitirá conocer la historia como punto de partida para la investigación.

- **Segmentación de mercados:** determinar la población objeto de estudio pertinente para la realización de la investigación de mercado actual; para lo cual, se debe fragmentar ese universo en varios apartados pequeños que faciliten su reconocimiento, estos son denominados segmentos. Finalmente, a esta muestra poblacional, se le desarrolla todo el estudio de mercado.

- **Diseño de instrumento de recopilación de datos:** elaborar encuestas que permitan la recopilación de la información necesaria de los actores del entorno que se requieren para la investigación de mercados.

- **Análisis de datos:** tabular, graficar y analizar los resultados obtenidos en la investigación de mercados, en pro de generar las conclusiones y recomendaciones pertinentes del estudio.

- **Creación de estrategias de mercado:** diseñar estrategias que promuevan el cumplimiento de los indicadores comerciales planteados por la institución, satisfaciendo las necesidades evidenciadas.

Adicionalmente, vamos a revisar la normatividad legal comercial, para lo cual, leeremos detenidamente la ley 1480 del año 2011 en su título III "Garantías", Capítulo I "De las garantías", para reconocer los derechos, deberes y obligaciones que tenemos como consumidores y empresarios a la hora de realizar un proceso comercial.
En esta actividad, posterior a la lectura de la normatividad, plantearemos preguntas y por medio de un conversatorio con todo el grupo de formación, aclararemos dudas al respecto, asimismo, el instructor realizará sus intervenciones aclaratorias para ampliar la temática.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

Competencia: Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios.
RAP: Identificar segmentos de mercado de acuerdo con tipos de producto y población establecidos en el plan de segmentación.
RAP: Determinar la oferta y la demanda del producto o servicio, para identificar el potencial de mercado y capacidad de ventas de la empresa según política empresarial.

3.3.3 ACTIVIDAD: ANÁLIZANDO PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS

3.3.3.1 ESTUDIOS DE CASO







Estimado aprendiz, lea junto con su equipo de trabajo el caso de estudio suministrado por su Instructor y desarrolle el cuestionario de análisis de la información.

Consulte otras fuentes de información para obtener datos asociados a la empresa asignada y participe de la plenaria: **EMPRESARIALIDAD Y TIPOS DE GESTIÓN.**

De igual forma consulte sobre los siguientes conceptos: empresa, tipos de empresa, misión, visión, objetivos, metas, políticas, valores, principios organizacionales, cultura organizacional, estructura organizacional y responsabilidad

social empresarial. Con la orientación del instructor conforme grupos de trabajo y mediante ejercicio de simulación presente una empresa que contemple los siguientes elementos:

- ✓ Nombre de la empresa
- ✓ Tipo de empresa
- ✓ Filosofía Institucional
- ✓ Misión
- ✓ Visión
- ✓ Objetivos
- ✓ Políticas
- ✓ Valores y principios organizacionales
- ✓ Actividades de RSE
- ✓ Organigrama

Realice un documento en Word de forma creativa donde contenga los puntos, socialícelo y publíquelo en su portafolio de evidencias. Para la realización de esta actividad tenga en cuenta que pueden consultar en la biblioteca virtual del SENA: http://biblioteca.sena.edu.co/ó visitar la biblioteca física del C.T.A.

Evidencias a entregar:

- Estudio de caso de la empresa asignada.
- Documento de Word "Informe creativo simulación empresarial", que contenga los elementos de plataforma estratégica y filosofía institucional de una empresa.
- Simulación empresarial en grupos de trabajo.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores, lectura estudio de caso.

3.3.3.2 ACTIVIDAD: SER EMPRESARIO



Las exigencias del entorno y la competencia exigen de los gerentes y administradores de hoy, la adquisición de conocimientos y experiencias que les permita desarrollar muy bien su labor. En esta actividad deberemos consultar sobre lo que significa ser empresario, cómo se llega a ser y qué riesgos asume; y deduzca: ¿Cuáles son los intereses (motivaciones) de un empresario, y que impacto genera en el entorno? ¿Cuáles son las habilidades que requiere para dirigir equipos de trabajo?

En el material de apoyo de la plataforma Territorium reposa el material compuesto de 6 fascículos de la serie "SER EMPRESARIO" desarrollada por el SENA y la Revista Dinero; dé lectura de este material y de acuerdo a las orientaciones de su instructor proceda a socializarla con los demás compañeros de formación. Igualmente seleccione la historia de un empresario de talla mundial y un empresario conocido por usted y realice un paralelo de su experiencia.

Desarrolle un conversatorio donde se planteen los conocimientos adquiridos mediante la lectura.

También puede consultar en la biblioteca virtual del SENA http://biblioteca.sena.edu.co el documento "Ser Empresario", comparta las evidencias de esta actividad en su portafolio del aprendiz.

Evidencias a entregar:
- Cuestionario ser empresario.
- Paralelo ser empresario.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

3.3.3.3 ACTIVIDAD: DECISIONES ADMINISTRATIVAS

Proceso administrativo en las empresas



https://www.emaze.com/@ACOCOLFC/Etapas-del-Proceso-Administrativo

Cuando de hablar de empresas se trata, es vital conocer cómo se debe administrar y que tareas hay que desarrollar para que esta sea exitosa. Todo depende de la forma en que se administre. Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario conocer acerca del concepto de administración y del proceso administrativo.

Con la instrucción dada por su instructor y de forma individual construya la ***"Línea del tiempo"*** del proceso administrativo, esta debe contener los principales aportes que han realizado los teóricos desde el siglo XIX y que aún son tenidos en cuenta y aplicados en todas las empresas del mundo.

Recuerde publicar las actividades en la plataforma apoyadas con el registro digital de las mismas.

De igual manera, abordemos el concepto sobre "**Función de un gerente siglo XXI"** mediante la exposición realizada por el instructor, que servirá para conocer cuál es el verdadero rol de un administrador o gerente al frente una empresa.

Con el fin de recibir sugerencias o comentarios al respecto, exponga sus ideas y planteamientos en el debate propuesto y socialice sus resultados con el equipo y el instructor.

Evidencias a entregar:

- Línea del tiempo.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

3.3.3.4 PLANTEANDO LAS SITUACIONES PROBLEMATICAS DE LAS EMPRESAS

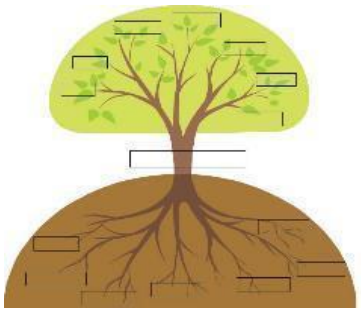
Aprendices, el planteamiento de los problemas parte de la identificación de una situación o dificultad aún sin solución, que deberá ser delimitada con precisión para luego valorarla críticamente y proceder a su estudio sistemático hasta alcanzar su solución.

En la formulación de problema en la administración, la definición es la fase más importante y se debe de realizar con elementos de la problemática que se investiga, definir un problema es señalar todos los elementos, aspectos, características en forma entendible y precisa, con el fin de que otras personas puedan entender el proceso de la investigación.


http://investigadoreset.weebly.com/planteamiento-del-problema.html

Cuando se halla definido la problemática es necesario formularlo y redactarlo para contar con todos los elementos del proceso de la investigación.

Estimado aprendiz, antes de iniciar con la aplicación de herramientas de diagnóstico y análisis de hechos administrativos. Visualice el video Diagnóstico organizacional alojado en el siguiente enlace y realice la socialización https://www.youtube.com/watch?v=PHwgIYMHomY&t=29s



Es recomendable al finalizar el planteamiento del problema redactar algunas preguntas que surgen de la problemática, es decir, una gran pregunta central como eje de la investigación y de ahí derivar las preguntas secundarias. Las preguntas bases son: ¿Qué? ¿Cuando? ¿Para qué? ¿Quien? ¿Donde? ¿Con que? ¿Como? ¿Por qué? ¿Cuanto?

Para esto consulte sobre la metodología del árbol de problemas, cuáles son las características de esta y como se aplica. Desarrolle esta metodología para afianzar el planteamiento del problema en el diagnóstico que se está realizando en las empresas.

Análisis situacional - DOFA

Con la orientación recibida sobre la utilidad, importancia y método para la elaboración de un análisis DOFA; con su equipo de trabajo, aplique dicho modelo a la empresa o sector escogido en el punto anterior, identificando cada uno de los factores internos y externos involucrados.





<<Finalizada la actividad, construya con su equipo de trabajo de empresa, un informe donde identifique las características internas y del entorno social, económico y legal de las empresas del norte del Valle del Cauca. Presente la evidencia de acuerdo con las instrucciones dadas por su Instructor. Y realimente el informe mediante el desarrollo de las actividades de la presente guía.**>>**

Evidencias a entregar:

- Informe aplicación de matrices.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

DINÁMICAS DE FORTALECIMIENTO Y MOTIVACIÓN ¡Fortalezcamos nuestra capacidad de escucha!
Pare oreja para que…

1. Establezcamos la diferencia entre oír y escuchar
2. Identifiquemos la importancia de saber escuchar y las consecuencias que se derivan por la falta de atención
3. Participe de manera activa en la dinámica de escucha, en la cual el instructor realizará la lectura de una noticia, a todos los integrantes del salón, excepto a dos voluntarios que saldrán del ambiente.



Una vez culminada la lectura, se selecciona una persona del salón para transferir la información a uno de los voluntarios y a su vez, este realizará el mismo ejercicio con el segundo voluntario.

al, analicemos los resultados del ejercicio, evaluando que tanto se distorsiona o se pierde el mensaje inicial de la noticia.

¿Cuáles son sus conclusiones?

3.3.3.5 ACTIVIDAD: ELEMENTOS PARA UNA BUENA ADMINISTRACIÓN



El proceso creativo y sus principales metodologías como herramientas administrativas.

Conforme un equipo de tres personas, ingrese a la biblioteca virtual del SENA http://biblioteca.sena.edu.co/paginas/bases.html y consulte en la base de datos "Digitalia Hispánica" el libro: *Creatividad empresarial: elementos teóricos e instrumentos didácticos*; del autor Tarapuez Chamorro, Edwin.

Seleccione uno de los siguientes temas disponibles en el *capítulo IV: "El proceso creativo y sus principales metodologías"*, estúdielo y prepare una exposición utilizando diapositivas de apoyo; en donde explique de manera detallada en qué consiste y cómo aplicarlo **(incluya un ejemplo práctico, didáctico y participativo).**

a) Brainstorming o lluvia de ideas
b) Arte de preguntar
c) Relaciones forzadas

d) Scamper
e) Listado de atributos
f) Análisis morfológico
g) Solución creativa de problemas en grupo
h) Técnica clásica
i) "4 x 4 x 4"
j) Técnica de Da Vinci
k) Provocación

Retroalimente con la ayuda del instructor sobre la importancia de la creatividad en el proceso administrativo. Recuerde tomar evidencia de las actividades realizadas y publicarlas en la plataforma.

Evidencias a entregar:
- Exposición proceso creativo.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

Competencia: Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
RAP: Analizar los hechos y situaciones administrativas de la organización en su contexto, aplicando metodologías estadísticas, matemáticas o financieras, en la solución de problemas y plan de acción.

3.3.3.6 ACTIVIDAD: CONSTRUYENDO CULTURA ORGANIZACIONAL

Como cultura organizacional se entiende al conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes y tradiciones entre los grupos existentes en todas las organizaciones. Según Robbins, la cultura organizacional de una empresa puede ser tan fuerte como débil. Todo depende del direccionamiento que se dé a la organización.
Observe los videos propuestos por su instructor, mediante los siguientes enlaces:
https://www.youtube.com/watch?v=eTTPwIsrIoE
https://www.youtube.com/watch?v=7tabYHZndec
https://www.youtube.com/watch?v=kCkgVi1u1fY&t=39s
https://www.youtube.com/watch?v=J4bdLq8jhrA



Identifique que elementos componen la cultura organizacional de una empresa. Preséntelo a sus compañeros mediante la dinámica tingo tango.



Escola de Enfermagem, Universidade Federal de Alfenas. Minas Gerais, Brazil

Finalmente, participe de la actividad colcha de retazos, donde en un pliego de papel comparta junto con sus compañeros de trabajo, escenas donde estén presentes los elementos o situaciones que se requieren controlar para promover un buen clima organizacional.

De igual manera participe de la técnica didáctica juego de roles, conforme equipos de trabajo de 5 aprendices y represente una reunión de carácter ejecutiva con el objetivo de presentar una propuesta administrativa que contenga la integración de los siguientes elementos:

- Trabajo en equipo.
- Estrategia.
- Comunicación.
- Liderazgo.
- Motivación.
- Autoridad.
- Negociación.

Delegue funciones, responsabilidades y presente compromisos al final de la reunión.
Con lo interiorizado sobre **C**ultura **O**rganizacional, consulte sobre la cultura organizacional del Centro de Tecnología Agroindustrial y socialice a sus compañeros.

Teniendo en cuenta la importancia del clima organizacional y un sano ambiente de trabajo, proponga con su equipo de trabajo una campaña de sensibilización que permita mejorar el clima o ambiente de trabajo al interior del grupo de Tecnología en Gestión Empresarial. Exponga en reunión de aprendices su propuesta ***"CAMPAÑA PLAN DE MEJORAMIENTO CLIMA ORGANIZACIONAL"***

<<Recuerde consultar sobre la importancia del trabajo colaborativo como factor para desarrollar o implementar un ambiente de trabajo pertinente. Y complemente el informe con la identificación de las variables que afectan el clima organizacional de las empresas objeto de estudio.**>>**

Socialice en plenaria de aprendices donde se contemple las experiencias, los elementos y su importancia.

Evidencias a entregar:
- Elementos que componen la cultura organizacional (Participación didáctica)
- Campaña plan de mejoramiento organizacional (Plan de acción y dinámica)

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

Competencia: Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa.

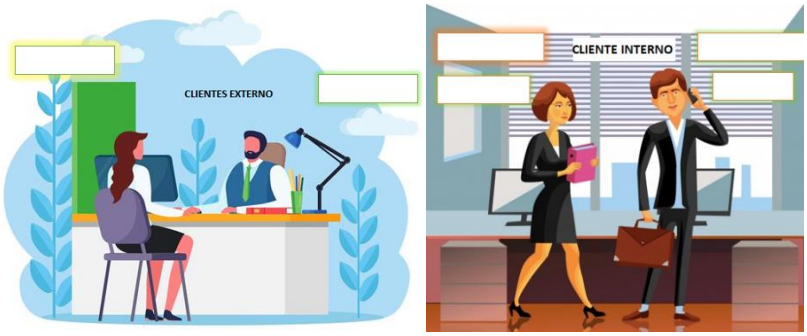
RAP: Diagnosticar el estado del clima organizacional teniendo en cuenta aspectos como: el ambiente de trabajo y el desarrollo humano, los procesos y procedimientos y el cumplimiento de las políticas organizacionales, con los instrumentos diseñados y aprobados para tal fin.

3.3.4 ACTIVIDAD: SOLUCIONES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO

3.3.4.1 Customer Experience "Identificando los elementos que componen el proceso de atención y servicio al cliente en las organizaciones"

Hoy en día el panorama empresarial, está arraigado a unos esquemas altos de competencia, nivel de innovación, transformación digital y cultural; lo que impulsa a que las empresas requieran desarrollar estrategias competitivas en atención y servicio al cliente, que promuevan un valor agregado y capacidad de respuesta tanto a clientes internos como externos. Garantizar una excelente atención y servicio al cliente, depende del grado de conocimiento que se tiene del portafolio de clientes actuales y potenciales, la administración de los diferentes componentes del proceso de atención y servicio al cliente y de la reacción rápida a través de estrategias novedosas que cautiven y fomenten al cliente su participación y fidelización a la marca.

Para reconocer los diferentes elementos que juegan un papel importante en el proceso de atención y servicio al cliente. Le invito a conformar equipos de trabajo y a participar de la actividad de reconocimiento inicial. Para ello, de acuerdo con los conocimientos previos escriba en los recuadros dando respuesta a la siguiente pregunta ***¿Cuáles consideran son los elementos que juegan un papel importante en la atención y servicio al cliente interno y externo?***



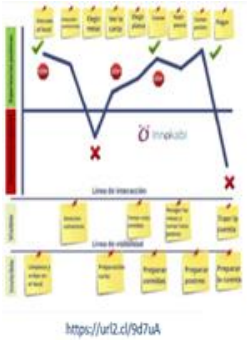
Según Esteban Kolsky director y fundador de ThinkJar, grupo empresarial de expertos en estrategias del cliente "el 86% de los consumidores pagaría más por un producto o servicio si este estuviese acompañado de una experiencia mejorada o superior al resto". De acuerdo con lo anterior, es importante que conozca la plataforma estratégica de la empresa y cómo opera el proceso de atención y servicio al cliente, identificando la propuesta de valor de la organización, portafolio de productos que ofrece, tipos de clientes, políticas, etiqueta y protocolo institucional, normatividad, entre otros.

Estimado aprendiz, consulte de forma individual los siguientes ítems con relación al servicio al cliente y posteriormente participe activamente de la retroalimentación del instructor:

- ✓ ¿Qué aspectos engloba el Servicio al cliente de hoy?

- ✓ ¿Qué es Cultura del servicio?
- ✓ ¿Cuáles son las razones que frenan la implantación de la calidad de servicio?
- ✓ Los diez mandamientos para un servicio de excelencia y la conservación de los clientes
- ✓ Mencione los siete pecados capitales del servicio.
- ✓ ¿Qué es Multicanalidad y omnicanalidad?
- ✓ Estándares del servicio.
- ✓ Servucción.
- ✓ Momentos de Verdad.
- ✓ Ciclo del servicio.
- ✓ Triángulo del servicio.
- ✓ Estrategias de Atención personalizada: Cara a cara y atención telefónica.
- ✓ Tipos de clientes.
- ✓ Protocolo e identidad corporativa, clases de protocolo.
- ✓ Valor agregado en la comunicación.
- ✓ Libreta de calificación del cliente.
- ✓ Normatividad aplicada al proceso de atención y servicio al cliente.





https://url2.cl/9d7uA



https://url2.cl/MI7Gy

A continuación, los invitamos a participar de la apropiación, comprensión y desarrollo de ejercicios liderados por el Instructor, donde se identificarán los momentos de verdad, ciclo del servicio, triángulo del servicio, mapeo del servicio, y protocolo institucional. Posteriormente, aclarados los conceptos y metodologías, de manera colaborativa, elabore el Ciclo y protocolo del servicio al cliente de la empresa objeto de estudio, emplee el instrumento facilitado por el Instructor denominado "Soluciones de atención y servicio al cliente.xls".

Complemente la actividad, a través del diseño de una libreta de calificaciones, identifique las inquietudes y necesidades de los clientes: PQRS (Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).

De igual manera, validemos en conjunto con el instructor tomando como referente a las empresas seleccionadas, qué normas básicas se deben tener en cuenta a la hora de prestar un excelente servicio al cliente interno y externo para la idea de emprendimiento que se está formulando y lo requerido para el funcionamiento del centro de simulación (personalidad, conducta, pensamiento, imagen personal, aspecto corporal, encanto personal, vestuario, accesorios, uso del uniforme, relaciones interpersonales, circulo del servicio entre otras). Además, revise previamente los conceptos básicos de comunicación, en dado caso que no los recuerde, como: canal, medio, código, emisor, receptor, contexto y mensaje. Es importante que consulte y fortalezca sus conocimientos con el concepto de ***comunicación inteligente*** utilizado hoy en día, el cual será indispensable para el desarrollo de las actividades subsiguientes.

Con toda la información anterior se podrá determinar la utilidad y el establecimiento de protocolos de servicio al cliente, establecer las fallas más comunes y cuáles serían las recomendaciones para mejorar el servicio, incluido el de vía telefónica.

Socialice con sus compañeros la experiencia percibida y aclare dudas con el apoyo de su Instructor.

Evidencias a entregar:

- Documento (Ciclo del servicio, triangulo del servicio...)
- Libreta de calificaciones.
- Protocolo centro de simulación empresarial.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

Competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
RAP: Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.

3.3.5 ACTIVIDAD: DIAGNÓSTICO INTERNO Y EXTERNO DE LA EMPRESAS DEL NORTE DEL VALLE

Recopilar información y organizarla para su presentación, requiere dar respuestas a preguntas como ¿Cuál es el propósito del informe? ¿Quién es el receptor? ¿Qué estructura o normatividad establece la estructura del informe? ¿La información y fuentes consultadas son confiable y fidedigna? ¿La redacción es clara y objetiva?



Con la finalidad de presentar el informe de "Diagnóstico de los procesos organizacionales y de las condiciones externas de las empresas del norte del Valle del Cauca", tenga en cuenta las directrices de la GTC 185 y las siguientes preguntas orientadores:

- Estructura del tejido empresarial en Colombia (Participación por tamaño y actividad económica)
- Informalidad de las empresas.
- Recopilar información relacionada con factores como el direccionamiento estratégico (estrategias a corto, mediano y largo plazo, cultura de la innovación en sus productos, RSE, retención talento humano, ampliación de mercado), procesos o áreas de las organizaciones (proceso financiero "rentabilidad, estrategias de financiación sostenible, normatividad"; gestión tecnológica y operativa "procesos de negocio y documentación, tecnología en sus procesos, sgc, atención al cliente, inventario"; marketing, gestión ambiental "norma ISO 14001 y del manual de valoración económica del Ministerio de Medio Ambiente "Oficina de negocios verdes y sostenibles"; Gestión SST "Identificación de peligros".
- Aplicación herramientas de diagnóstico (matriz de CADENA DE VALOR – DOFA CRUZADA – PESTEL).
- Panorama empresarial.

Para el desarrollo de la actividad, tenga en cuenta las orientaciones del instructor y los materiales de apoyo.

Evidencias a entregar:

- Diagnóstico de los procesos organizacionales y de las condiciones externas de las empresas del norte del Valle del Cauca.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

Competencia: Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
RAP: Presentar informes de los resultados de la información procesada.

3.3.6 ACTIVIDAD ÉTICA

Querido aprendiz,



https://es.123rf.com/photo_68944068_logo-conceptual-de-las-relaciones-sociales-s%C3%ADmbolo-%C3%BAnico-vector-contacto-con-las-manos-y-signo-de-apret%C3%B3n-de-.html

Las relaciones interpersonales son básicas para un buen entendimiento familiar, social y laboral. Para desarrollar bien nuestra formación e interactuar adecuadamente en la sociedad lo invito a participar de las actividades propuestas en esta guía partiendo de su concepto.

Relaciones Interpersonales: Todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, como las que se dan con nuestros padres, nuestros hijos, con amistades o con compañeros y compañeras de trabajo y estudio. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir y de ver la vida; también compartimos necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida.

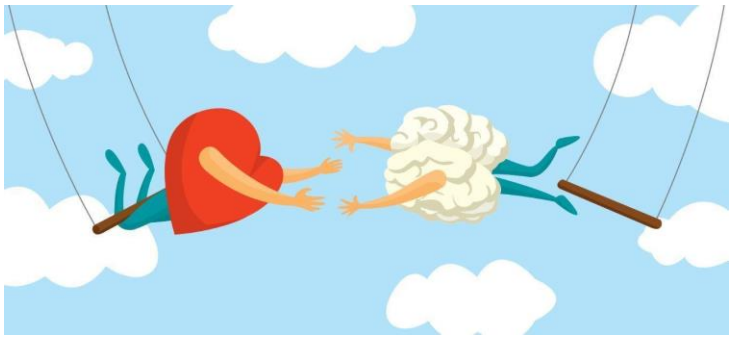
Participe de la socialización de los conceptos:

- Relaciones interpersonales.
- Normas de convivencia.
- Trabajo en equipo
- Inteligencia emocional.

A continuación, observe la película “somos campeones” la cual será proyectada en su ambiente de formación por su instructora de ética, de forma individual haga la relación de los términos socializados por su instructora con los diferentes momentos de la película, plásmelo en un texto de Word mínimo de 2 planas y en grupos de 3 aprendices haga un dibujo del tamaño de 1 pliego de papel panela en el que concluya la temática tratada, socialice con sus compañeros en el ambiente de formación.

Finalmente haga un análisis del estado de sus relaciones interpersonales en su ambiente de formación, que tan efectivo está siendo al momento de comunicar sus emociones y sentimientos. A través de la dinámica “como me relaciono en mi ambiente de formación”.

Toda la información recolectada en el desarrollo de la actividad deberá ser guardada en un documento con el nombre de la actividad que aparece en la guía y deberá ser subida a la plataforma Blackboard al espacio del proyecto-Carpeta Evidencias-Fase Análisis y actividad ética.



Competencia: Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en el contexto laboral y social.
RAP: Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.

3.3.7 ACTIVIDAD: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia CC BY-NC-ND

En esta fase la instructora orientará a cerca del concepto de Seguridad y Salud en el trabajo, contenidos, terminología y aspectos normativos enfocados en estas primeras etapas.



Importante que el aprendiz comience con esta información a familiarizarse con lo que tiene que ver con el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, Para esta actividad el instructor realizará unas tés de apareamiento donde cada aprendiz reconocerá los términos y conceptos vistos en formación; también se organizarán en grupos de tres personas donde los aprendices realizarán exposiciones con temas relacionados con el decreto 1072 de 2015 Estas actividad una vez sea calificada por la instructora, será subida como evidencia al portafolio del aprendiz en esta fase de análisis.

Competencia: Administrar la salud ocupacional de acuerdo con la normatividad técnica legal vigente y las políticas de la organización.
RAP: Diagnosticar las condiciones de seguridad, salud y medioambiente de acuerdo con la normatividad vigente, la misión y visión de la organización.

Actividad de aprendizaje: Caracterizar las variables internas y externas de las empresas del Norte del Valle del Cauca, determinando las prácticas administrativas, contables y de sostenibilidad ambiental, integrando conceptos técnicos en inglés.

3.3.8 ACTIVIDAD CONTABILIDAD

3.3.8.1 ACTIVIDAD: CAMARA DE COMERCIO-FUNCIONES E IMPORTANCIA, MATRICULA Y REGISTRO MERCANTIL.





Aprendiz, con los videos institucionales de la cámara de comercio disponibles en la carpeta de la actividad, participe del Bloq en la plataforma institucional territorium redactando un resumen en Word y sus propios comentarios de los videos "Funciones de la Cámara de comercio" y "Matricula y registro mercantil".

3.3.8.2 PERSONA NATURAL, PERSONA JURIDICA, NOMBRE COMERCIAL, RAZÓN SOCIAL.

Aprendiz, realice consulta preferiblemente en el sistema de bibliotecas SENA, defina en sus palabras los conceptos de persona natural y sus características, persona jurídica, sus características, ejemplo de personas jurídicas en nuestro entorno, ejemplos de nombre comercial y ejemplo de nuestro entorno, ejemplos de razón social y ejemplos de nuestro entorno.

Como producto de su consulta complete el cuadro relacionando las imágenes bien sea con el concepto de persona natural o persona jurídica y relacionado los conceptos de razón social o nombre comercial.

Suba esta evidencia a la plataforma territorium según indicaciones de su instructor.

3.3.8.3 ACTIVIDAD: CONOCIMIENTO DE LOS COMERCIANTES.

Participe en la plataforma territorium de manera individual en el Foro Temático "C*onocimiento de los comerciantes"* y responda al siguiente cuestionario:

1. ¿Quién es un comerciante?
2. Relacione las causales de presunción de comerciante
3. Relacione cinco (5) obligaciones o deberes de los comerciantes
4. Consigne cinco (5) ejemplos de actividades mercantiles,
5. Consigne cinco (5) ejemplos de actos no mercantiles.



https://legisco.vteximg.com.br/arquivos/ids/162748-1000-1000/codigo-basico-de-comercio_806-941.jpg?v=636952608568630000



3.3.8.4 ACTIVIDAD: LAS SOCIEDADES Y SUS CARACTERÍSTICAS

"ARTÍCULO 98. CONTRATO DE SOCIEDAD - CONCEPTO - PERSONA JURÍDICA DISTINTA. Por el contrato de sociedad dos o más personas se obligan a hacer un aporte en dinero, en trabajo o en otros bienes apreciables en dinero, con el fin de repartirse entre sí las utilidades obtenidas en la empresa o actividad social.
La sociedad, una vez constituida legalmente, forma una persona jurídica distinta de los socios individualmente considerados".



http://www.cdci-gchu.com.ar/multimedia/blog/tb_76451_GestionEtica.jpg

Aprendices:

De acuerdo con la presentación en formación, material de apoyo y consulta bibliográfica consigne las características más importantes de las sociedades comerciales en Colombia con el siguiente contenido:

Razón social	Denominación de los socios	N° de socios	Responsabilidad de los socios	Característica del capital y derechos	Causales de disolución y liquidación

Conforme grupos de al menos tres (3) aprendices y elabore una presentación pára ser socializada en formación en power point, prezi, canva; entre otros y desarrolle el contenido del cuadro anterior agregando otras características de interés del tipo de sociedad comercial que le asigne su instructor.



1. **Sociedad por acciones simplificada:**

   a) Relacione al menos 7 características de las Sociedades por acciones simplificadas,
   b) ¿Cuáles son los requisitos del documento de constitución que deben observarse en el documento de las S.A.S.?
   c) Relacione los aspectos de la Organización y funcionamiento de la S.A.S.
   d) ¿Cuáles son las ventajas que tiene las sociedades por acciones simplificada?
   e) ¿Cuáles son las desventajas de la Sociedad por acciones simplificada?

2. **Sociedades Comerciales de Beneficio e Interés Colectivo:**

   a) Que es una sociedad BIC,
   b) Cuáles son los propósitos de las sociedades BIC,
   c) Haga un resumen de las cinco (5) dimensiones de las sociedades BIC

Si ve necesario complemente la información con la consulta sistema virtual de bibliotecas SENA.

Una vez desarrollado las preguntas del cuestionario 1 y 2 participe con sus respuestas en el bloq en la plataforma territorium.

3.3.8.5 REQUISITOS LEGALES DE CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO.

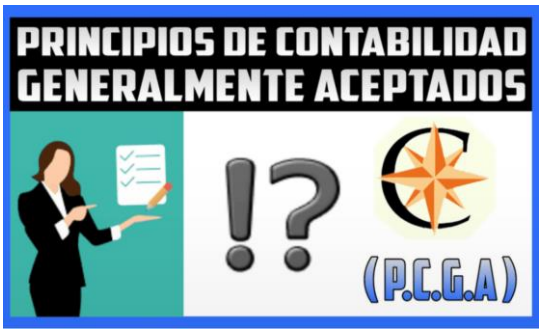


https://www.areadepymes.com/modules/Manuales/emprendedores/constitucion_empresa/images/tramites_constitucion_empresa.png

Aprendiz ya conocemos las diferentes clases de sociedades y organizaciones empresariales según la normativa legal vigente, ahora es fundamental dentro del marco de la gestión empresarial conocer e identificar los diversos trámites de constitución y funcionamiento de una empresa; para lo cual debe consultar e informarse preferiblemente haciendo uso del sistema de bibliotecas SENA, elabore la simulación de Constitución de una empresa disponible en el material de apoyo iniciando con la consulta de homonimia, consulte el código CIIU, la tarifa del ICA, tarifas de la Cámara de comercio para matricula y registro mercantil, realice el ingrese al portal SIUT haciendo consulta del permiso de uso de suelos.

Consulte en el material de apoyo en el espacio de territorium de su ficha las pautas y normas requeridas para la actividad.

3.3.8.5 ACTIVIDAD: CONOCIENDO LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE – PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD.



https://2.bp.blogspot.com/-gVLL_OHss/XOnfKSSO9nI/AAAAAAAABCs/

Aprendiz, con base en el material de apoyo y presentación de su instructor elabore un documento resumen en Word, presentación power point, prezi o infografía en la cual describa los quince (15) principios de contabilidad tratados en formación.

La actividad puede realizarse a mano si tiene dificultades con el uso de computador.

3.3.8.7 . ACTIVIDAD: POLITICAS CONTABLES.



http://santiagovila.edu.co/images/pol_contables.png

Con sustento en el material de apoyo disponible en el Drive y presentación de su instructor de las Políticas contables, elabore un resumen en Word, presentación en power point, prezi, infografía, con el desarrollo de los temas: Definición, ventajas y beneficios de las políticas contables y 5 ejemplos de políticas contables.

La actividad puede realizarse a mano si tiene dificultades con el uso de computador.

3.3.8.8 ACTIVIDAD: REQUISITOS LEGALES Y USOS DE DOCUMENTOS COMERCIALES Y TÍTULOS VALORES.

1. Títulos valores.
2. Remisión
3. Nota débito
4. Nota crédito
5. Recibo de caja
6. Recibo de caja menor
7. Comprobante de egreso de caja
8. Cotización
9. Entrada de almacén
10. Salida de Almacén
11. Cheque
12. Letra de cambio
13. Requisición
14. Pagaré
15. Comprobante de egreso para cheque
16. Nota de contabilidad,
17. Orden de Compra,
18. Tarjeta Kardex,
19. Libranza.
20. Factura de venta,
21. Consignación bancaria,
22. Documentos del Ciclo e compras.



Basados en el material de apoyo disponible en territorium y presentación desarrollada por su instructor de área, elabore una reseña escrita de las normas legales y de procedimiento en el manejo de los documentos comerciales.

La actividad puede realizarse a mano si tiene dificultades con el uso de computador.

3.3.8.9 ACTIVIDAD: SALVAGUARDA DE LOS TITULOS VALORES.



https://http2.mlstatic.com/D_NQ_NP_2X_820715-MCO43823883604_102020-F.webp

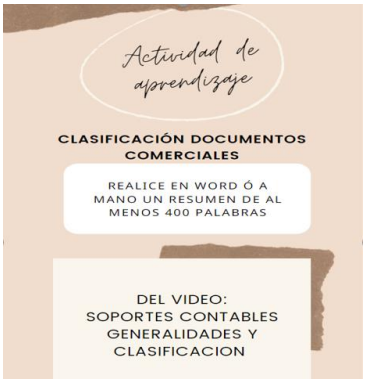
Aprendiz, habiendo resaltada las características de los títulos valor y su importancia en el desarrollo del comercio, elabore un informe escrito en Word, power point, prezi, infografía, en el que resalte las medidas de salvaguarda de los títulos valores, con base en el documento de apoyo y presentación de su instructor.

La actividad puede realizarse a mano si tiene dificultades con el uso de computador

3.3.8.10 CLASIFICACION DE LOS DOCUMENTOS COMERCIALES Y TITULOS VALORES.

Es diversa la clasificación de los documentos y soportes contables, algunos de los criterios de clasificación son por: Documentos y internos y externos, documentos comerciales contables y no contables, documentos comerciales negociables y no negociables.

De acuerdo con la exposición de su instructor, material de apoyo y con base en el análisis del video del portal de youtubde de Elsa Mara contable Soportes contables: Generalidad y Clasificación elabore un resumen de al menos cuatrocientas (400) palabras.



Competencia: Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales.
RAP: Interpretar los fundamentos contables según los principios de contabilidad generalmente aceptados.
RAP: Clasificar documentos comerciales y títulos valores.

3.3.9 ACTIVIDAD BILINGUISMO

3.3.9.1 ACTIVIDAD: MY PROFILE



Es muy importante conocer y saber presentarse y responder a preguntas de su vida personal y laboral. Por eso realice un perfil para que pueda darle a conocer a todos acerca de su vida. Ese perfil debe ser desarrollado en Powtoon e incluir fotos reales con la siguiente información:

-Name -Last Name - ID Number –Country -City -Age - Birthdate -Occupation -Favorite sports - Nationality - Telephone Number -Marital Status -Hobby -Likes - Dislikes- Physical Appearance

Debe organizar su presentación teniendo en cuenta la muestra. Recuerde usar durante el desarrollo de su evidencia el verbo “TO BE” y el posesivo “MY”; no olvide consultar el uso de los números cardinales en inglés para saber cómo decir las fechas y la forma como se estructuran las preguntas abiertas o “WH- Questions”, ya que cada uno debe hacerle preguntas a sus compañeros expositores acerca de su perfil usando esa clase de preguntas.

Esta actividad le permitirá tener herramientas para presentarse y hablar de su vida de una forma básica en inglés.

Competencia: Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva.
RAP: Encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.

3.3.9.2 ACTIVIDAD: MY GLOSSARY



Después de haber fortalecido los conocimientos básicos del idioma inglés, va a hacer uso de su creatividad y va a realizar un glosario con el vocabulario más importante de su formación y que esté directamente involucrado con su Programa de formación. Esto con el propósito, de contar con el vocabulario técnico necesario para el desarrollo y el progreso dentro de las formaciones de inglés. De esta manera, debe buscar el significado de los términos técnicos en el siguiente diccionario monolingüe:

http://www.yourdictionary.com/

Y para conocer en español el significado del vocabulario técnico apóyese en el traductor de Bing http://www.bing.com/translator/?MKT=es-ES o de Reverso http://www.reverso.net/text_translation.aspx?lang=ES

Su instructor les dará las demás pautas para desarrollarlo.

Competencia: Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva.
RAP: Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.

3.3.9.3 ACTIVIDAD: DESCRIBING PLACES, OBJECTS AND PEOPLE



Su proyecto formativo le permite conocer el lugar en dónde este será llevado a cabo y además le permite conocer características y cualidades del mismo. No obstante, usted como aprendiz de la lengua inglesa debe saber describir lugares, objetos y personas utilizando vocabulario y estructuras gramaticales que permitan realizar este tipo de actividades. De esta manera, realice una descripción por medio de una presentación con fotos reales del lugar dónde está desarrollando su proyecto formativo y algunas que relacione el manejo ambiental que se da en este lugar; utilice las herramientas gramaticales aprendidas tales como: demostrativos, adjetivos, verbo "to be"en todas sus formas, expresiones verbales de cantidad "there is-there are". Una vez creada su presentación, susténtela a todo el grupo. Con el propósito de interactuar en la lengua inglesa y con los demás grupos, cada grupo debe realizarle preguntas al grupo expositor acerca de su presentación.

Competencia: Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva.
RAP: Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos.

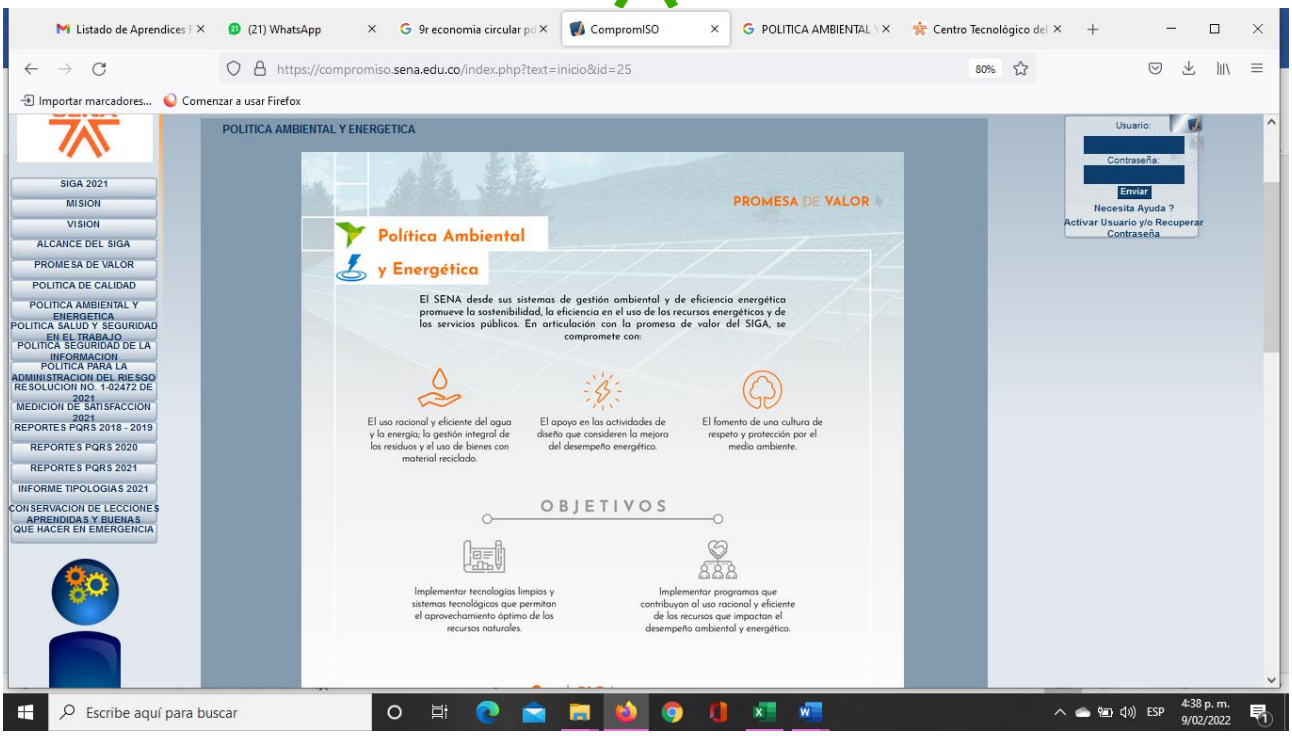
3.3.10 ACTIVIDAD: GESTIÓN AMBIENTAL

RECONOCER LA IMPORTANCIA DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL y DE EFICIENCIA ENERGÉTICA DENTRO DE LAS ACCIONES TÉCNICAS PROPIAS DE SU PROGRAMA DE FORMACION.

Aprendiz, inicias un proceso de aprendizaje, en donde se identificará LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN AMBIENTAL EN SU PROGRAMA DE FORMACIÓN; por esta razón es importante que desde su formación afronte la responsabilidad ambiental en sus acciones dentro de los ambientes de aprendizaje e instalaciones del Centro de Formación.

Por ende y cumpliendo con la política ambiental y de eficiencia energética, debemos estar comprometidos con los siguientes principios o pilares que pertenecen al subsistema de gestión ambiental.

https://compromiso.sena.edu.co/index.php?text=inicio&id=25



Por lo anterior mencionado, lo invito a que realice las siguientes actividades concernientes a gestión ambiental y de eficiencia energética



a) Lea detenidamente los compromisos y objetivos que hacen parte de la política ambiental y de eficiencia energética del SENA e investigue los siguientes conceptos que están relacionados con los compromisos ambientales del SENA, realice por cada concepto una infografía https://www.canva.com/ en donde se diagrama el texto encontrado a modo de resumen.

Conceptos:

- Concepto de las 9 RS (economía circular)
- Concepto de las 5 S
- Responsabilidad ambiental empresarial
- Energías Limpias
- Huella ambiental empresarial

b) Suba a la plataforma Territorium, en la carpeta de evidencias de GESTION AMBIENTAL.

2. NORMA ISO14001:2015. GUÍA PARA ESTABLECER ACTIVIDADES EMPRESARIALES QUE IMPACTAN POSITIVAMENTE EL MEDIO AMBIENTE

Aprendiz, **el Sistema de Gestión Ambiental** es una combinación de procesos que permiten que una empresa reduzca sus **impactos ambientales negativos** y aumente su **eficiencia** a partir de los **aspectos ambientales**; de esta manera se puede conseguir mejoras tanto económicas como ambientales y operativas. El Sistema de gestión ambiental ofrece *un marco para la gestión ambiental e implica tareas como formación, inspecciones, establecer una política y objetivos, gestión de riesgos etc.*





La Gestión ambiental en una empresa se fundamenta en la ISO 14001:2015 que proporciona a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Esta norma específica requisitos que permitan que una organización logre los resultados previstos que ha establecido para su sistema de gestión ambiental.

Con la información sobre la gestión ambiental empresarial a partir de la ISO 14001, lo invito a que realice la siguiente actividad que será apoyada por su instructor de gestión ambiental.



Consulte en la norma ISO14001:2015 el capítulo 03. Términos y definiciones y a través de una estrategia didáctica o un juego y socialice con sus compañeros de ficha los términos relacionados con organización y liderazgo; términos relacionados con planificación; términos relacionados con soporte y operación; términos relacionados con la evaluación del desempeño y con la mejora.

Equipos: Computadores con acceso a internet, televisor, video beam
Materiales: Marcadores borrables y permanentes, cuaderno de notas, equipos de cómputo.

Competencia: Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en el contexto laboral y social.
RAP: Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.

3.3.11 ACTIVIDAD: FORMACIONES FÍSICA Y MENTALMENTE ACTIVAS

Para el proceso de inmersión a las actividades de cultura física es importante tener en cuenta aquellos aspectos que se encuentran involucrados durante una sesión de ejercicios programados, por esta razón es necesario desarrollar una serie de talleres para favorecer la obtención de habilidades psicomotrices en cada uno de los aprendices.

1. Juegos tradicionales y el desarrollo de la motricidad. Los juegos tradicionales son manifestaciones culturales presentes en todos los grupos y sociedades, se han venido practicando desde tiempo inmemorial y no han sufrido casi ninguna modificación en su estructura, asegurando su transmisión a lo largo de varias generaciones (Cañizares Márquez & Carbonero, 2016). Éstos juegos, permiten optimizar la propia motricidad a través del desarrollo de las habilidades motrices que va de la mano al desarrollo de la condición física y del bienestar físico (Castañer & Oleguer, 2006).

Así pues, consulte lo siguiente:

- Cuáles son los principales juegos tradicionales y su relación directa con el desarrollo psicomotriz en las diferentes etapas de la vida.
- Explique cómo el cambio de generación ha influido en la práctica de estos juegos.
- Realice con su grupo de formación un ejercicio de motricidad gruesa relacionado con los juegos tradicionales.
- Busque la relación de estas acciones con el entorno formativo y laboral, además, entregue evidencia digital para ser evaluada por su instructor, posteriormente subir la lista de chequeo a su plataforma individual.

2. **Plan de entrenamiento:** EL sedentarismo está en crecimiento, esta condición nos afecta nuestra calidad de vida, por tal motivo es importante diseñar un plan de entrenamiento, para esto debemos dirigirnos a la página de la Organización Mundial de la Salud (OMS) https://www.who.int/dietphysicalactivity/factsheet_recommenda tions /es/ para conocer las recomendaciones de actividad física con respecto a la edad. Seguido de esto. Por último, plantearemos las actividades con hora, lugar, tipo de entrenamiento (Gimnasio CTA, Actividades deportivas CTA y Danzas del CTA)

3. **Protocolo de pausas activas "Formaciones Activas".** Las pausas activas se convierten en una técnica importante en las jornadas de formación y laborales para tomar un descanso y renovarse de energía, tal como lo expone el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (2017), la pausas activas surgen como respuesta a la creciente aparición de enfermedades laborales asociadas a factores ocupacionales como las actividades repetitivas y de fuerza.



Así pues, debe dirigirse al material de apoyo, leer el documento adjunto sobre Las pausas activas para conocer el concepto, beneficios, duración y recomendaciones para realizarlas. (adicional a esto, adjunto link del documento



https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/pu1.pg6_.gth_publicacion_cartilla_pausas_activas_2018_v1.pdf)

Seguido de esto, grupos conformados por 2 aprendices se encargarán de realizar cada semana las pausas activas en su ambiente de formación, es decir que esta actividad se llevará a cabo durante toda la etapa lectiva. Es importante recordar que deben integrar actividades recreativas y lúdicas que llenen de energía, evitar acciones repetitivas y aburridas.



Se debe enviar un documento en Word con las respuestas a los interrogantes mencionados anteriormente y adjuntar las fotos de la evidencia de la ejecución de las actividades, posterior a eso, se evaluará la actividad.

Competencia: Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en el contexto laboral y social.
RAP: Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.

3.3.12 ACTIVIDAD EMPRENDIMIENTO



http://uhu.es/univergem/index.php/news/laboratorio-de-innovacion-social-y-emprendimiento/#iLightbox[gallery434]/0

¿Qué es la motivación?

Generalmente, cuando hablamos sobre motivación nos referimos a las fuerzas internas o externas que actúan sobre un individuo para impulsar, dirigir o sostener una conducta.
En términos técnicos, muchos autores la definen como "la raíz dinámica del comportamiento", lo cual quiere decir que toda forma de conducta nace en algún tipo de motivo.
Su desaparición acarrea necesariamente el abandono de lo que se hace. Por eso, es mucho más difícil alcanzar objetivos cuando se carece de motivación.

La motivación la que nos permite crear hábitos, intentar cosas nuevas, sostener el esfuerzo en alguna tarea que consideremos gratificante o productiva, e incluso es necesaria para satisfacer determinadas necesidades fundamentales.

Motivación Personal

La motivación personal es el término común que damos a **la energía interiorizada de la que disponemos para emprender cambios y sostener decisiones.** Es nuestra carga de motivación interior enfocada específicamente hacia lo que consideramos nuestros éxitos o nuestros valores
Una persona con mucha motivación personal requiere de poca ayuda para enfilarse hacia lo que quiere o para sostener un hábito que desea. Por el contrario, una con poca motivación personal fluctúa en su deseo, es inconstante y a menudo necesita que otros la conduzcan y la entusiasmen con aquello que, paradójicamente, desea para sí misma.

Estimado aprendiz participa del video compartido en el siguiente enlace y en formación realiza la actividad guiada por el instructor.

Responde a las preguntas relacionadas y en una mesa redonda trata y comparte los diferentes puntos de vista.

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

Emprendimiento

¿Qué es?

Actitud que ha acompañado a la humanidad desde siempre, es la capacidad que tienen los seres humanos de realizar esfuerzos orientados hacia el logro de una meta u objetivo.

En todas las culturas, la historia ha reservado un lugar especial para reconocer a aquellas personas que tuvieron una idea, tomaron la iniciativa y, con sus acciones, lograron cambiar la forma de vivir de las sociedades para siempre.



https://mx.depositphotos.com/vector-images/cavernicola-rueda.html



https://www.pinterest.es/pin/683843524659144710/

¿Qué es ser emprendedor?

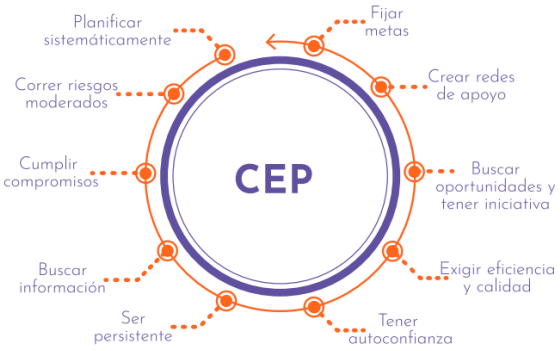
Es quien, a partir de una idea innovadora, saca adelante por sus propios medios un proyecto en el que cree apasionadamente, busca la manera de materializarlo y asume los riesgos y consecuencias que esto significa.

Siempre que inicia un proyecto (sea personal o profesional), usted pone a prueba ciertos elementos de su personalidad que le llevan a conseguir aquello que se ha propuesto.

Eso tiene por nombre comportamiento emprendedor.

Características emprendedoras personales

Aplicadas con responsabilidad, las Características Emprendedoras Personales (CEP) nos pueden llevar a ser líderes, con habilidad para enfrentar la realidad de forma creativa. Las CEP son rasgos de nuestra personalidad que definen cómo actuamos y nos comportamos frente a los retos personales y profesionales de nuestras vidas. Son 10 y pueden mejorarse continuamente.

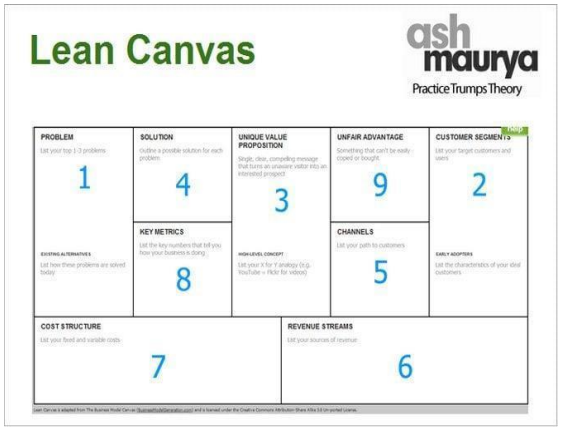


Estructurando mi idea de negocio

Hemos llegado a lo más emocionante de nuestro proceso: ¡Estructurar nuestro negocio!, en otras palabras, vamos a darle forma a nuestra idea de negocio.

Esto es posible a través de un modelo de negocios, el cual, recoge las bases de creación de valor de un negocio o proyecto; dicho de otra manera, es una simplificación, un plano, un croquis, que recoge las bases de un negocio o proyecto.

Aprendiz, observe detenidamente el siguiente video: https://www.youtube.com/watch?v=ZLM-LqoAyM4.



Interesante ¿verdad? Así es, el MODELO DE NEGOCIOS LEAN CANVAS básicamente nos permite de una manera fácil y creativa darle respuesta a estos tres cuestionamientos: ¿Cómo? ¿Qué? ¿Quién?, Cual, Solución. es decir, a quién le vamos a ofrecer nuestro producto (tangible o intangible), qué le vamos a entregar (adicional a un producto, cuál será el valor detrás de ese producto) y cómo lo vamos a hacer.

Aprendiz, apoyado del material de consulta **"Guía para el diseño de modelos de negocios Lean Canvas"** y con la ayuda de la instructora, con su equipo de trabajo estructure el CANVAS de la idea de negocio elegida. Tenga presente que este es un lienzo, por lo tanto, no implica que sea estático (de ahí lo maravilloso que es trabajar con esta herramienta) y que en cualquier momento podrá hacerle las modificaciones necesarias para que su idea finalmente se convierta en un nuevo emprendimiento.

Competencia: Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en el contexto laboral y social.
RAP: Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales.

3.4 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.

3.4.1 SOCIALIZACION DEL INFORME FINAL DE LA FASE

Identificar las características del entorno social, económico y legal de las empresas del sistema moda del eje cafetero y el norte del valle.



Una vez elaborado el Informe con la descripción del entorno económico y la dinámica del sector sistema moda del eje cafetero y Norte del Valle. Mediante un video presente los hallazgos más importantes.

Recuerde que usted es Gestor Empresarial y debe de apropiarse de un lenguaje idóneo y adoptar un punto de vista objetivo acorde a las necesidades del mundo empresarial y la competitividad del mercado en el que se encuentra la empresa objeto de intervención.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

Materiales de formación:
DEVOLUTIVO (Herramienta - equipo) Equipos con conectividad
CONSUMIBLE (unidades empleadas durante el programa).
Marcadores permanentes
Marcadores borrables

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de Producto: Desarrollo del proceso de investigación empresarial y presentación del informe diagnóstico a los equipos de trabajo	- Aplica La Metodología De La Investigación Científica Para Resolver Problemas En Las Organizaciones Con Responsabilidad Y Diligencia. - Aplica Los Conceptos De Población, Muestra, Variables De Investigación De Manera Proactiva Y Ordenada. - Interpreta Las Medidas De Tendencia Central Y Las Aplica Al Análisis De La Información Con Oportunidad Al Trabajo Solicitado. - Aplica La Metodología De La Investigación Científica Con Rigor Y Responsabilidad En Procesos Investigativos, Formativos O Productivos.	**Técnica de evaluación:** Valoración de producto **Instrumento de evaluación:** Lista de verificación

	- Aplica Con Objetividad El Procedimiento Para Compilar, Tabular La Información, Empleando Las Fuentes Disponibles Y De Acuerdo Con Las Necesidades De La Organización. - Identifica Y Aplica Los Instrumentos De Recolección De Información, Para La Compilación De Información.	
Evidencia de Producto: Informe con el plan de acción en mercadeo básico. **Evidencia de desempeño:** Socialización del plan de acción en mercadeo básico.	- Caracteriza Segmentos De Mercado Aplicando Técnicas De Análisis A Poblaciones De Acuerdo Con Criterios Sicográficos, Demográficos, Culturales, Geográficos, Psicológicos Y Socioeconómicas Según El Producto O Servicio A Vender - Segmenta El Mercado Para Un Producto O Servicio Aplicando Métodos Y Técnicas De Segmentación A Una Población Objeto Según Parámetros De Segmentación Y Políticas De La Empresa. - Analiza El Comportamiento De La Oferta Y La Demanda De Un Producto O Servicio A Partir De Datos Históricos Utilizando Métodos Matemáticos Y Estadísticos De Pronóstico Con El Apoyo De Software, Según Variables Relacionadas Con El Potencial Del Mercado Y De La Empresa.	**Técnica de evaluación:** Valoración de producto **Instrumento de evaluación:** Lista de verificación **Técnica de Evaluación:** Observación directa **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo
Tipo de evidencia: **DE PRODUCTO** Informe creativo simulación empresarial, paralelo Ser empresario, línea de tiempo proceso admin, informe aplicación de matrices, Informe diagnóstico del sector. **Tipo de evidencia:**	1. Diagnostica Con Objetividad La Situación De Rentabilidad, Liquidez Y Riesgo, En La Organización De Acuerdo Con Los Análisis Realizados. 2. Calcula Con Objetividad Los Indicadores De Gestión Administrativa Y Financiera Aplicando La Tecnología, Y Los Procedimientos, Que Permitan Tomas Decisiones Con Una Mayor Probabilidad De Éxito.	**Técnica de Evaluación:** Valoración de Producto **Instrumento de Evaluación:** Lista de Chequeo **Técnica de Evaluación:** Observación directa **Instrumento de Evaluación:**

DE DESEMPEÑO: Simulación empresarial, Exposición proceso creativo.		Lista de Chequeo
Tipo de evidencia: **DE DESEMPEÑO:** Simulación reunión ejecutiva Cultura organizacional **Tipo de evidencia:** **DE DESEMPEÑO:** Campaña plan de mejoramiento organizacional	_Diagnostica con objetividad la situación actual del clima organizacional. _Aplica rigurosamente las etapas, los principios básicos y las técnicas de planeación. _Diagnostica con objetividad la situación actual del clima organizacional. _Aplica rigurosamente las etapas, los principios básicos y las técnicas de planeación.	**Técnica de Evaluación:** Valoración de Producto **Instrumento de Evaluación:** Lista de Chequeo **Técnica de Evaluación:** Observación directa **Instrumento de Evaluación:** Lista de Chequeo
Evidencia de Producto: Documento (Ciclo del servicio, triangulo del servicio...), Libreta de calificaciones, Protocolo centro de simulación empresarial.	- evalúa de manera rigurosa la atención y el servicio prestados por una organización, a través de la libreta de calificaciones. - aplica rigurosamente los estándares de calidad en los procesos de atención y servicio al cliente, cara a cara, en español y en inglés. - aplica objetivamente el vocabulario técnico en inglés, para establecer citas y organizar la agenda personal y la de su jefe, cara a cara. - opera con seguridad los medios tecnológicos y aplicativos disponibles en la organización para la atención y el servicio al cliente interno y externo. - aplica diligentemente las normas y estrategias de atención y cortesía telefónica y a través de otros medios tecnológicos. registra cuidadosamente los clientes o usuarios que ingresan a la organización y el objetivo de su visita. - concierta citas y organiza la agenda personal y la de su jefe, a través de los medios	**Técnica:** Valoración de Producto **Instrumento de Evaluación:** Lista de Chequeo

	- elabora rigurosamente cronogra mas de actividades y establece prioridades y planes de trabajo para facilitar el manejo y el control del tiempo. - aplica diligentemente actitudes y valores en las relaciones públicas en procura del prestigio de la organización. - participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgo positivos durante el desarrollo de las actividades. - registra con responsabilidad, en inglés, mensajes relacionados con los requerimientos de los clientes. - elabora de manera responsable, tarjetas y cartas de invitación y de agradecimiento, en inglés y en español, que favorezcan las relaciones empresariales. - opera los equipos en la elaboración de tarjetas de presentación, invitación y de agradecimiento, en español y en inglés. - aplica rigurosamente el protocolo de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. aplica respetuosamente las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de comunicación, atención y servicio al cliente interno y externo. - aplica de manera rigurosa los significados del vocabulario técnico, en inglés, requerido para brindar e intercambiar información básica personal, laboral y empresarial, con	

	asertividad en mensajes básicos orales y escritos, cara a cara. - describe de manera diligente los servicios ofrecidos por una organización, de acuerdo con el portafolio de servicios, en español y en inglés. - elabora responsablemente correspondencia relacionada con la atención y el servicio a los clientes internos y externos, aplicando las normas técnicas vigentes, en español y en inglés. - clasifica con responsabilidad los tipos de clientes que visitan la organización. - aplica en la atención y servicio con objetividad los momentos de verdad durante el ciclo del servicio al cliente interno y externo. - utiliza la planeación de los recursos de la empresa relacionada con el servicio, con objetividad y responsabilidad.	
Tipo de evidencia: **DE PRODUCTO** Informe Diagnóstico de los procesos organizacionales y de las condiciones externas de las empresas del norte del Valle del Cauca.	- Aplica diligentemente las normas vigentes para la presentación de referencias bibliográficas. - Utiliza con responsabilidad las normas técnicas vigentes para la presentación de informes de investigación. aplica la estructura para la presentación de informes con diligencia, oportunidad y responsabilidad. - Presenta informe de manera objetiva y asignando los nombres de los títulos a los resultados de la investigación de acuerdo con su contenido sobre información compilada y tabulada.	**Técnica de Evaluación:** Valoración de producto **Instrumento de evaluación** Lista de chequeo

	- Presenta informe de manera objetiva teniendo en cuenta la racionalidad de las cifras, conceptos, variables, fuentes de información y referencias previstas.	
Tipo de evidencia: **DE DESEMPEÑO:** Exposición por grupos de criterios de trabajo colaborativo	- Establece Procesos Comunicativos Asertivos Que Posibilitan La Convivencia En Los Contextos Social Y Productivo De Acuerdo Con Las Competencias Ciudadanas. * Establece Acuerdos Mediante El Uso De Procesos Comunicativos, Racionales Y Argumentados Orientados Hacia La Resolución De Problemas Según Normas Y Protocolos Institucionales. *Resuelve Conflictos Mediante El Uso De La Racionalidad, La Argumentación Y La Asertividad.	**Técnica de evaluación:** OBSERVACIÓN DIRECTA **Instrumento de evaluación:** LISTA DE CHEQUEO DESEMPEÑO
Evidencia de Producto: Documento: Informe del diagnóstico de las condiciones de salud y trabajo.	- Identifica Con Objetividad Y Responsabilidad Los Factores De Riesgo Y Peligro, Las Enfermedades Profesionales Y Los Accidentes Laborales Derivados De Las Condiciones Inseguras En El Trabajo. - Organiza Y Determina Necesidades De Capacitación, Entrenamiento, Y Adiestramiento A Las Personas Que Integran Los Planes Y Brigadas De Emergencia En La Organización. - Aplica Una Metodología Para El Seguimiento En Las Actividades En La Implantación De Los Planes De Emergencia En La Organización Con Responsabilidad Y Liderazgo. - Aplica El Concepto Y El Alcance En Las Actividades De Vigilancia Epidemiológica Con Responsabilidad Frente Las Entidades De Arp, Y Los Pve De Riesgos Ocupacionales. - Aplica Principios Éticos Y La Normatividad Vigente En La Caracterización De Los Procesos En Los Procesos Y Procedimientos De La Gestión, De La Calidad, La	**Técnica de evaluación:** VALORACIÓN DE PRODUCTO

	Salud Ambiental, Y La Seguridad Y Salud Ocupacional.	
Tipo de evidencia **DE PRODUCTO:** Informe diagnóstico de las condiciones administrativas, financieras, contables y comerciales de las empresas seleccionadas. **Tipo de evidencia** **DE DESEMPEÑO:** Desarrollo del proceso de investigación empresarial y presentación del informe diagnóstico a los equipos de trabajo.	- Identifica En Su Entorno Una Empresa De Cada Uno De Los Sectores Económicos Y Describe Las Características De Cada Una De Ellas. - Interpreta Y Aplica Las Normas O Principios De Contabilidad Generalmente Aceptados. Comprende Las Implicaciones De La Ética En Los Procesos Contables Es Responsable Con El Cumplimiento De Las Funciones Asignadas. - Es Respetuoso Con Los Lineamientos Institucionales Y Del Entorno. - Observa Los Principios De Responsabilidad, Honestidad Y Compromiso Durante Todo El Proceso De Formación. - Demuestra Compromiso Para El Trabajo En Equipo.	**Técnica de Evaluación:** Valoración de producto **Instrumento de Evaluación:** Lista de chequeo producto **Técnica de evaluación:** Observación **Instrumento de evaluación:** LISTA DE CHEQUEO DESEMPEÑO
Tipo de evidencia: **DE DESEMPEÑO:** **MY PROFILE** **MY GLOSSARY** **DESCRIBING OBJECTS, PLACES AND PEOPLE!**	-Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo. -Plantea y responde preguntas sobre sí mismo. -Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno. -Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico.	**Técnica de Evaluación:** Observación directa **Instrumento de Evaluación:** Lista de Chequeo
Tipo de evidencia: Producto: Producto. Infografía conceptos ambientales relacionados con los compromisos de la política ambiental y de eficiencia energética del SENA. Juego o estrategia didáctica sobre términos ISO14001:2015	-Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos. -Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental.	**Técnica de Evaluación:** Valoración de producto **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de producto
Tipo de evidencia: **De conocimiento :** Informe con la estimulación de las capacidades motoras y psicomotoras a través de los juegos tradicionales.	-Aplica los test de condición física según técnicas de medición. Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico. - Elabora el plan de acondicionamiento físico,	**Técnica de Evaluación:** FORMULACIÓN DE PREGUNTAS **Instrumento de Evaluación:** CUESTIONARIO **Técnica:** VALORACIÓN DE PRODUCTO **Instrumento de evaluación:**

De producto : Informe con la relación de los tipos de motricidad y las labores diarias. **De producto:** Informe mensual del plan de entrenamiento. **Evidencia de desempeño**: Protocolo de pausas activas "formaciones activas".	según sistemas de entrenamiento físico Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional.	LISTA DE CHEQUEO PRODUCTO **Técnica:** VALORACIÓN DE PRODUCTO **Instrumento de evaluación:** LISTA DE CHEQUEO PRODUCTO **Técnica de evaluación:** Observación directa **Instrumento de evaluación:** LISTA DE CHEQUEO DESEMPEÑO
Evidencia de producto: Plan de actividades basado en su entorno académico, emplee cada uno de las CEP repasadas. **Evidencia de producto:** Estructuración del modelo de negocios CANVAS	1. Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos. 2. Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo. 3. Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas según requerimientos del proceso formativo en función de las demandas concretas de los contextos productivos y sociales. 4. Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas.	**Técnica de Evaluación:** Valoración de producto **Instrumento de evaluación** Lista de chequeo **Técnica de Evaluación:** Valoración de producto **Instrumento de evaluación** Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ambiente de aprendizaje: Espacio en el que converge el conjunto articulado de fuentes de conocimiento para desarrollar en el aprendiz competencias en el ámbito de la conciencia y la capacidad tecnológica, la capacidad de abstracción y la habilidad de adaptación a los cambios de las estructuras productivas. Se distinguen los siguientes tipos de ambientes: el ambiente polivalente, el ambiente pluritecnológico, la unidad productiva agropecuaria, el aula abierta de informática, el aula convencional, el aula móvil, el laboratorio, el auditorio, la biblioteca, el campo deportivo, el ambiente virtual y los ambientes fuera de Centro.

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

Capital intelectual: Posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con los clientes y destrezas, que dan a las empresas una ventaja competitiva en los mercados. Compuesto por todos aquellos activos intangibles que generan valor de futuro para las compañías.

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

Capital social: Recursos económicos aportados por los socios de la empresa.

Coworking: Es un espacio que permite a la comunidad emprendedora, la interacción y el trabajo compartido de forma flexible y dinámica con personas del mundo empresarial, favoreciendo mucho el networking, por medio del aprovechamiento de las sinergias que ello conlleva, y enriquecerse de las relaciones con líderes, redes sociales, empresariales y profesionales de diversos ámbitos.

Cliente externo: Persona que compra productos o servicios para su actividad o proceso productivo de forma habitual.

Cliente interno: Personas dentro de nuestra organización cuyas acciones influyen en la calidad del servicio prestado a los clientes externos. En una relación cliente-proveedor dentro de la misma organización, es aquella persona que espera que le presten un servicio.

Cliente: Cualquier persona que tenga algo que ver con el éxito en las ventas.

Comercio al detalle: Actividad profesional que consiste en la compra de bienes y servicios para su venta posterior en pequeñas cantidades al consumidor final.

Comercio: Actividad profesional que consiste en la compra de bienes y servicios para su venta posterior con fines lucrativos.

Competencia: Conjunto de organizaciones que comercializan productos o servicios dentro de la misma categoría de los nuestros.

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.

Emprendimiento: Manera de pensar, sentir y actuar, en búsqueda de iniciar, crear o formar un proyecto a través de identificación de ideas y oportunidades de mercados, factores económicos, sociales, ambientales y políticos, así mismos factores endógenos como capacidad en el talento Humano, recursos físicos y financieros, que le permiten al emprendedor una alternativa para el mejoramiento en la calidad de vida por medio del desarrollo de un plan de negocio o la creación de las empresas.

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 más como una acción que como un resultado. Actitud continúa de un grupo de individuos o de una sociedad en general. Se representa en una cultura con necesidad de renovación permanente.

Entrepreneur: define a la persona que tiene como profesión ser un creador de empresas. En esta definición se abarca desde el emprendedor "novato", que apenas inicia su actividad de crear una empresa, como aquellos más experimentados que han tenido la oportunidad de haber creado otras iniciativas empresariales. En este sentido, podríamos decir que cubre en una misma palabra al emprendedor y al empresario.

Incubadora: entidad provista de una metodología y un espacio físico que proporciona todas las herramientas y asesoría necesaria para que las nuevas empresas se desarrollen en un ambiente de negocios, maximizando el valor empresarial de las iniciativas que apoya en el menor tiempo y al menor costo posible, utilizando las últimas tecnologías existentes.

Innovación: Aplicación de nuevas técnicas o procesos productivos. Introducción de nuevos productos, procesos o servicios en el mercado que abran la posibilidad de producir los mismos bienes utilizando menores recursos, bienes nuevos o de mejor calidad, constituyendo un elemento importante para el crecimiento económico.

Investigación: se refiere al acto de llevar a cabo estrategias para descubrir algo. También permite hacer mención al conjunto de actividades de índole intelectual y experimental de carácter sistemático, con la intención de incrementar los conocimientos sobre un determinado asunto.

Marca: Una marca es un signo distintivo que indica que ciertos bienes o servicios han sido producidos o proporcionados por una persona o empresa determinada.

Marketing: Conjunto de acciones destinadas a alcanzar los objetivos de la empresa y a satisfacer las necesidades del consumidor.

Mercado: Institución en la que los bienes y servicios se intercambian libremente al ponerse en contacto los demandantes y oferentes.

Mercado objetivo: segmento de ese mercado seleccionado por la empresa para ofrecer sus productos o servicios y a los cuales la empresa espera cumplir sus necesidades y sobre el cual se desarrollan todas las estrategias de comercialización, penetración y posicionamiento.

Merchandising: Conjunto de acciones desarrolladas por el fabricante y el detallista para influir sobre las decisiones de compra del consumidor cuando este se haya en el punto de venta.

Metodología: hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen en una investigación científica.

Modelo de negocio: forma en la cual una iniciativa empresarial define la manera en la que se generarán sus ingresos y beneficios.

Muestreo: técnica para la selección de una muestra a partir de una población, este proceso Permite ahorrar recursos, y a la vez obtener resultados parecidos a los que se alcanzarían si se realizase un estudio de toda la población.

Normatividad: conjunto de reglamentos de origen interno, cuya función es controlar o dirigir el buen funcionamiento de un fin o acción.

Pausa activa: es una actividad física realizada en un breve espacio de tiempo en la jornada laboral, orientada a que las personas recuperen energías para un desempeño eficiente del trabajo, a través de ejercicios que compense las tareas desempeñadas, revirtiendo de esta manera la fatiga muscular y el cansancio generado por el trabajo.

Plan de Mejoramiento: es un mecanismo para identificar riesgos de la empresa y buscarle solución a todos los tipos de riesgo que se presente en el proceso.

Plan de negocio: es un documento formal, elaborado por escrito, que define con claridad los objetivos de un negocio y describe los métodos que se van a emplear para alcanzarlos. El Plan de Negocios ayuda a asignar los recursos en forma apropiada, manejar complicaciones imprevistas y tomar buenas decisiones.

Preincubación / preaceleración: proceso de acompañamiento de una iniciativa empresarial en la puesta a punto de su empresa y que formula la inversión del Plan de Negocio.

Riesgo laboral: representa la magnitud del daño que un factor de riesgo puede causar con ocasión del trabajo, con consecuencias negativas en su salud.

Sondeo: medición estadística tomada a partir de encuestas destinadas a conocer la opinión pública.

Storytelling: consiste en comunicar, explicar tu idea o negocio, "contando historias". A través de las emociones se consigue que el receptor retenga mejor el mensaje, se obtiene un mayor impacto y atención, además de convencer con más facilidad.

Soporte Documental: Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existente los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.

Target groups: en el ámbito de la publicidad, los términos mercado objetivo, público objetivo, grupo objetivo y mercado meta, así como los anglicismos target, target group y target market, se utilizan como sinónimos para designar al destinatario ideal de una determinada campaña, producto o servicio.

Toma de decisión: es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración). La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

Venta: Contrato mediante el cual una persona, vendedor, se obliga a transmitir un producto servicio o idea a una segunda persona, comprador, a cambio de una determinada cantidad de dinero.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Actualícese abril 27 del 2015. Tipos de Sociedades y sus diferencias (Ltda., S.A., Comanditas, S.A.S., Colectivas). Recuperado de:

http://actualicese.com/actualidad/2015/04/27/tipos-de-sociedades-y-sus-diferencias-ltda-s-a-comanditas-s-a-s-colectivas/

http://yerojusa2009.blogspot.com/2009/02/plan-de-mejoramiento-empresarial.html

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

Camero, C. Jesús B. Espíritu Emprendedor. Cartilla No.1 de la Especialidad Gestión de Microempresas. SENA, Regional Huila. 2002.

Chávez Pérez, Fidel. Redacción Avanzada.2011.

Chiavenato, Idalberto. (2011). Administración de recursos humanos. México: Mcgrawhill

Chiavenato, Idalberto. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. México: Mcgrawhill

Código de Comercio [CC]. Decreto 410 de 1971. Junio 16 de 1971 (Colombia).

Cortés Padilla, María Teresa. (2012). Metodología de la investigación. México: Trillas

Definición de proyecto de vida - Qué es, Significado y Concepto http://definicion.de/proyecto-de-vida/#ixzz3HPIxYowb

http://es.slideshare.net/olgayennymurilloborja/plan-mejora-empresa?related=1

Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias-2ª ed 9ª reimp- Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Granica, 2013.

Fierro, M (2015). Contabilidad general con enfoque NIIF para las pymes (5a. Ed). Recuperado de base de datos:http://site.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=11162325&p00=niif

Filion, L.; Cisneros, L. y Mejía-Morelos, J. (2011). Administración de PYMES. Emprender, dirigir y desarrollar empresas. México: Parson Educación

Gil, M. (2012). Cómo crear y hacer funcionar una empresa. 8va Edición. México: Alfaomega Grupo Editor.

Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. México: Pearson Educación.

Sáenz, A. C. (2010). Principios de mercadeo. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Hisrich, R. (2005). Entrepreneurship. Emprendedores. 6ta Edición. España: McGraw-Hill.

Mendez Alvarez, Carlos Eduardo. (2012). Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. México: Limusa

Mesa, P. Rodrigo. Desarrollo de la Capacidad Empresarial. Creación de Empresas. Universidad EAFIT. Medellín. 1999.

Política del SENA frente a la innovación, la competitividad y el desarrollo tecnológico productivo.

Rincón, C.A. Lasso Marmolejo, G. Parrado Bolaños, A.E. (2012). Contabilidad siglo XXI. Recuperado de base de datos: http://site.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=10623634

Santamaría, R. Olga Isabel y Otros. PROYECTO DE VIDA. Guía propuesta para orientadores SENA. Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Dirección General. Bogotá, Marzo del 2002.

Shepherd, C.; Ahmed, P. y Ramos, L. (2012). Administración de la Innovación. México: Pearson Educación.

Vainrub, R. (2006). Convertir sueños en realidades. Una guía para emprendedores. 5ta Edición. Caracas: Ediciones IESA.

Osterwalder, Alexander y Pigneur Yves. Generación de modelos de negocio. Traductor: Vázquez Cao, Lara. Tercera Edición. España: Deusto S.A. Ediciones, 2011.

Sánchez, Javier. Business Model Canvas: Aprende a crear modelos de negocio. [en línea] Octubre, 2011. Disponible en: http://www.emprenderalia.com/aprende-a-crear-modelos-de-negociocon-business-model-canvas/

Munch Galindo, Lourdes. Fundamentos de la administración. (8ª. Ed). México, CO: Ediciones Trillas, 2009.

Varela V, Rodrigo. Innovación empresarial: arte y ciencia en la creación de empresas. (4ª. Ed). Colombia, CO: PEARSON, 2014.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Jennie Lisette Upegui Gómez	Instructor	CTA	19/01/2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Francisco Páez Morales	Instructor	CTA	**Julio 23 de 2022**	Revisión y actualización
	Jairo Geovanny Suárez	Instructor	CTA	**Julio 23 de 2022**	
	Jennie Lisette Upegui Gómez	Instructor	CTA	**Enero 19 de 2024**	
	Diana Sofía Grisales Cortés	Instructor	CTA	**Febrero 19 de 2024**	