PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Tecnología en Actividad Física
- **Código del Programa de Formación: 525214 Versión: 2**
- **Nombre del Proyecto**: Ejecución de programas de actividad física, que contribuyan con la generación de cambios en los hábitos y estilos de vida de la población objeto.
- **Fase del Proyecto**: Evaluación:
- **Actividad de Proyecto**: Establecer características y competencias emprendedoras de acuerdo al área ocupacional.
- **Actividad de Aprendizaje**: Determinar las características emprendedoras de acuerdo al perfil profesional, identificar ideas de negocio según contexto productivo, estructurar y valorar el plan de negocios.
- **Competencia:**
- Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - ✓ Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
  - ✓ Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.
  - ✓ Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.
  - ✓ Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.
- **Duración de la Guía**: 40 horas

2. PRESENTACIÓN

Para nadie es un secreto que uno de los principales problemas que tiene el país, es el desempleo, el cual puede llegar alcanzar cifras de dos dígitos y cercanas 13% en el departamento del Quindío. La solución al desempleo, es el empleo, es la razón por la cual, se hace necesario impulsar y fomentar la cultura emprendedora,



donde el aprendiz con sus conocimientos adquiridos en el desarrollo de la formación, le permita aportar al desarrollo y crecimiento de la región a través de la creación de empresas, las cuales pueden ser financiadas con recursos del estado, como el Fondo Emprender.

Respetado aprendiz, el objetivo de la presente guía se enfoca en que usted comprenda la importancia del emprendimiento en el escenario actual de mercado, que reconozca las diferentes características emprendedoras que se deben tener los emprendedores y emprendedoras, identifique las ideas de negocio con oportunidad de empresa que permitan la formulación de planes de negocios, la valoración de los mismos y las fuentes de financiación en Colombia para el apoyo a la creación de empresas.

Para el desarrollo de cada una de las actividades propuestas en la presente guía, es importante la disposición de cada aprendiz por el desarrollo del trabajo autónomo, sistemático y organizado; así mismo con el desarrollo de cada actividad se desea promover el aprendizaje colaborativo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial

3.1.1 Revise la historieta que se presenta a continuación y responda los siguientes interrogantes:



a) ¿Qué opina usted de la historieta?
b) ¿Como actuaria, usted ante el mensaje los padres?
c) Qué ha oído hablar acerca del emprendimiento en el SENA.
d) En el proceso de inducción le hablaron sobre el tema del emprendimiento.
e) ¿Si tuviera la oportunidad de crear una empresa, sobre que lo haría y por qué?

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

3.2.1 Estimado aprendiz, luego de reconocer que, el emprendimiento, es importante en un país o región y que existen aspectos legales, como la ley 1014 de 2006, entre otras, que fomentan la cultura emprendedora, le invito a responder los siguientes interrogantes:

1. ¿Mencionen al menos tres razones importantes para que un país o región cree empresa?
2. ¿Cuáles serían las razones para que ustedes crearan empresas?
3. ¿Cuáles consideran ustedes son las cinco características más importantes de destacar en un emprendedor o empresario?
4. ¿Existe alguna diferencia entre un empresario y un empresario exitoso?
5. ¿Conocen ustedes personalmente o por cualquier medio de comunicación: ¿Televisión, revista, prensa algún empresario exitoso?

Estimado Aprendiz: Es pertinente recordarle que debe mantener las anteriores actividades en su portafolio de evidencias, teniendo en cuenta la retroalimentación de su instructor ya que se constituyeen un insumo importante para su proceso formativo de aprendizaje.



Biblioteca virtual SENA Ingrese a la base de datos SENA. Puede acceder a colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA.

http://biblioteca.sena.edu.co/ dar clic en bases de datos y puede acceder a: e-brary, Gale, Galé Cengage Learning, Océano para administración, Knovel, Océano universitas P&M, Proquest

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Esta competencia pretende desarrollar y fortalecer la competencia en emprendimiento y empresarismo con el objetivo de minimizar el riesgo de inversiones futuras y maximizar la creación de empresas como una opción de vida de desarrollo y de bienestar.

3.3.1. Nombre de la actividad: Diferencia los conceptos fundamentales de Creatividad, Innovación e invención.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes conceptuales sobre Creatividad, Innovación e invención, además Usted contara con material impreso sobre estos conceptos básicos de emprendimiento y planes de negocio.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el Caso Arepas.com.
- Responda las preguntas propuestas y analicen cada pregunta del taller propuesto y aplique los conceptos básicos de emprendimiento y planes de negocio.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.2. Nombre de la actividad: Aplica los conceptos fundamentales de Ideas de negocios.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes conceptuales de Ideas de negocio, además Usted contara con material impreso sobre estos conceptos básicos de ideas de negocio y análisis de los formatos de ideas de negocios.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el Caso ¿porque somos pobres?
- Analice el taller propuesto y aplique los conceptos básicos de ideas de negocio.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.3. Nombre de la actividad: Sopa de letras. Términos escondidos.

El instructor le hará entrega de una sopa de letras, en la cual se encuentran ocultas varias palabras o términos que hacen parte de los resultados y la competencia.

- Conformar el equipo de trabajo
- Identifique las palabras o términos ocultos
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.4. Nombre de la actividad: Mapa mental. Términos escondidos.

- Conformar el equipo de trabajo
- Elaborar un mapa mental con las palabras o términos ocultos en la sopa de letras, puede utilizar cualquier aplicación tecnológica para el desarrollo del mapa mental.
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.5. Nombre de la actividad: Identificación de ideas de negocios.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes las ideas de negocios, sus características y las oportunidades de empresa, proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Identifique cinco ideas de negocios que se puedan realizar sobre su futura profesión.
- Seleccione la idea de negocio, que a usted más le agrade.
- Diligencie el formato sobre la idea de negocios seleccionada.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.6. Nombre de la actividad: Aplica los conceptos fundamentales de Plan de negocios.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes conceptuales de Plan de negocios, además Usted debe desarrollar el taller "organización de una fiesta" con el propósito de aplicar los estos conceptos básicos de Plan de negocios.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el Caso "organización de una fiesta"
- Analice el taller propuesto y aplique los conceptos básicos de plan de negocio.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

"Las anteriores evidencias deben organizarlas y guardarlas en el portafolio de evidencias"

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento.

Estimado aprendiz, luego de haber desarrollado las actividades del proceso de apropiación, es el momento de realizar la aplicación de las mismas a su proyecto de formación.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el documento Plan de negocios.
- Con la idea de negocios seleccionada sobre su futura profesión, diligencie el formato perfil plan de negocios, que se encuentra en material de apoyo.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

Guarde el documento, la cual será la evidencia que debe subir a la plataforma Territorium.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencias de Conocimiento: Características emprendedoras, Idea de negocio, cultura emprendedora, enfoques del emprendimiento, la creatividad, la innovación, las ideas de negocios. **Evidencias de Desempeño:** Propuesta y justificación idea de negocio. **Evidencias de Producto:** Realizar el taller aplicado al proyecto formativo.	1. Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal. 2. Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial. 3. Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial. 4. Integra elementos básicos de investigación de acuerdo con las necesidades descriptivas del plan de negocio. • Construye propuestas empresariales y de negocio teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado. • Determina el impacto del plan de negocio conforme con las atribuciones y dinámicas del sector productivo. • Argumenta la idea de negocio conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo.	**Técnica**: Observación y formulación de preguntas **Instrumento**: Lista de chequeo – Cuestionario. **Desempeño:** **Técnica**: Observación sistemática **Instrumento**: lista de chequeo de desempeño **Producto**: **Técnica**: Observación del producto **Instrumento**: lista de chequeo de producto del proyecto formativo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Creatividad: es la generación de nuevas ideas o conceptos, o de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales.

Innovación: es la creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado.

Emprendimiento: es aquella actitud y aptitud de la persona que le permite emprender nuevos retos, nuevos proyectos; es lo que le permite avanzar un paso más, ir más allá de donde ya ha llegado

Competitividad: la capacidad de una empresa para desarrollar y mantener unas ventajas comparativas que le permiten disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio económico en que actúan.

Planes de negocio: el plan de negocios es un instrumento que permite comunicar una idea de negocio para venderla u obtener una respuesta positiva por parte de los inversores.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

FOSTER Jack. Como generar ideas. Editorial norma

GALINDO R. Carlos Julio. Manual para la creación de empresas, guía de planes de negocios. Ecoe ediciones 2006

PRADA Raymond. Creatividad e Innovación Empresarial. Tecno Press 2003.

VARELA V. Rodrigo. Innovación Empresarial, arte y ciencia en la creación de empresa. Pearson Prentice Hall 2008. Tercera Edición.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Carlos Alberto Ciro Castaño	Instructor	Centro Comercio y Turismo Regional Quindío	Abril 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					
Revisión					
Aprobación					

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Actividad Física

Código del Programa de Formación: 525214
Versión: 2

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2825053**

Nombre del Instructor: Nombre del Instructor: _____**Carlos Alberto Ciro Castaño**

Competencia:

Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultado de Aprendizaje:

Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.

- Actividad: Identifica la idea de negocio con oportunidad de empresa según su perfil emprendedor
- Evidencia: Documento en Word con la caracterización se la idea de negocio.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Diferencia la idea de negocio de la oportunidad de empresa.			
02	Identifica las fuentes de generación de ideas de negocios.			
03	Caracteriza la idea de negocios			
04	Eabora la propuesta de la idea de negocio según su perfil emprendedor			
05	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
06	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
07	Sube las evidencias al DRIVE propuesto por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Mayo de 2025

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor:

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Actividad Física

Código del Programa de Formación: 525214
Versión: 2

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2825053**

Nombre del Instructor: _____**Carlos Alberto Ciro Castaño**

Competencia:

Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultado de Aprendizaje:

Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.

- Actividad: Elabora el plan de negocios de acuerdo a su perfil emprendedor.
- Evidencia: Documento en Word con perfil del plan de negocios.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Diferencia el plan de negocios del modelo de negocio			
02	Reconoce la importancia del plan de negocios como alternativa para la consecución de recursos			
03	Identifica los componentes o estructura del plan de negocios.			
04	Eabora el perfil del plan de negocios.			
05	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
06	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
07	Sube las evidencias al DRIVE propuesto por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Junio de 2025

Firma del Aprendiz

Firma del Instructor:

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Actividad Física

Código del Programa de Formación: 525214
Versión: 2

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2825053**

Nombre del Instructor: _____**Carlos Alberto Ciro Castaño**

Competencia:

Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultado de Aprendizaje:

Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.

- Actividad: Caracterizar el perfil emprendedor según el contexto social.
- Evidencia: Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Determina el contexto social y económico de la región			
02	Reconoce la importancia del emprendimiento en la región y el pais.			
03	Identifica las características emprendedoras.			
04	Eabora la propuesta con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)			
05	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
06	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
07	Sube las evidencias al DRIVE propuesto por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Mayo de 2025

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor:

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Actividad Física

Código del Programa de Formación: 525214
Versión: 2

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2825053**

Nombre del Instructor: _____**Carlos Alberto Ciro Castaño**

Competencia:

Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultado de Aprendizaje:

Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.

- Actividad: Evalua económica y socialmente el plan de negocios.
- Evidencia: Documento en Word con el análisis y evaluación del plan de negocios.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Reconoce el contexto social y económico de la región			
02	Determina la estructura del plan de negocios.			
03	Identifica las diferentes alternativas para evaluar económica y socialmente el plan de negocios.			
04	Análiza y evalua del plan de negocios.			
05	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
06	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
07	Sube las evidencias al DRIVE propuesto por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Junio de 2025

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor:

		Versión: 02
		Código: DE-F-027

GESTION DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Programa de formación:	Tecnologia en actividad fisica	**Ficha:**	2825053
Competencia:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.		
Resultado:	Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social. Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social. Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado. Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.		
Nombre del Instructor:	Carlos Alberto Ciro Castaño		

Nombre del Aprendiz	Actividad a Desarrollar	Forma de Entrega de la Actividad		Fecha de Entrega	Entregó	
		Física	Digital		SI	NO
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		

	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		X	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		X	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización se la idea de negocio		X	30/05/2025		

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Tecnología en Animación Digital
- **Código del Programa de Formación: 513601 Versión: 3**
- **Nombre del Proyecto**: Construcción de contenidos animados a nivel departamental y regional.
- **Fase del Proyecto**: Evaluación:
- **Actividad de Proyecto**: Presentar la animación digital con los parámetros técnicos establecidos, donde se pueda evidenciar los diferentes procesos para su desarrollo, además plantear la estrategia de distribución de la misma.
- **Actividad de Aprendizaje**: Determinar las características emprendedoras de acuerdo al perfil profesional, identificar ideas de negocio según contexto productivo, además estructurar y valorar el plan de negocios.
- **Competencia:**
- Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - ✓ Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
  - ✓ Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.
  - ✓ Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.
  - ✓ Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.
- **Duración de la Guía**: 40 horas

2. PRESENTACIÓN

Para nadie es un secreto que uno de los principales problemas que tiene el país, es el desempleo, el cual puede llegar alcanzar cifras de dos dígitos y cercanas 13% en el departamento del Quindío. La solución al desempleo, es el empleo, es la razón por la cual, se hace



necesario impulsar y fomentar la cultura emprendedora, donde el aprendiz con sus conocimientos adquiridos en el desarrollo de la formación, le permita aportar al desarrollo y crecimiento de la región a través de la creación de empresas, las cuales pueden ser financiadas con recursos del estado, como el Fondo Emprender.

Respetado aprendiz, el objetivo de la presente guía se enfoca en que usted comprenda la importancia del emprendimiento en el escenario actual de mercado, que reconozca las diferentes características emprendedoras que se deben tener los emprendedores y emprendedoras, identifique las ideas de negocio con oportunidad de empresa que permitan la formulación de planes de negocios, la valoración de los mismos y las fuentes de financiación en Colombia para el apoyo a la creación de empresas.

Para el desarrollo de cada una de las actividades propuestas en la presente guía, es importante la disposición de cada aprendiz por el desarrollo del trabajo autónomo, sistemático y organizado; así mismo con el desarrollo de cada actividad se desea promover el aprendizaje colaborativo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial

3.1.1 Revise la historieta que se presenta a continuación y responda los siguientes interrogantes:



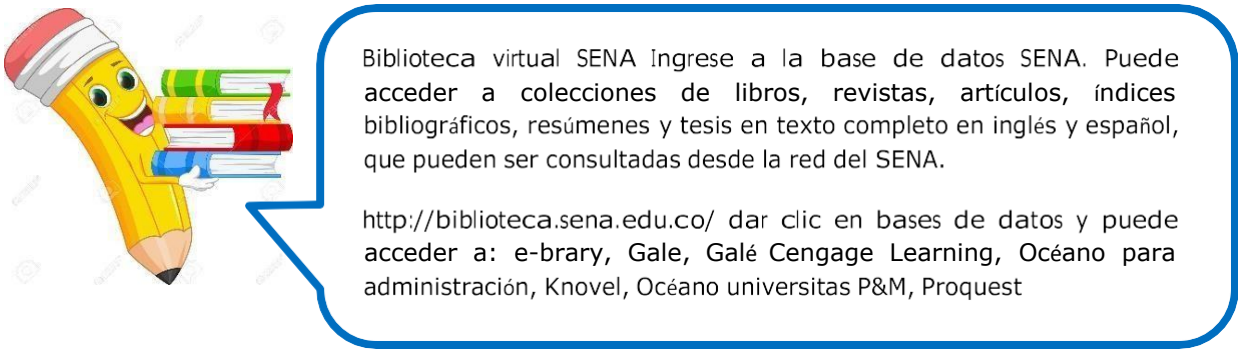
a) ¿Qué opina usted de la historieta?
b) ¿Como actuaria, usted ante el mensaje los padres?
c) Qué ha oído hablar acerca del emprendimiento en el SENA.
d) En el proceso de inducción le hablaron sobre el tema del emprendimiento.
e) ¿Si tuviera la oportunidad de crear una empresa, sobre que lo haría y por qué?

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

3.2.1 Estimado aprendiz, luego de reconocer que, el emprendimiento, es importante en un país o región y que existen aspectos legales, como la ley 1014 de 2006, entre otras, que fomentan la cultura emprendedora, le invito a responder los siguientes interrogantes:

1. ¿Mencionen al menos tres razones importantes para que un país o región cree empresa?
2. ¿Cuáles serían las razones para que ustedes crearan empresas?
3. ¿Cuáles consideran ustedes son las cinco características más importantes de destacar en un emprendedor o empresario?
4. ¿Existe alguna diferencia entre un empresario y un empresario exitoso?
5. ¿Conocen ustedes personalmente o por cualquier medio de comunicación: ¿Televisión, revista, prensa algún empresario exitoso?

Estimado Aprendiz: Es pertinente recordarle que debe mantener las anteriores actividades en su portafolio de evidencias, teniendo en cuenta la retroalimentación de su instructor ya que se constituyeen un insumo importante para su proceso formativo de aprendizaje.



3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Esta competencia pretende desarrollar y fortalecer la competencia en emprendimiento y empresarismo con el objetivo de minimizar el riesgo de inversiones futuras y maximizar la creación de empresas como una opción de vida de desarrollo y de bienestar.

3.3.1. Nombre de la actividad: Diferencia los conceptos fundamentales de Creatividad, Innovación e invención.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes conceptuales sobre Creatividad, Innovación e invención, además Usted contara con material impreso sobre estos conceptos básicos de emprendimiento y planes de negocio.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el Caso Arepas.com.
- Responda las preguntas propuestas y analicen cada pregunta del taller propuesto y aplique los conceptos básicos de emprendimiento y planes de negocio.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.2. Nombre de la actividad: Aplica los conceptos fundamentales de Ideas de negocios.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes conceptuales de Ideas de negocio, además Usted contara con material impreso sobre estos conceptos básicos de ideas de negocio y análisis de los formatos de ideas de negocios.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el Caso ¿porque somos pobres?
- Analice el taller propuesto y aplique los conceptos básicos de ideas de negocio.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.3. Nombre de la actividad: Sopa de letras. Términos escondidos.

El instructor le hará entrega de una sopa de letras, en la cual se encuentran ocultas varias palabras o términos que hacen parte de los resultados y la competencia.

- Conformar el equipo de trabajo
- Identifique las palabras o términos ocultos
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.4. Nombre de la actividad: Mapa mental. Términos escondidos.

- Conformar el equipo de trabajo
- Elaborar un mapa mental con las palabras o términos ocultos en la sopa de letras, puede utilizar cualquier aplicación tecnológica para el desarrollo del mapa mental.
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.5. Nombre de la actividad: Identificación de ideas de negocios.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes las ideas de negocios, sus características y las oportunidades de empresa, proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Identifique cinco ideas de negocios que se puedan realizar sobre su futura profesión.
- Seleccione la idea de negocio, que a usted más le agrade.
- Diligencie el formato sobre la idea de negocios seleccionada.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.6. Nombre de la actividad: Aplica los conceptos fundamentales de Plan de negocios.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes conceptuales de Plan de negocios, además Usted debe desarrollar el taller "organización de una fiesta" con el propósito de aplicar los estos conceptos básicos de Plan de negocios.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el Caso "organización de una fiesta"
- Analice el taller propuesto y aplique los conceptos básicos de plan de negocio.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

"Las anteriores evidencias deben organizarlas y guardarlas en el portafolio de evidencias"

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento.

Estimado aprendiz, luego de haber desarrollado las actividades del proceso de apropiación, es el momento de realizar la aplicación de las mismas a su proyecto de formación.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el documento Plan de negocios.
- Con la idea de negocios seleccionada sobre su futura profesión, diligencie el formato perfil plan de negocios, que se encuentra en material de apoyo.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

Guarde el documento, la cual será la evidencia que debe subir a la plataforma Territorium.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencias de Conocimiento: Características emprendedoras, Idea de negocio, cultura emprendedora, enfoques del emprendimiento, la creatividad, la innovación, las ideas de negocios. **Evidencias de Desempeño:** Propuesta y justificación idea de negocio. **Evidencias de Producto:** Realizar el taller aplicado al proyecto formativo.	1. Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal. 2. Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial. 3. Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial. 4. Integra elementos básicos de investigación de acuerdo con las necesidades descriptivas del plan de negocio. • Construye propuestas empresariales y de negocio teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado. • Determina el impacto del plan de negocio conforme con las atribuciones y dinámicas del sector productivo. • Argumenta la idea de negocio conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo.	**Técnica**: Observación y formulación de preguntas **Instrumento**: Lista de chequeo – Cuestionario. **Desempeño:** **Técnica**: Observación sistemática **Instrumento**: lista de chequeo de desempeño **Producto**: **Técnica**: Observación del producto **Instrumento**: lista de chequeo de producto del proyecto formativo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Creatividad: es la generación de nuevas ideas o conceptos, o de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales.

Innovación: es la creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado.

Emprendimiento: es aquella actitud y aptitud de la persona que le permite emprender nuevos retos, nuevos proyectos; es lo que le permite avanzar un paso más, ir más allá de donde ya ha llegado

Competitividad: la capacidad de una empresa para desarrollar y mantener unas ventajas comparativas que le permiten disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio económico en que actúan.

Planes de negocio: el plan de negocios es un instrumento que permite comunicar una idea de negocio para venderla u obtener una respuesta positiva por parte de los inversores.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

FOSTER Jack. Como generar ideas. Editorial norma

GALINDO R. Carlos Julio. Manual para la creación de empresas, guía de planes de negocios. Ecoe ediciones 2006

PRADA Raymond. Creatividad e Innovación Empresarial. Tecno Press 2003.

VARELA V. Rodrigo. Innovación Empresarial, arte y ciencia en la creación de empresa. Pearson Prentice Hall 2008. Tercera Edición.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Carlos Alberto Ciro Castaño	Instructor	Centro Comercio y Turismo Regional Quindío	Abril 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					
Revisión					
Aprobación					

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Animación Digital

Código del Programa de Formación: 513601
Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2849216**

Nombre del Instructor: _____**Carlos Alberto Ciro Castaño**

Competencia:

Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultado de Aprendizaje:

Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.

- Actividad: Identifica la idea de negocio con oportunidad de empresa según su perfil emprendedor
- Evidencia: Documento en Word con la caracterización se la idea de negocio.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Diferencia la idea de negocio de la oportunidad de empresa.			
02	Identifica las fuentes de generación de ideas de negocios.			
03	Caracteriza la idea de negocios			
04	Eabora la propuesta de la idea de negocio según su perfil emprendedor			
05	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
06	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
07	Sube las evidencias al DRIVE propuesto por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Mayo de 2025

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor:

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Animación Digital

Código del Programa de Formación: 513601
Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2849216**

Nombre del Instructor: _____**Carlos Alberto Ciro Castaño**

Competencia:

Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultado de Aprendizaje:

Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.

- Actividad: Elabora el plan de negocios de acuerdo a su perfil emprendedor.
- Evidencia: Documento en Word con perfil del plan de negocios.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Diferencia el plan de negocios del modelo de negocio			
02	Reconoce la importancia del plan de negocios como alternativa para la consecución de recursos			
03	Identifica los componentes o estructura del plan de negocios.			
04	Eabora el perfil del plan de negocios.			
05	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
06	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
07	Sube las evidencias al DRIVE propuesto por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, junio de 2025

Firma del Aprendiz

Firma del Instructor:

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Animación Digital

Código del Programa de Formación: 513601
Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2849216**

Nombre del Instructor: _____**Carlos Alberto Ciro Castaño**

Competencia:

Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultado de Aprendizaje:

Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.

- Actividad: Caracterizar el perfil emprendedor según el contexto social.
- Evidencia: Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Determina el contexto social y económico de la región			
02	Reconoce la importancia del emprendimiento en la región y el pais.			
03	Identifica las características emprendedoras.			
04	Eabora la propuesta con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)			
05	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
06	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
07	Sube las evidencias al DRIVE propuesto por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, mayo de 2025

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor:

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Animación Digital

Código del Programa de Formación: 513601
Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2849216**

Nombre del Instructor: _____**Carlos Alberto Ciro Castaño**

Competencia:

Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultado de Aprendizaje:

Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.

- Actividad: Evalua económica y socialmente el plan de negocios.
- Evidencia: Documento en Word con el análisis y evaluación del plan de negocios.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Reconoce el contexto social y económico de la región			
02	Determina la estructura del plan de negocios.			
03	Identifica las diferentes alternativas para evaluar económica y socialmente el plan de negocios.			
04	Análiza y evalua del plan de negocios.			
05	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
06	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
07	Sube las evidencias al DRIVE propuesto por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Junio de 2025

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor:

		Versión: 02
		Código: DE-F-027

GESTION DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Programa de formación:	Tecnologia en animación digital	**Ficha:**	2849216
Competencia:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.		
Resultado:	Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social. Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social. Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado. Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.		
Nombre del Instructor:	Carlos Alberto Ciro Castaño		

Nombre del Aprendiz	Actividad a Desarrollar	Forma de Entrega de la Actividad		Fecha de Entrega	Entregó	
		Física	Digital		SI	NO
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		

	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		X	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		X	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización se la idea de negocio		X	30/05/2025		

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Tecnología en Actividad Física
- **Código del Programa de Formación: 525214 Versión: 2**
- **Nombre del Proyecto**: Ejecución de programas de actividad física, que contribuyan con la generación de cambios en los hábitos y estilos de vida de la población objeto.
- **Fase del Proyecto**: Evaluación:
- **Actividad de Proyecto**: Establecer características y competencias emprendedoras de acuerdo al área ocupacional.
- **Actividad de Aprendizaje**: Determinar las características emprendedoras de acuerdo al perfil profesional, identificar ideas de negocio según contexto productivo, estructurar y valorar el plan de negocios.
- **Competencia:**
- Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - ✓ Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
  - ✓ Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.
  - ✓ Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.
  - ✓ Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.
- **Duración de la Guía**: 40 horas

2. PRESENTACIÓN

Para nadie es un secreto que uno de los principales problemas que tiene el país, es el desempleo, el cual puede llegar alcanzar cifras de dos dígitos y cercanas 13% en el departamento del Quindío. La solución al desempleo, es el empleo, es la razón por la cual, se hace necesario impulsar y fomentar la cultura emprendedora,



donde el aprendiz con sus conocimientos adquiridos en el desarrollo de la formación, le permita aportar al desarrollo y crecimiento de la región a través de la creación de empresas, las cuales pueden ser financiadas con recursos del estado, como el Fondo Emprender.

Respetado aprendiz, el objetivo de la presente guía se enfoca en que usted comprenda la importancia del emprendimiento en el escenario actual de mercado, que reconozca las diferentes características emprendedoras que se deben tener los emprendedores y emprendedoras, identifique las ideas de negocio con oportunidad de empresa que permitan la formulación de planes de negocios, la valoración de los mismos y las fuentes de financiación en Colombia para el apoyo a la creación de empresas.

Para el desarrollo de cada una de las actividades propuestas en la presente guía, es importante la disposición de cada aprendiz por el desarrollo del trabajo autónomo, sistemático y organizado; así mismo con el desarrollo de cada actividad se desea promover el aprendizaje colaborativo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial

3.1.1 Revise la historieta que se presenta a continuación y responda los siguientes interrogantes:



a) ¿Qué opina usted de la historieta?
b) ¿Como actuaria, usted ante el mensaje los padres?
c) Qué ha oído hablar acerca del emprendimiento en el SENA.
d) En el proceso de inducción le hablaron sobre el tema del emprendimiento.
e) ¿Si tuviera la oportunidad de crear una empresa, sobre que lo haría y por qué?

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

3.2.1 Estimado aprendiz, luego de reconocer que, el emprendimiento, es importante en un país o región y que existen aspectos legales, como la ley 1014 de 2006, entre otras, que fomentan la cultura emprendedora, le invito a responder los siguientes interrogantes:

1. ¿Mencionen al menos tres razones importantes para que un país o región cree empresa?
2. ¿Cuáles serían las razones para que ustedes crearan empresas?
3. ¿Cuáles consideran ustedes son las cinco características más importantes de destacar en un emprendedor o empresario?
4. ¿Existe alguna diferencia entre un empresario y un empresario exitoso?
5. ¿Conocen ustedes personalmente o por cualquier medio de comunicación: ¿Televisión, revista, prensa algún empresario exitoso?

Estimado Aprendiz: Es pertinente recordarle que debe mantener las anteriores actividades en su portafolio de evidencias, teniendo en cuenta la retroalimentación de su instructor ya que se constituyeen un insumo importante para su proceso formativo de aprendizaje.



Biblioteca virtual SENA Ingrese a la base de datos SENA. Puede acceder a colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA.

http://biblioteca.sena.edu.co/ dar clic en bases de datos y puede acceder a: e-brary, Gale, Galé Cengage Learning, Océano para administración, Knovel, Océano universitas P&M, Proquest

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Esta competencia pretende desarrollar y fortalecer la competencia en emprendimiento y empresarismo con el objetivo de minimizar el riesgo de inversiones futuras y maximizar la creación de empresas como una opción de vida de desarrollo y de bienestar.

3.3.1. Nombre de la actividad: Diferencia los conceptos fundamentales de Creatividad, Innovación e invención.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes conceptuales sobre Creatividad, Innovación e invención, además Usted contara con material impreso sobre estos conceptos básicos de emprendimiento y planes de negocio.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el Caso Arepas.com.
- Responda las preguntas propuestas y analicen cada pregunta del taller propuesto y aplique los conceptos básicos de emprendimiento y planes de negocio.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.2. Nombre de la actividad: Aplica los conceptos fundamentales de Ideas de negocios.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes conceptuales de Ideas de negocio, además Usted contara con material impreso sobre estos conceptos básicos de ideas de negocio y análisis de los formatos de ideas de negocios.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el Caso ¿porque somos pobres?
- Analice el taller propuesto y aplique los conceptos básicos de ideas de negocio.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.3. Nombre de la actividad: Sopa de letras. Términos escondidos.

El instructor le hará entrega de una sopa de letras, en la cual se encuentran ocultas varias palabras o términos que hacen parte de los resultados y la competencia.

- Conformar el equipo de trabajo
- Identifique las palabras o términos ocultos
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.4. Nombre de la actividad: Mapa mental. Términos escondidos.

- Conformar el equipo de trabajo
- Elaborar un mapa mental con las palabras o términos ocultos en la sopa de letras, puede utilizar cualquier aplicación tecnológica para el desarrollo del mapa mental.
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.5. Nombre de la actividad: Identificación de ideas de negocios.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes las ideas de negocios, sus características y las oportunidades de empresa, proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Identifique cinco ideas de negocios que se puedan realizar sobre su futura profesión.
- Seleccione la idea de negocio, que a usted más le agrade.
- Diligencie el formato sobre la idea de negocios seleccionada.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.6. Nombre de la actividad: Aplica los conceptos fundamentales de Plan de negocios.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes conceptuales de Plan de negocios, además Usted debe desarrollar el taller "organización de una fiesta" con el propósito de aplicar los estos conceptos básicos de Plan de negocios.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el Caso "organización de una fiesta"
- Analice el taller propuesto y aplique los conceptos básicos de plan de negocio.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

"Las anteriores evidencias deben organizarlas y guardarlas en el portafolio de evidencias"

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento.

Estimado aprendiz, luego de haber desarrollado las actividades del proceso de apropiación, es el momento de realizar la aplicación de las mismas a su proyecto de formación.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el documento Plan de negocios.
- Con la idea de negocios seleccionada sobre su futura profesión, diligencie el formato perfil plan de negocios, que se encuentra en material de apoyo.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

Guarde el documento, la cual será la evidencia que debe subir a la plataforma Territorium.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencias de Conocimiento: Características emprendedoras, Idea de negocio, cultura emprendedora, enfoques del emprendimiento, la creatividad, la innovación, las ideas de negocios. **Evidencias de Desempeño:** Propuesta y justificación idea de negocio. **Evidencias de Producto:** Realizar el taller aplicado al proyecto formativo.	1. Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal. 2. Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial. 3. Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial. 4. Integra elementos básicos de investigación de acuerdo con las necesidades descriptivas del plan de negocio. • Construye propuestas empresariales y de negocio teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado. • Determina el impacto del plan de negocio conforme con las atribuciones y dinámicas del sector productivo. • Argumenta la idea de negocio conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo.	**Técnica**: Observación y formulación de preguntas **Instrumento**: Lista de chequeo – Cuestionario. **Desempeño:** **Técnica**: Observación sistemática **Instrumento**: lista de chequeo de desempeño **Producto**: **Técnica**: Observación del producto **Instrumento**: lista de chequeo de producto del proyecto formativo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Creatividad: es la generación de nuevas ideas o conceptos, o de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales.

Innovación: es la creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado.

Emprendimiento: es aquella actitud y aptitud de la persona que le permite emprender nuevos retos, nuevos proyectos; es lo que le permite avanzar un paso más, ir más allá de donde ya ha llegado

Competitividad: la capacidad de una empresa para desarrollar y mantener unas ventajas comparativas que le permiten disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio económico en que actúan.

Planes de negocio: el plan de negocios es un instrumento que permite comunicar una idea de negocio para venderla u obtener una respuesta positiva por parte de los inversores.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

FOSTER Jack. Como generar ideas. Editorial norma

GALINDO R. Carlos Julio. Manual para la creación de empresas, guía de planes de negocios. Ecoe ediciones 2006

PRADA Raymond. Creatividad e Innovación Empresarial. Tecno Press 2003.

VARELA V. Rodrigo. Innovación Empresarial, arte y ciencia en la creación de empresa. Pearson Prentice Hall 2008. Tercera Edición.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Carlos Alberto Ciro Castaño	Instructor	Centro Comercio y Turismo Regional Quindío	Abril 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					
Revisión					
Aprobación					

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Actividad Física

Código del Programa de Formación: 525214
Versión: 2

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2849219**

Nombre del Instructor: _____**Carlos Alberto Ciro Castaño**

Competencia:

Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultado de Aprendizaje:

Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.

- Actividad: Identifica la idea de negocio con oportunidad de empresa según su perfil emprendedor
- Evidencia: Documento en Word con la caracterización se la idea de negocio.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Diferencia la idea de negocio de la oportunidad de empresa.			
02	Identifica las fuentes de generación de ideas de negocios.			
03	Caracteriza la idea de negocios			
04	Eabora la propuesta de la idea de negocio según su perfil emprendedor			
05	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
06	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
07	Sube las evidencias al DRIVE propuesto por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Mayo de 2025

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor:

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Actividad Física

Código del Programa de Formación: 525214
Versión: 2

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2849219**

Nombre del Instructor: _____**Carlos Alberto Ciro Castaño**

Competencia:

Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultado de Aprendizaje:

Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.

- Actividad: Elabora el plan de negocios de acuerdo a su perfil emprendedor.
- Evidencia: Documento en Word con perfil del plan de negocios.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Diferencia el plan de negocios del modelo de negocio			
02	Reconoce la importancia del plan de negocios como alternativa para la consecución de recursos			
03	Identifica los componentes o estructura del plan de negocios.			
04	Eabora el perfil del plan de negocios.			
05	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
06	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
07	Sube las evidencias al DRIVE propuesto por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Junio de 2025

Firma del Aprendiz

Firma del Instructor:

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Actividad Física

Código del Programa de Formación: 525214
Versión: 2

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2849219**

Nombre del Instructor: _____**Carlos Alberto Ciro Castaño**

Competencia:

Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultado de Aprendizaje:

Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.

- Actividad: Caracterizar el perfil emprendedor según el contexto social.
- Evidencia: Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Determina el contexto social y económico de la región			
02	Reconoce la importancia del emprendimiento en la región y el pais.			
03	Identifica las características emprendedoras.			
04	Eabora la propuesta con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)			
05	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
06	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
07	Sube las evidencias al DRIVE propuesto por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Mayo de 2025

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor:

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Actividad Física

Código del Programa de Formación: 525214
Versión: 2

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2849219**

Nombre del Instructor: _____**Carlos Alberto Ciro Castaño**

Competencia:

Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultado de Aprendizaje:

Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.

- Actividad: Evalua económica y socialmente el plan de negocios.
- Evidencia: Documento en Word con el análisis y evaluación del plan de negocios.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Reconoce el contexto social y económico de la región			
02	Determina la estructura del plan de negocios.			
03	Identifica las diferentes alternativas para evaluar económica y socialmente el plan de negocios.			
04	Análiza y evalua del plan de negocios.			
05	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
06	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
07	Sube las evidencias al DRIVE propuesto por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Junio de 2025

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor:

					Versión: 02	
					Código: DE-F-027	
GESTION DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL						
PLAN DE TRABAJO CONCERTADO						
Programa de formación:	Tecnologia en actividad fisica		**Ficha:**	2849219		
Competencia:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.					
Resultado:	Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social. Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social. Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado. Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.					
Nombre del Instructor:	Carlos Alberto Ciro Castaño					

Nombre del Aprendiz	**Actividad a Desarrollar**	**Forma de Entrega de la Actividad**		**Fecha de Entrega**	**Entregó**	
		Física	**Digital**		**SI**	**NO**
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		

	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		X	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		X	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización se la idea de negocio		X	30/05/2025		

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Tecnología en Gestión documental
- **Código del Programa de Formación: 122901 Versión: 3**
- **Nombre del Proyecto**: Programa de transferencias documentales primarias y secundarias para las PYMES del departamento de Quindío.
- **Fase del Proyecto**: Ejecución
- **Actividad de Proyecto**: Elaborar el programa de transferencias documentales primarias y secundarias en la organización.
- **Actividad de Aprendizaje**: Determinar las características emprendedoras de acuerdo al perfil profesional, identificar ideas de negocio según contexto productivo, además estructurar y valorar el plan de negocios.
- **Competencia:**
- Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - ✓ Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
  - ✓ Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.
  - ✓ Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.
  - ✓ Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.
- **Duración de la Guía**: 40 horas

2. PRESENTACIÓN

Para nadie es un secreto que uno de los principales problemas que tiene el país, es el desempleo, el cual puede llegar alcanzar cifras de dos dígitos y cercanas 13% en el departamento del Quindío. La solución al desempleo, es el empleo, es la razón por la cual, se hace necesario impulsar y fomentar la cultura emprendedora,



donde el aprendiz con sus conocimientos adquiridos en el desarrollo de la formación, le permita aportar al desarrollo y crecimiento de la región a través de la creación de empresas, las cuales pueden ser financiadas con recursos del estado, como el Fondo Emprender.

Respetado aprendiz, el objetivo de la presente guía se enfoca en que usted comprenda la importancia del emprendimiento en el escenario actual de mercado, que reconozca las diferentes características emprendedoras que se deben tener los emprendedores y emprendedoras, identifique las ideas de negocio con oportunidad de empresa que permitan la formulación de planes de negocios, la valoración de los mismos y las fuentes de financiación en Colombia para el apoyo a la creación de empresas.

Para el desarrollo de cada una de las actividades propuestas en la presente guía, es importante la disposición de cada aprendiz por el desarrollo del trabajo autónomo, sistemático y organizado; así mismo con el desarrollo de cada actividad se desea promover el aprendizaje colaborativo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial

3.1.1 Revise la historieta que se presenta a continuación y responda los siguientes interrogantes:



a) ¿Qué opina usted de la historieta?
b) ¿Como actuaria, usted ante el mensaje los padres?
c) Qué ha oído hablar acerca del emprendimiento en el SENA.
d) En el proceso de inducción le hablaron sobre el tema del emprendimiento.
e) ¿Si tuviera la oportunidad de crear una empresa, sobre que lo haría y por qué?

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

3.2.1 Estimado aprendiz, luego de reconocer que, el emprendimiento, es importante en un país o región y que existen aspectos legales, como la ley 1014 de 2006, entre otras, que fomentan la cultura emprendedora, le invito a responder los siguientes interrogantes:

1. ¿Mencionen al menos tres razones importantes para que un país o región cree empresa?
2. ¿Cuáles serían las razones para que ustedes crearan empresas?
3. ¿Cuáles consideran ustedes son las cinco características más importantes de destacar en un emprendedor o empresario?
4. ¿Existe alguna diferencia entre un empresario y un empresario exitoso?
5. ¿Conocen ustedes personalmente o por cualquier medio de comunicación: ¿Televisión, revista, prensa algún empresario exitoso?

Estimado Aprendiz: Es pertinente recordarle que debe mantener las anteriores actividades en su portafolio de evidencias, teniendo en cuenta la retroalimentación de su instructor ya que se constituyeen un insumo importante para su proceso formativo de aprendizaje.



Biblioteca virtual SENA Ingrese a la base de datos SENA. Puede acceder a colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA.

http://biblioteca.sena.edu.co/ dar clic en bases de datos y puede acceder a: e-brary, Gale, Galé Cengage Learning, Océano para administración, Knovel, Océano universitas P&M, Proquest

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Esta competencia pretende desarrollar y fortalecer la competencia en emprendimiento y empresarismo con el objetivo de minimizar el riesgo de inversiones futuras y maximizar la creación de empresas como una opción de vida de desarrollo y de bienestar.

3.3.1. Nombre de la actividad: Diferencia los conceptos fundamentales de Creatividad, Innovación e invención.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes conceptuales sobre Creatividad, Innovación e invención, además Usted contara con material impreso sobre estos conceptos básicos de emprendimiento y planes de negocio.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el Caso Arepas.com.
- Responda las preguntas propuestas y analicen cada pregunta del taller propuesto y aplique los conceptos básicos de emprendimiento y planes de negocio.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.2. Nombre de la actividad: Aplica los conceptos fundamentales de Ideas de negocios.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes conceptuales de Ideas de negocio, además Usted contara con material impreso sobre estos conceptos básicos de ideas de negocio y análisis de los formatos de ideas de negocios.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el Caso ¿porque somos pobres?
- Analice el taller propuesto y aplique los conceptos básicos de ideas de negocio.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.3. Nombre de la actividad: Sopa de letras. Términos escondidos.

El instructor le hará entrega de una sopa de letras, en la cual se encuentran ocultas varias palabras o términos que hacen parte de los resultados y la competencia.

- Conformar el equipo de trabajo
- Identifique las palabras o términos ocultos
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.4. Nombre de la actividad: Mapa mental. Términos escondidos.

- Conformar el equipo de trabajo
- Elaborar un mapa mental con las palabras o términos ocultos en la sopa de letras, puede utilizar cualquier aplicación tecnológica para el desarrollo del mapa mental.
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.5. Nombre de la actividad: Identificación de ideas de negocios.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes las ideas de negocios, sus características y las oportunidades de empresa, proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Identifique cinco ideas de negocios que se puedan realizar sobre su futura profesión.
- Seleccione la idea de negocio, que a usted más le agrade.
- Diligencie el formato sobre la idea de negocios seleccionada.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.6. Nombre de la actividad: Aplica los conceptos fundamentales de Plan de negocios.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes conceptuales de Plan de negocios, además Usted debe desarrollar el taller "organización de una fiesta" con el propósito de aplicar los estos conceptos básicos de Plan de negocios.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el Caso "organización de una fiesta"
- Analice el taller propuesto y aplique los conceptos básicos de plan de negocio.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

"Las anteriores evidencias deben organizarlas y guardarlas en el portafolio de evidencias"

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento.

Estimado aprendiz, luego de haber desarrollado las actividades del proceso de apropiación, es el momento de realizar la aplicación de las mismas a su proyecto de formación.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el documento Plan de negocios.
- Con la idea de negocios seleccionada sobre su futura profesión, diligencie el formato perfil plan de negocios, que se encuentra en material de apoyo.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

Guarde el documento, la cual será la evidencia que debe subir a la plataforma Territorium.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencias de Conocimiento: Características emprendedoras, Idea de negocio, cultura emprendedora, enfoques del emprendimiento, la creatividad, la innovación, las ideas de negocios. **Evidencias de Desempeño:** Propuesta y justificación idea de negocio. **Evidencias de Producto:** Realizar el taller aplicado al proyecto formativo.	1. Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal. 2. Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial. 3. Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial. 4. Integra elementos básicos de investigación de acuerdo con las necesidades descriptivas del plan de negocio. • Construye propuestas empresariales y de negocio teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado. • Determina el impacto del plan de negocio conforme con las atribuciones y dinámicas del sector productivo. • Argumenta la idea de negocio conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo.	**Técnica**: Observación y formulación de preguntas **Instrumento**: Lista de chequeo – Cuestionario. **Desempeño:** **Técnica**: Observación sistemática **Instrumento**: lista de chequeo de desempeño **Producto**: **Técnica**: Observación del producto **Instrumento**: lista de chequeo de producto del proyecto formativo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Creatividad: es la generación de nuevas ideas o conceptos, o de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales.

Innovación: es la creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado.

Emprendimiento: es aquella actitud y aptitud de la persona que le permite emprender nuevos retos, nuevos proyectos; es lo que le permite avanzar un paso más, ir más allá de donde ya ha llegado

Competitividad: la capacidad de una empresa para desarrollar y mantener unas ventajas comparativas que le permiten disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio económico en que actúan.

Planes de negocio: el plan de negocios es un instrumento que permite comunicar una idea de negocio para venderla u obtener una respuesta positiva por parte de los inversores.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

FOSTER Jack. Como generar ideas. Editorial norma

GALINDO R. Carlos Julio. Manual para la creación de empresas, guía de planes de negocios. Ecoe ediciones 2006

PRADA Raymond. Creatividad e Innovación Empresarial. Tecno Press 2003.

VARELA V. Rodrigo. Innovación Empresarial, arte y ciencia en la creación de empresa. Pearson Prentice Hall 2008. Tercera Edición.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Carlos Alberto Ciro Castaño	Instructor	Centro Comercio y Turismo Regional Quindío	Abril 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					
Revisión					
Aprobación					

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Gestión documental

Código del Programa de Formación: 122901
Versión: 3

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2925073**

Nombre del Instructor: _____**Carlos Alberto Ciro Castaño**

Competencia:

Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultado de Aprendizaje:

Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.

- Actividad: Identifica la idea de negocio con oportunidad de empresa según su perfil emprendedor
- Evidencia: Documento en Word con la caracterización se la idea de negocio.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Diferencia la idea de negocio de la oportunidad de empresa.			
02	Identifica las fuentes de generación de ideas de negocios.			
03	Caracteriza la idea de negocios			
04	Eabora la propuesta de la idea de negocio según su perfil emprendedor			
05	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
06	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
07	Sube las evidencias al DRIVE propuesto por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Mayo de 2025

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor:

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Gestión documental

Código del Programa de Formación: 122901
Versión: 3

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2925073**

Nombre del Instructor: _____**Carlos Alberto Ciro Castaño**

Competencia:

Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultado de Aprendizaje:

Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.

- Actividad: Elabora el plan de negocios de acuerdo a su perfil emprendedor.
- Evidencia: Documento en Word con perfil del plan de negocios.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Diferencia el plan de negocios del modelo de negocio			
02	Reconoce la importancia del plan de negocios como alternativa para la consecución de recursos			
03	Identifica los componentes o estructura del plan de negocios.			
04	Eabora el perfil del plan de negocios.			
05	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
06	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
07	Sube las evidencias al DRIVE propuesto por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, junio de 2025

Firma del Aprendiz

Firma del Instructor:

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Gestión documental

Código del Programa de Formación: 122901
Versión: 3

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2925073**

Nombre del Instructor: _____**Carlos Alberto Ciro Castaño**

Competencia:

Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultado de Aprendizaje:

Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.

- Actividad: Caracterizar el perfil emprendedor según el contexto social.
- Evidencia: Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Determina el contexto social y económico de la región			
02	Reconoce la importancia del emprendimiento en la región y el pais.			
03	Identifica las características emprendedoras.			
04	Eabora la propuesta con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)			
05	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
06	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
07	Sube las evidencias al DRIVE propuesto por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, mayo de 2025

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor:

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Gestión documental

Código del Programa de Formación: 122901
Versión: 3

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2925073**

Nombre del Instructor: _____**Carlos Alberto Ciro Castaño**

Competencia:

Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultado de Aprendizaje:

Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.

- Actividad: Evalua económica y socialmente el plan de negocios.
- Evidencia: Documento en Word con el análisis y evaluación del plan de negocios.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Reconoce el contexto social y económico de la región			
02	Determina la estructura del plan de negocios.			
03	Identifica las diferentes alternativas para evaluar económica y socialmente el plan de negocios.			
04	Análiza y evalua del plan de negocios.			
05	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
06	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
07	Sube las evidencias al DRIVE propuesto por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, junio de 2025

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor:

		Versión: 02
		Código: DE-F-027

GESTION DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Programa de formación:	Tecnologia en gestión documental	**Ficha:**	2925073
Competencia:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.		
Resultado:	Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social. Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social. Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado. Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.		
Nombre del Instructor:	Carlos Alberto Ciro Castaño		

Nombre del Aprendiz	Actividad a Desarrollar	Forma de Entrega de la Actividad		Fecha de Entrega	Entregó	
		Física	Digital		SI	NO
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		

	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		X	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		X	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización se la idea de negocio		X	30/05/2025		

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Tecnología en Gestión administrativa del sector salud
- **Código del Programa de Formación: 121104 Versión: 1**
- **Nombre del Proyecto**: propuesta de mejoramiento de los procesos administrativos en entidades de salud con enfoque de calidad.
- **Fase del Proyecto**: Evaluación:
- **Actividad de Proyecto**: Caracterizar los procesos administrativos según protocolos y lineamientos institucionales.
- **Actividad de Aprendizaje**: Determinar las características emprendedoras de acuerdo al perfil profesional, identificar ideas de negocio según contexto productivo, además estructurar y valorar el plan de negocios.
- **Competencia:**
- Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - ✓ Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
  - ✓ Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.
  - ✓ Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.
  - ✓ Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.
- **Duración de la Guía**: 40 horas

2. PRESENTACIÓN

Para nadie es un secreto que uno de los principales problemas que tiene el país, es el desempleo, el cual puede llegar alcanzar cifras de dos dígitos y cercanas 13% en el departamento del Quindío. La solución al desempleo, es el empleo, es la razón por la cual, se hace



necesario impulsar y fomentar la cultura emprendedora, donde el aprendiz con sus conocimientos adquiridos en el desarrollo de la formación, le permita aportar al desarrollo y crecimiento de la región a través de la creación de empresas, las cuales pueden ser financiadas con recursos del estado, como el Fondo Emprender.

Respetado aprendiz, el objetivo de la presente guía se enfoca en que usted comprenda la importancia del emprendimiento en el escenario actual de mercado, que reconozca las diferentes características emprendedoras que se deben tener los emprendedores y emprendedoras, identifique las ideas de negocio con oportunidad de empresa que permitan la formulación de planes de negocios, la valoración de los mismos y las fuentes de financiación en Colombia para el apoyo a la creación de empresas.

Para el desarrollo de cada una de las actividades propuestas en la presente guía, es importante la disposición de cada aprendiz por el desarrollo del trabajo autónomo, sistemático y organizado; así mismo con el desarrollo de cada actividad se desea promover el aprendizaje colaborativo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial

3.1.1 Revise la historieta que se presenta a continuación y responda los siguientes interrogantes:



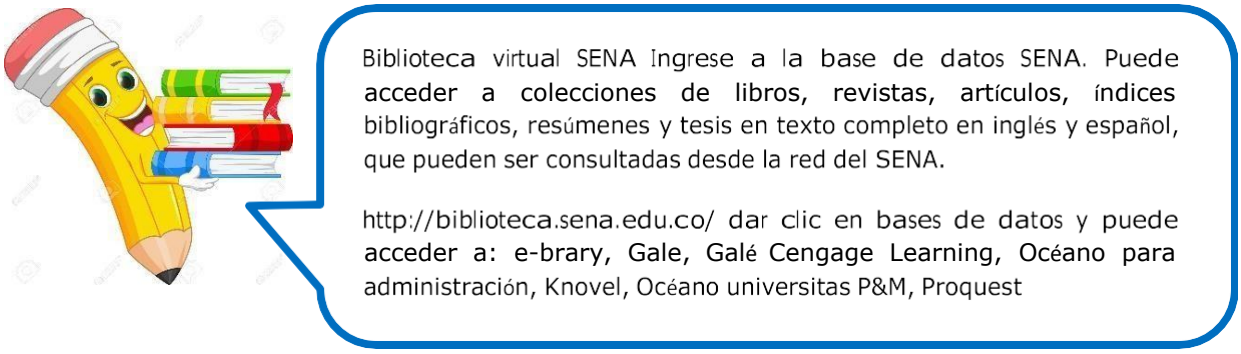
a) ¿Qué opina usted de la historieta?
b) ¿Como actuaria, usted ante el mensaje los padres?
c) Qué ha oído hablar acerca del emprendimiento en el SENA.
d) En el proceso de inducción le hablaron sobre el tema del emprendimiento.
e) ¿Si tuviera la oportunidad de crear una empresa, sobre que lo haría y por qué?

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

3.2.1 Estimado aprendiz, luego de reconocer que, el emprendimiento, es importante en un país o región y que existen aspectos legales, como la ley 1014 de 2006, entre otras, que fomentan la cultura emprendedora, le invito a responder los siguientes interrogantes:

1. ¿Mencionen al menos tres razones importantes para que un país o región cree empresa?
2. ¿Cuáles serían las razones para que ustedes crearan empresas?
3. ¿Cuáles consideran ustedes son las cinco características más importantes de destacar en un emprendedor o empresario?
4. ¿Existe alguna diferencia entre un empresario y un empresario exitoso?
5. ¿Conocen ustedes personalmente o por cualquier medio de comunicación: ¿Televisión, revista, prensa algún empresario exitoso?

Estimado Aprendiz: Es pertinente recordarle que debe mantener las anteriores actividades en su portafolio de evidencias, teniendo en cuenta la retroalimentación de su instructor ya que se constituyeen un insumo importante para su proceso formativo de aprendizaje.



3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Esta competencia pretende desarrollar y fortalecer la competencia en emprendimiento y empresarismo con el objetivo de minimizar el riesgo de inversiones futuras y maximizar la creación de empresas como una opción de vida de desarrollo y de bienestar.

3.3.1. Nombre de la actividad: Diferencia los conceptos fundamentales de Creatividad, Innovación e invención.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes conceptuales sobre Creatividad, Innovación e invención, además Usted contara con material impreso sobre estos conceptos básicos de emprendimiento y planes de negocio.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el Caso Arepas.com.
- Responda las preguntas propuestas y analicen cada pregunta del taller propuesto y aplique los conceptos básicos de emprendimiento y planes de negocio.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.2. Nombre de la actividad: Aplica los conceptos fundamentales de Ideas de negocios.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes conceptuales de Ideas de negocio, además Usted contara con material impreso sobre estos conceptos básicos de ideas de negocio y análisis de los formatos de ideas de negocios.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el Caso ¿porque somos pobres?
- Analice el taller propuesto y aplique los conceptos básicos de ideas de negocio.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.3. Nombre de la actividad: Sopa de letras. Términos escondidos.

El instructor le hará entrega de una sopa de letras, en la cual se encuentran ocultas varias palabras o términos que hacen parte de los resultados y la competencia.

- Conformar el equipo de trabajo
- Identifique las palabras o términos ocultos
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.4. Nombre de la actividad: Mapa mental. Términos escondidos.

- Conformar el equipo de trabajo
- Elaborar un mapa mental con las palabras o términos ocultos en la sopa de letras, puede utilizar cualquier aplicación tecnológica para el desarrollo del mapa mental.
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.5. Nombre de la actividad: Identificación de ideas de negocios.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes las ideas de negocios, sus características y las oportunidades de empresa, proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Identifique cinco ideas de negocios que se puedan realizar sobre su futura profesión.
- Seleccione la idea de negocio, que a usted más le agrade.
- Diligencie el formato sobre la idea de negocios seleccionada.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.6. Nombre de la actividad: Aplica los conceptos fundamentales de Plan de negocios.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes conceptuales de Plan de negocios, además Usted debe desarrollar el taller "organización de una fiesta" con el propósito de aplicar los estos conceptos básicos de Plan de negocios.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el Caso "organización de una fiesta"
- Analice el taller propuesto y aplique los conceptos básicos de plan de negocio.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

"Las anteriores evidencias deben organizarlas y guardarlas en el portafolio de evidencias"

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento.

Estimado aprendiz, luego de haber desarrollado las actividades del proceso de apropiación, es el momento de realizar la aplicación de las mismas a su proyecto de formación.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el documento Plan de negocios.
- Con la idea de negocios seleccionada sobre su futura profesión, diligencie el formato perfil plan de negocios, que se encuentra en material de apoyo.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

Guarde el documento, la cual será la evidencia que debe subir a la plataforma Territorium.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencias de Conocimiento: Características emprendedoras, Idea de negocio, cultura emprendedora, enfoques del emprendimiento, la creatividad, la innovación, las ideas de negocios. **Evidencias de Desempeño:** Propuesta y justificación idea de negocio. **Evidencias de Producto:** Realizar el taller aplicado al proyecto formativo.	1. Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal. 2. Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial. 3. Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial. 4. Integra elementos básicos de investigación de acuerdo con las necesidades descriptivas del plan de negocio. • Construye propuestas empresariales y de negocio teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado. • Determina el impacto del plan de negocio conforme con las atribuciones y dinámicas del sector productivo. • Argumenta la idea de negocio conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo.	**Técnica**: Observación y formulación de preguntas **Instrumento**: Lista de chequeo – Cuestionario. **Desempeño:** **Técnica**: Observación sistemática **Instrumento**: lista de chequeo de desempeño **Producto**: **Técnica**: Observación del producto **Instrumento**: lista de chequeo de producto del proyecto formativo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Creatividad: es la generación de nuevas ideas o conceptos, o de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales.

Innovación: es la creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado.

Emprendimiento: es aquella actitud y aptitud de la persona que le permite emprender nuevos retos, nuevos proyectos; es lo que le permite avanzar un paso más, ir más allá de donde ya ha llegado

Competitividad: la capacidad de una empresa para desarrollar y mantener unas ventajas comparativas que le permiten disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio económico en que actúan.

Planes de negocio: el plan de negocios es un instrumento que permite comunicar una idea de negocio para venderla u obtener una respuesta positiva por parte de los inversores.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

FOSTER Jack. Como generar ideas. Editorial norma

GALINDO R. Carlos Julio. Manual para la creación de empresas, guía de planes de negocios. Ecoe ediciones 2006

PRADA Raymond. Creatividad e Innovación Empresarial. Tecno Press 2003.

VARELA V. Rodrigo. Innovación Empresarial, arte y ciencia en la creación de empresa. Pearson Prentice Hall 2008. Tercera Edición.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Carlos Alberto Ciro Castaño	Instructor	Centro Comercio y Turismo Regional Quindío	Abril 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					
Revisión					
Aprobación					

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Gestión administrativa del sector salud

Código del Programa de Formación: 121104

Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2994278**

Nombre del Instructor: _____**Carlos Alberto Ciro Castaño**

Competencia:

Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultado de Aprendizaje:

Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.

- Actividad: Identifica la idea de negocio con oportunidad de empresa según su perfil emprendedor
- Evidencia: Documento en Word con la caracterización se la idea de negocio.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Diferencia la idea de negocio de la oportunidad de empresa.			
02	Identifica las fuentes de generación de ideas de negocios.			
03	Caracteriza la idea de negocios			
04	Eabora la propuesta de la idea de negocio según su perfil emprendedor			
05	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
06	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
07	Sube las evidencias al DRIVE propuesto por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Mayo de 2025

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor:

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Gestión administrativa del sector salud

Código del Programa de Formación: 121104

Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2994278**

Nombre del Instructor: _____**Carlos Alberto Ciro Castaño**

Competencia:

Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultado de Aprendizaje:

Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.

- Actividad: Elabora el plan de negocios de acuerdo a su perfil emprendedor.
- Evidencia: Documento en Word con perfil del plan de negocios.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Diferencia el plan de negocios del modelo de negocio			
02	Reconoce la importancia del plan de negocios como alternativa para la consecución de recursos			
03	Identifica los componentes o estructura del plan de negocios.			
04	Eabora el perfil del plan de negocios.			
05	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
06	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
07	Sube las evidencias al DRIVE propuesto por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Junio de 2025

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor:

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Gestión administrativa del sector salud

Código del Programa de Formación: 121104
Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2994278**

Nombre del Instructor: _____**Carlos Alberto Ciro Castaño**

Competencia:

Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultado de Aprendizaje:

Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.

- Actividad: Caracterizar el perfil emprendedor según el contexto social.
- Evidencia: Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Determina el contexto social y económico de la región			
02	Reconoce la importancia del emprendimiento en la región y el pais.			
03	Identifica las características emprendedoras.			
04	Eabora la propuesta con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)			
05	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
06	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
07	Sube las evidencias al DRIVE propuesto por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Mayo de 2025

Firma del Aprendiz

Firma del Instructor:

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Gestión administrativa del sector salud

Código del Programa de Formación: 121104

Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2994278**

Nombre del Instructor: _____**Carlos Alberto Ciro Castaño**

Competencia:

Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultado de Aprendizaje:

Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.

- Actividad: Evalua económica y socialmente el plan de negocios.
- Evidencia: Documento en Word con el análisis y evaluación del plan de negocios.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Reconoce el contexto social y económico de la región			
02	Determina la estructura del plan de negocios.			
03	Identifica las diferentes alternativas para evaluar económica y socialmente el plan de negocios.			
04	Análiza y evalua del plan de negocios.			
05	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
06	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
07	Sube las evidencias al DRIVE propuesto por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Junio de 2025

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor:

	Versión: 02
	Código: DE-F-027

GESTION DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Programa de formación:	Tecnologia en gestión administrativa del sector salud	**Ficha:**	2994278
Competencia:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.		
Resultado:	Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social. Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social. Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado. Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.		
Nombre del Instructor:	Carlos Alberto Ciro Castaño		

Nombre del Aprendiz	Actividad a Desarrollar	Forma de Entrega de la Actividad		Fecha de Entrega	Entregó	
		Física	Digital		SI	NO
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		x	15/05/2025		

	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		X	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		X	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización se la idea de negocio		X	30/05/2025		

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Técnico en Atención Integral a la Primera Infancia
  Código del Programa de Formación: 637200 **Versión: 1**
- **Nombre del Proyecto**: Apoyo al desarrollo integral en la atención a la primera infancia a través de la cualificación de los agentes educativos de la región, teniendo en cuenta la normatividad.
- **Fase del Proyecto**: Análisis
- **Actividad de Proyecto**: Realizar etapa practica teniendo en cuenta las competencias desarrolladas en el programa de formación y la normatividad institucional.
- **Actividades de Aprendizaje**: Determinar las características emprendedoras de acuerdo al perfil profesional, identificar ideas de negocio según contexto productivo, estructurar y valorar el plan de negocios.
- **Competencia:** Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - ✓ Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.
  - ✓ Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor.
  - ✓ Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora.
  - ✓ Relacionar la importancia de la negociación con el emprendimiento según las necesidades y elementos de la negociación.
- **Duración de la Guía**: 48 horas

2. PRESENTACIÓN

Para nadie es un secreto que uno de los principales problemas que tiene el país, es el desempleo, el cual puede llegar alcanzar cifras de dos dígitos y cercanas 13% en el departamento del Quindío. La solución al desempleo, es el empleo, es la razón por la cual, se hace necesario impulsar y fomentar la cultura emprendedora, donde el aprendiz con sus conocimientos adquiridos en el desarrollo de la formación, le permita aportar al desarrollo y crecimiento de la región a través de la



creación de empresas, las cuales pueden ser financiadas
con recursos del estado, como el Fondo Emprender.

Respetado aprendiz, A través de esta guía, usted identificará el conjunto de conocimientos, habilidades,

cualidades; que debe tener una persona para emprender un proyecto, y las características y competencias emprendedoras para aportar al desarrollo personal y de la comunidad de manera integral, en pro del bien común, la importancia de tomar decisiones en razón a que diariamente el ser humano está tomando decisiones de las cuales depende el futuro. Además de emplear capacidad creativa e innovadora como estrategia emprendedora y relacionar la importancia de la negociación.

Para el desarrollo de cada una de las actividades propuestas en la presente guía, es importante la disposición de cada aprendiz por el desarrollo del trabajo autónomo, sistemático y organizado; así mismo con el desarrollo de cada actividad se desea promover el aprendizaje colaborativo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial

3.1.1 Revise la imagen que se presenta a continuación y responda los siguientes interrogantes:



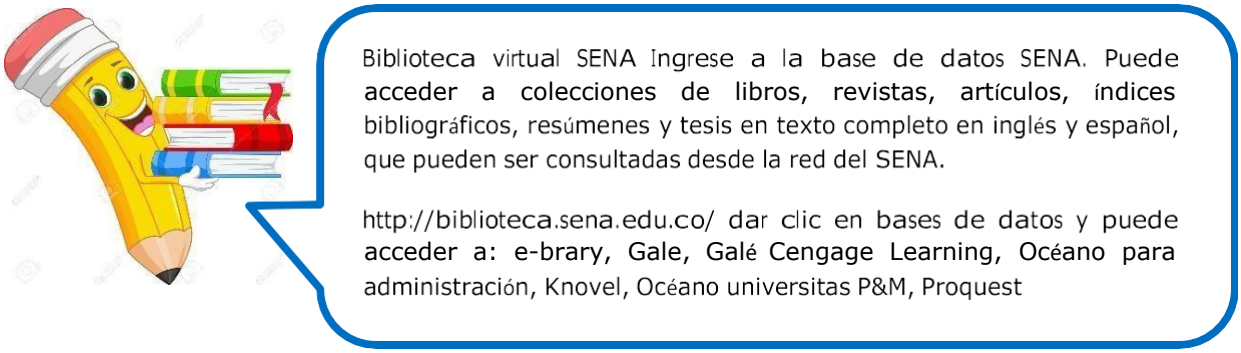
a) ¿Qué opina usted de la historieta?
b) ¿Como actuaria, usted ante el mensaje los padres?
c) Qué ha oído hablar acerca del emprendimiento en el SENA.
d) En el proceso de inducción le hablaron sobre el tema del emprendimiento.
e) ¿Si tuviera la oportunidad de crear una empresa, sobre que lo haría y por qué?

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

3.2.1 Estimado aprendiz, luego de reconocer que, el emprendimiento, es importante en un país o región y que existen aspectos legales, como la ley 1014 de 2006, entre otras, que fomentan la cultura emprendedora, le invito a responder los siguientes interrogantes:

1. ¿Mencionen al menos tres razones importantes para que un país o región cree empresa?
2. ¿Cuáles serían las razones para que ustedes crearan empresas?
3. ¿Cuáles consideran ustedes son las cinco características más importantes de destacar en un emprendedor o empresario?
4. ¿Existe alguna diferencia entre un empresario y un empresario exitoso?
5. ¿Conocen ustedes personalmente o por cualquier medio de comunicación: ¿Televisión, revista, prensa algún empresario exitoso?

Estimado Aprendiz: Es pertinente recordarle que debe mantener las anteriores actividades en su portafolio de evidencias, teniendo en cuenta la retroalimentación de su instructor ya que se constituyeen un insumo importante para su proceso formativo de aprendizaje.



3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Esta competencia pretende desarrollar y fortalecer la competencia en emprendimiento y empresarismo con el objetivo de minimizar el riesgo de inversiones futuras y maximizar la creación de empresas como una opción de vida de desarrollo y de bienestar.

3.3.1. Nombre de la actividad: Características emprendedoras

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes conceptuales de los componentes de la iniciativa emprendedora. Además del material impreso sobre estos conceptos que se encuentra en material de apoyo en la plataforma Territorium.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo

- Lee cuidadosamente y analice la historia empresarial: Y ahora ¿qué hago? El caso del emprendedor desempleado.
- Aplique los conceptos básicos del perfil emprendedor y los componentes de la iniciativa emprendedora, a través de la respuesta a los interrogantes planteados en la historia empresarial
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.2. Nombre de la actividad: Aplica los conceptos fundamentales de fuerzas internas y externas del futu@ emprended@r.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes conceptuales de las fuerzas internas y externas del futu@ emprended@r, proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente el documento Componentes de la iniciativa emprendedora, que se en cuenta en material de apoyo en la plataforma Territorium.
- Realice un mapa mental utilizando cualquiera de las aplicaciones que se encuentran en internet.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.3. Nombre de la actividad: Cultura emprendedora.

Ingrese al cortometraje “Cuesta abajo” que se encuentra en el repositorio de la biblioteca del SENA en el espacio de Cinescuela. Utilice el siguiente enlace: https://youtu.be/lbfov7kXDhs. Duración 8 minutos.

- Conformar el equipo de trabajo
- ¿Qué se observa en el video?, Responda los siguientes interrogantes:
- 1. ¿Qué características definen a Henry Forero?
- 2. ¿Cuál es el sueño de Henry Forero?, ¿Qué hizo para conseguirlo?
- 3. ¿Cómo el entrono influyó sobre las decisiones de Henry Forero?
- 4. ¿Describa si en su vida cotidiana ha enfrentado alguna situación
- similar y cómo la resolvió?
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.4. Nombre de la actividad: Sopa de letras. Términos escondidos.

El instructor le hará entrega de una sopa de letras, en la cual se encuentran ocultas varias palabras o términos que hacen parte del resultado. Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor.

- Conformar el equipo de trabajo
- Identifique las palabras o términos ocultos
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.5. Nombre de la actividad: Mapa mental. Términos escondidos.

- Conformar el equipo de trabajo

- Elaborar un mapa mental con las palabras o términos ocultos en la sopa de letras, puede utilizar cualquier aplicación tecnológica para el desarrollo del mapa mental.
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

3.3.6. Nombre de la actividad: Diferencia los conceptos fundamentales de Creatividad, Innovación e invención.

Una vez recibida las orientaciones del instructor sobre referentes conceptuales sobre Creatividad, Innovación e invención, además Usted contara con material impreso sobre estos conceptos básicos de emprendimiento y planes de negocio.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el Caso Arepas.com.
- Responda las preguntas propuestas y analicen cada pregunta del taller propuesto y aplique los conceptos básicos de emprendimiento y planes de negocio.
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

"Las anteriores evidencias deben organizarlas y guardarlas en el portafolio de evidencias"

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento.

Estimado aprendiz, luego de haber desarrollado las actividades del proceso de apropiación, es el momento de realizar la aplicación de las mismas a su proyecto de formación.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Retome el material de apoyo que se encuentra en la plataforma Territorium.
- Realicé una matriz DOFA donde apliqué las fuerzas internas y externas de su personalidad a una idea de negocios de su futura profesión.
- Proponga las estrategias correspondientes para mejorar cada una de las situaciones de los cuadrantes: DO, DA FA Y FO
- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

Estimado aprendiz, luego de haber desarrollado las actividades del proceso de apropiación, es el momento de realizar la aplicación de las mismas a su proyecto de formación.

Una vez escuchadas las orientaciones del instructor; proceda a:

- Conformar el equipo de trabajo
- Lee cuidadosamente y analice el documento Plan de negocios.
- Con la idea de negocios seleccionada sobre su futura profesión, diligencie el formato perfil plan de negocios, que se encuentra en material de apoyo.

- Preséntelo al grupo
- Realizar la retroalimentación de la actividad.

Guarde los documentos, los cuales serán las evidencias que deben subir a la plataforma Territorium.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencias de Conocimiento: Características emprendedoras, Componentes de la iniciativa emprendedora, Toma de decisiones y proceso de toma de decisiones. La creatividad, la innovación, las ideas de negocios.	1. Valora sus características emprendedoras personales acorde con herramienta de 2. Identifica el proceso de toma de decisiones de acuerdo con problemas de la cotidianidad. 3. Apropia el concepto de creatividad e innovación según solución de desafíos. 4. Identifica los elementos de la negociación de acuerdo con los intereses propios y del otro.	**Técnica**: Observación y formulación de preguntas **Instrumento**: Lista de chequeo – Cuestionario.
Evidencias de Desempeño: Propuesta matriz DOFA idea de negocio. **Evidencias de Producto:** Realizar el taller aplicado al proyecto formativo.	• Formula los objetivos personales de acuerdo con su motivación y propósito de vida. • Aplica el proceso de toma de decisiones según identificación de riesgos y alternativas de solución. • Aplica la capacidad creativa e innovadora teniendo en cuenta los desafíos emprendedores.	**Desempeño:** **Técnica**: Observación sistemática **Instrumento**: lista de chequeo de desempeño **Producto**: **Técnica**: Observación del producto **Instrumento**: lista de chequeo de producto del proyecto formativo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Autoconfianza: hace referencia a la confianza en sí mismo respecto a determinados atributos, tales como habilidades para la vida, toma de decisiones, poder, entre otros. El aumento de la autoconfianza, pues, depende fundamentalmente de haber dominado dichos atributos a partir de la experiencia.

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.

Cultura del emprendimiento: es el entorno cultural que favorece el desarrollo de proyectos emprendedores, entendidos como procesos de fundación de actividades, proyectos, empresas lucrativas o no, de índole económica, social, política, o también se refiere a renovación o reingenierías de procesos existentes.

Emprendimiento: es aquella actitud y aptitud de la persona que le permite emprender nuevos retos, nuevos proyectos; es lo que le permite avanzar un paso más, ir más allá de donde ya ha llegado.

Matriz DOFA o análisis SWOT (siglas en inglés): es una herramienta para determinar estrategias en organizaciones, proyectos, personas o grupos, a partir de la valoración de aspectos internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas).

Proyecto: es una planificación que consiste en un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas, De conformidad con el Project Managment Institute (PMI), "un proyecto es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único". De estos conceptos, se evidencia que la razón de un proyecto es alcanzar resultados o metas específicas dentro de los límites que imponen un presupuesto, calidades establecidas previamente, y un lapso de tiempo previamente definido.

Toma de decisiones: es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre alternativas o formas de resolver diferentes situaciones de la vida. Ciertos factores pueden influir en las decisiones que tomamos diariamente, a través de algunas técnicas y actividades prácticas.

Viabilidad: hace referencia a la posibilidad de que un proyecto o negocio pueda progresar, garantizado a largo plazo su rentabilidad económica.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Acosta Romero, G. A.; Pérez Pertuz, J.; Rodríguez Pérez, M.; Valenzuela Barón, M. L.

(2017). Cartilla Emprendimiento. Bogotá: SENA. Primera Edición.

Bayas, D. B. (2015). Características Emprendedoras Personales (CEP) De hombres y mujeres gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba: investigación 2010-2011. Ciencia Unemi, 6(9), 62-68.

Galindo R. Carlos Julio. Manual para la creación de empresas, guía de planes de negocios. Ecoe ediciones 2006

Prada Raymond. Creatividad e Innovación Empresarial. Tecno Press 2003.

Varela V. Rodrigo. Innovación Empresarial, arte y ciencia en la creación de empresa. Pearson Prentice Hall 2008. Tercera Edición.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Carlos Alberto Ciro Castaño	Instructor	Centro Comercio y Turismo Regional Quindío	Abril 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					
Revisión					
Aprobación					

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Técnico en Atención Integral a la Primera Infancia

Código del Programa de Formación: 637200 **Versión: 1**

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 3034236**

Nombre del Instructor: Carlos Alberto Ciro Castaño

Competencia:

Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.

Resultado de Aprendizaje:

Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor.

- Actividad del proyecto: Recolectar información a partir de las necesidades de la organización de Contact Center y BPO.
- Actividad: Reconocer la importancia de la toma de decisiones en las organizaciones.
- Evidencia: Documento en Word con las respuestas a los interrogantes planteados en el taller Toma de Decisiones.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Reconoce los diferentes enfoques sobre la toma de decisiones en la empresa.			
02	Diferencia las distintas etapas que conforman el proceso de toma de decisiones en la empresa.			
03	Presenta el documento en Word con las respuestas a los interrogantes planteados en el taller Toma de Decisiones.			
04	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
05	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
06	Sube las evidencias a la LMS Territorium.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Mayo de 2025

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor:

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Técnico en Atención Integral a la Primera Infancia

Código del Programa de Formación: 637200 **Versión: 1**

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 3034236**

Nombre del Instructor: Carlos Alberto Ciro Castaño

Competencia:

Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.

Resultado de Aprendizaje:

Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora.

- Actividad del proyecto: Recolectar información a partir de las necesidades de la organización de Contact Center y BPO.
- Actividad: Identifica la creatividad como una de las características importantes del emprenderismo.
- Evidencia: Mapa mental con el proceso de la creatividad empresarial.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Reconoce la importancia de la creatividad empresarial dentro de la cultura emprendedora			
02	Deferencia los términos de creatividad, invención e innovación.			
03	Desarrolla el mapa mental con el proceso de la creatividad empresarial.			
04	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
05	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
06	Sube las evidencias a la LMS Territorium.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Junio de 2025

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor:

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Técnico en Atención Integral a la Primera Infancia

Código del Programa de Formación: 637200 **Versión: 1**

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 3034236**

Nombre del Instructor: Carlos Alberto Ciro Castaño

Competencia:

Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.

Resultado de Aprendizaje:

Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.

Actividad del proyecto: Recolectar información a partir de las necesidades de la organización.

Actividad: Identifica las características y competencias emprendedoras.

Evidencia: Imagen con las características y competencias emprendedoras de acuerdo al programa de formación.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Diferencia los conceptos de Competencias y Caracteristicas			
02	Identifica los elementos de las competencias de un emprendedor.			
03	Presenta la imagen con las características y competencias emprendedoras de acuerdo al programa de formación.			
04	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
05	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
06	Sube las evidencias a la LMS Territorium.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, mayo de 2025

Firma del Aprendiz

Firma del Instructor:

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Técnico en Atención Integral a la Primera Infancia

Código del Programa de Formación: 637200 **Versión: 1**

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 3034236**

Nombre del Instructor: Carlos Alberto Ciro Castaño

Competencia:

Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.

Resultado de Aprendizaje:

Relacionar la importancia de la negociación con el emprendimiento según las necesidades y elementos de la negociación.

- Actividad del proyecto: Recolectar información a partir de las necesidades de la organización de Contact Center y BPO.

- Evidencia: Taller con respuesta a los interrogantes planteados en el caso de estudio.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Define el concepto de toma de decisiones y los elementos del proceso de toma de decisiones.			
02	Conoce y aplica las herramientas para tomar decisiones			
03	Presenta el taller con respuesta a los interrogantes planteados en el caso de estudio.			
04	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
05	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
06	Sube las evidencias a la LMS Territorium.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Junio de 2025

Firma del Aprendiz

Firma del Instructor:

	Versión: 02
	Código: DE-F-027

GESTION DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Programa de formación:	Técnico Atención integral a la primera infancia	**Ficha:**	3034236
Competencia:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.		
Resultados:	Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno. Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor. Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora. Relacionar la importancia de la negociación con el emprendimiento según las necesidades y elementos de la negociación.		
Nombre del Instructor:	Carlos Alberto Ciro Castaño		

Nombre del Aprendiz	Actividad a Desarrollar	Forma de Entrega de la Actividad		Fecha de Entrega	Entregó	
		Física	Digital		SI	NO
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		X	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		X	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		X	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		X	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		X	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		X	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		X	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		X	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		X	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		X	15/05/2025		
	Documento en Word con la caracterización del perfil personal (características emprendedoras)		X	15/05/2025		
	Documento en Word con las respuestas a los interrogantes planteados en el taller Toma de Decisiones.		X	30/05/2025		
	Documento en Word con las respuestas a los interrogantes planteados en el taller Toma de Decisiones.		X	30/05/2025		
	Documento en Word con las respuestas a los interrogantes planteados en el taller Toma de Decisiones.		X	30/05/2025		
	Documento en Word con las respuestas a los interrogantes planteados en el taller Toma de Decisiones.		X	30/05/2025		
	Documento en Word con las respuestas a los interrogantes planteados en el taller Toma de Decisiones.		X	30/05/2025		
	Documento en Word con las respuestas a los interrogantes planteados en el taller Toma de Decisiones.		X	30/05/2025		

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Gestión Administrativa.
  Código del Programa de Formación: 122115 Versión: 100
- Nombre del Proyecto: Mejoramiento de la gestión administrativa en unidades productiva.
- Fase del Proyecto: Analisis - Ejecución
- Actividades de Proyecto: Divulgar la propuesta de mejoramiento de la unidad productiva a traves de un evento empresarial.
- Competencia: Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
- Resultados de Aprendizaje:
  - ✓ Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación.
  - ✓ Emitir los resultados de la información codificada y tabulada.
  - ✓ Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.
  - ✓ Presentar informes de los resultados de la información procesada.

  Duración de la Guía: 60 horas

2. PRESENTACIÓN

Las organizaciones en el desarrollo de su actividades se ve enfrenatada a problemas en cualquiera de su áreas funcionales los cuales debe tratar de solucionar, es por esto que el proceso de investigación le facilita conocer, interpretar y comprender una realidad, para poder establecer alternativas de solución en el corto plazo.

Arias (2011), expresa que “la Metodología de la Investigación se ocupa del estudio de los métodos, técnicas e instrumentos que se emplean en el proceso de investigación.” (p. 56) También, esta disciplina analiza los diferentes métodos, técnicas y procedimientos e indica su pertinencia y limitaciones a la hora de ponerlas en práctica.

Para finalizar en el desarrollo de esta guia de aprendizaje se abordaran temas relacionados con el proceso de investigación profundizando en cada una de sus fases con el fin de que usted como aprendiz, pueda aplicar el proceso de investigación en la solución de problemas que afectan la organización.

Señor aprendiz, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

De sus habilidades y destrezas, dependerán las fortalezas para alcanzar la actividad de aprendizaje. Es importante que su trabajo autónomo sea sistemático y organizado utilizando los conocimientos previos que haya conseguido en la experiencia. Nunca debe olvidar que la retroalimentación es fruto

de la autoevaluación y la autorregulación, lo cual permite calificar el nivel de aprendizaje que va logrando; siempre promueva el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

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

- **Actividades de Reflexión inicial**

Cada vez que necesitamos buscar algo u hacer algo, el ser humano recurre a la información para la toma de decisiones, según Idalberto Según Chiavenato (2004), información "es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo.

Teniendo en cuenta el párrafo anterior, observe la imagen que se presenta a continuación:

Analizada la imagen, le invito a hacer una breve reflexión y responda:

- Describa las diferentes situaciones que pasa en la misma
- Seleccion un acontecimiento de lo que pasa en la imagen
- Proponga una alternativa de solución
- Defina los objetivo a alcanzar
- Determine la metodología a utilizar
- Que herramienta pueden seleccionar para recoger la información

- **Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.**

Nombre de la actividad: Conceptos y diferencias

Estimado aprendiz, con el fin de lograr un aprendizaje éxitos, se requiere de su participación y compromiso; para lograr un aprendizaje exitoso. El instructor formulara algunos interrogantes los cual usted respondera de acuerdo a sus conocimientos previos.

- ¿Qué es un problema?
- ¿Cuál es la diferencia con una idea?
- ¿Qué es un objetivo?
- ¿Qué es un proyecto?
- ¿Qué entiende usted por metodología?
- ¿Qué diferencia hay entre ciencia y arte?.

Elabore un documento en Word, con la respuesta encontrada en la consulta de los conceptos. Recuerde guardar la evidencia, la cual hará parte del portafolio de evidencias del aprendiz.

- **Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).**

  Actividad 1: Consulta y definición de términos.

  Para el desarrollo de la formación es necesario que el aprendiz conozca la terminología básica que se empleara en el resultado: **Aplicar procesos de investigación en la solucion de problemas que afectan la organización.** Por lo tanto:

  Conformar equipos de trabajo de dos o tres aprendices y utilizando el material de apoyo, defina los siguientes términos:

  Información, ciencia, epistemología, conocimiento científico, investigación científica, proyecto de investigación.

  Elabore un documento en Word, con la respuesta encontrada en la consulta de los conceptos. Recuerde guardar la evidencia, la cual hará parte del portafolio de evidencias del aprendiz.

  Actividad 2: Mapa mental proyecto de investigación

  El aprendiz revisara el documento "**Guía metodológica para la presentación del proyecto de Investigación"** que se encuentra en el siguiente enlace:

  https://www.escueladelogistica.edu.co/Documentos/Guia%20proy%20inves.pdf

  Una vez analizada la información:

  Conformar equipos de trabajo de dos o tres aprendices y utilizando cualquiera de las aplicaciónes: bubbl o GoConqr, la cual encontrara en el enlace:

  https://bubbl.us/
  https://www.goconqr.com/es/mapas-mentales/

  Elaborar un mapa mental con los conceptos del documento. Recurde guardar la evidencia, la cual hará parte del portafolio de evdencias del aprendiz.

  Actividad 3: Socialiación temas el Conocimiento y la investigación Científica.

  El instructor en el desarrollo de la formación y utilizando diferentes estrategias didácticas como presentación en Power Point y otras, socializara a los aprendices los temas: El conocimiento y la investigación científica.

  Con la información, usted como aprendiz, debe aplicarla a su empresa proyecto. Por lo tanto, en un documento en Word, responda lo siguiente:

  Identifique un problema en la empresa proyecto que usted viene acompañando y que quiere solucionar.

- Qué forma de investigación va a aplicar para la solución del problema identificado en la empresa proyecto?.
- Qué Enfoque de investigación va a aplicar para la solución del problema identificado en la empresa proyecto?

- Qué Tipo de investigación va a utilizar para la solución del problema identificado en la empresa proyecto?.

- Cuales son las fases de la metodología de investigación, según el tipo y enfoque de la investigación.

Actividad 4: Socialiación tema el Proyecto de Investigación.

El instructor en el desarrollo de la formación y utilizando diferentes estrategias didácticas como presentación en Power Point y la lectura del documento **"Guía metodológica para elaborar proyectos de investigación**", socializara a los aprendices el tema: El Proyecto de investigación.

Recomendación. La información socializada por el instructor es importante que usted la tenga presente, en razón a que se utilizara en la actividad de transferencia de conocimiento.

- **Actividades de transferencia del conocimiento.**

Actividad 1: Informe final proceso de investigación empresa proyecto

Apoyado en los documentos que se encuentra en la carpeta material de apoyo en el resultado: **Aplicar procesos de investigación en la solucion de problemas que afectan la organización**, elabore el informe final del proceso de investigación empresa proyecto.

Usted como aprendiz debe presentar el informe final del proceso de investigación al problema identificado en la empresa proyecto. A continuación, se describen algunos elementos que deben ser considerados, aunque su aplicación dependerá del tipo de estudio y desarrollo metodológico que prefiera el investigador.

- Portada
- Indice
- Introducción
- Formulacion y Planteamiento del Problema
- Objetivo General y Especificos
- Metodologia
- Marco referencial, teorico y legal
- Resultados esperados
- Conclusiones
- Bibliografia
- Anexos

El documento debe presentarse con las Norma APA.

Para la presentación del informe final puede utilizar cualquiera de la herramientas ofimáticas: Word, PDF, entre otras.

La información debe subirse a la plataforma territorium como Instrumento de evaluación y debe guardarla en el portafolio de evidencias del aprendiz.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento :	Identifica los conceptos de: Información, ciencia, epistemología, conocimiento científico, investigación científica, proyecto de investigación.	Cuestionario: Formulación de preguntas.
Evidencias de Producto:	Identifica las etapas de la investigación científica.	Lista de Chequeo.
Documento con propuesta de la metodología de la investigación científica a la resolución del problema de la empresa proyecto.	Aplica la estructura o etapas de la metodología de la investigación científica a la resolución del problema de la empresa proyecto.	Lista de Chequeo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Analisis: Descomposición de elementos que conforman la totalidad de datos, para clasificar y reclasificar el material recogido desde diferentes puntos de vista hasta optar por el más preciso.

Bibliografia: Descripción de un libro o lista de libros empleados o consultados para la realización de un trabajo.

Conclusión: Presentación del contenido al cual se llega después de haber tratado un tema.

Cuestionario: Instrumento formado por una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener la información necesaria para la realización de una investigación.

Descripción del problema: Revisión general de los factores o características que configuran la situación conflictiva, o de las causas que pudieron originar el problema sus relaciones con los hechos y consecuencias para el futuro.

Encuesta: Instrumento de observación formado por una serie de preguntas formuladas y cuyas respuestas son anotadas por el encuestador.

Epistemologia: Significa ciencia. Según Aristoteles es ciencia y tiene por objeto conocer las cosas en su esencia y en sus causas.

Formulación del problema: Enunciado claro y preciso de lo que se va a investigar. Sitetiza la cuestión proyectada para investigar, generalmente a tarves de una forma interrogativa.

Información: Adquisición de hechos o datos por métodos diversos como: la observación, encusta u otras fuentes.

Informe: Presentación del tratamiento de un tema. Presentación escrita o verbal de los resultados de una investigación.

Introducción: Presenta el propósito del trabajo a realizar y los procedimientos y métodos de su realización. Tiene como fin la ubicación del lector.

Investigación: Forma sistematica y técnica de pensar que emplea instrumentos y procedimientos especiales con miras a la resolución de problemas o adquisición de nuevos conocimientos.

Investigación Aplicada: Es la que aplica a realidades concretas los resultados de la investigación pura o básica.

Investigación Cientifica: Proceso o secuencia de actividades encaminadas a ampliar el ámbito de nuestros conocimientos.

Marco teórico: Respaldo que se pone al problema, de él se desprenden las hipótesis y las variables.

Método: Conjunto de procedimientos sistemáticos para lograr el desarrollo de una ciencia o prate de ella. Manera determinada de procedimientos para ordenar la actividad a fin de lograr un objetivo.

Metodología: Tratado del método, y ciencia del método. Investigación sistematica y formulación de métodos que ebe usarse en la investigación científica.

Objetivo: Dato de posible comprobación por parte del investigador.

Objetivo General: Es lo que pretendemos realizar en una investigación, con un enunciado claro y preciso de las metas a lograr. Toda investigación se evalua po el logro de los objetivos.

Problema: Situación considerada como difícil de resolver, y que por tanto necesita de la investigación para resolver.

Proyecto: Propuesta de estudio o de investigación científica dentro de un campo vagamente definido y que presenta como posible de realizar.

Teoria: Explicación sistematica de determinados aspectos de la realidad. Sistema de un saber generalizado.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Bunge, Mario, La ciencia, su método y su filosofia, 2da. Edición. Buenos Aires, Editorial Siglo Veinte, 1975.

Cisneros, Mireya, Como elaborar trabajos de grado, 2da. Edición. Bogota, Eco Ediciones, 2006.

Hernandez, Roberto y Fernandez, Carlos, Metodologia de la investigación, 6ta. Edición. Mexico, Mc Graw Hill, 2014.

Kish, Leslie, Muestreo de encusta, Mexico, Trillas, 1972.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN, Presentación y elaboración de trabajos y tesis de grado: Compendio de Normas técnicas colombianas sobre documentación. Bogota, ICONTEC, 2002.

Lerma, Hector, Metodologia de la investigación propuesta, anteproyecto y proyecto, 4ta.Edición, Bogota, Eco Ediciones, 2009.

Mendez, Carlos, Metodologia diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales, 4ta. Edición. Mexico, Limusa, 2010.

Martinez, Ciro, Estadistica. Apuntes y 600 problemas resueltos, 2dta. Edición. Bogota, Ecoe, 1984.

Sabino, Carlos, Proceso de Investigación, 2da.Edición, Bogota, El Cid, 1980.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Carlos Alberto Ciro Castaño	Instructor	Centro Comercio y Turismo	29/04/25

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnologia en Gestión Administrativa

Código del Programa de Formación: 122115 **Versión: 100**

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 3144214**

Nombre del Instructor: Carlos Alberto Ciro Castaño

Competencia:

Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.

Resultado de Aprendizaje:

- Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación.
- Emitir los resultados de la información codificada y tabulada.
- Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.
- Presentar informes de los resultados de la información procesada.

- Actividad: Organizar la información atraves de las herramientas mas utilizadas y analizar la información codificada y tabulada, que permita eliminar las no conformidades antes de la presentación del infome final.

- Evidencias:

  Producto: Documento en word con la tabulación de la información recolectada para la empresa proyecto.
  Producto: Documento en Word con el análisis de la información codificada y tabulada aplicado a la empresa proyecto.

Producto: Informe final proceso de investigación empresa proyecto.

Producto: Documento con las diferentes no conformidades encontradas en la organización y tabulación de la información recolectada en el problema de la empresa proyecto.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	Reconoce la importancia de la investigación científica en la resolución de problemas de la organización.			
02	Diferencia las formas, enfoques y tipos de investigación científica.			
03	Identifica las etapas de la investigación científica.			
04	Formula los objetivos y metodología para la resolución del problema de la empresa proyecto.			
05	Aplica la estructura o etapas de la metodología de la investigación científica a la resolución del problema de la empresa proyecto.			
06	Identifica las variables que hacen parte de la investigación			
07	Identifica y aplica los instrumentos de recolección de información, para la compilación de Información.			
08	Clasificar la información compilada de acuerdo con las necesidades de la organización			

09	Identificada cada uno de los elementos que hacen parte del informe final.			
10	Diferencia los informes de acuerdo a los tipos de investigación.			
11	Elabora el documento en Word con el informe final de la investigación realizada en la empresa proyecto			
12	Reconoce la importancia de las no conformidades en la recolección de la información.			
13	Presenta el documento con las diferentes no conformidades encontradas en la organización y tabulación de la información recolectada en el problema de la empresa proyecto.			
14	Sustenta en forma correcta la evidencia de producto solicitada.			
15	Entrega de manera oportuna las evidencias solicitadas en la competencia.			
16	Sube las evidencias al DRIVE propuesto por el instructor			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, junio de 2025

Firma del Aprendiz

Firma del Instructor:

	Versión: 02
	Código: DE-F-027

GESTION DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Programa de formación:	Tecnologia en Gestión Administrativa	**Ficha:**	3144214
Competencia:	Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.		
Resultados:	Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación. Emitir los resultados de la información codificada y tabulada Presentar informes de los resultados de la información procesada. Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.		
Nombre del Instructor:	Carlos Alberto Ciro Castaño		

Nombre del Aprendiz	Actividad a Desarrollar	Forma de Entrega de la Actividad		Fecha de Entrega	Entregó	
		Física	Digital		SI	NO
	Documento en word con Informe proceso de investigación empresa proyecto.		X	15/05/2025		
	Documento en word con Informe proceso de investigación empresa proyecto.		X	15/05/2025		
	Documento en word con Informe proceso de investigación empresa proyecto.		X	15/05/2025		
	Documento en word con Informe proceso de investigación empresa proyecto.		X	15/05/2025		
	Documento en word con Informe proceso de investigación empresa proyecto.		X	15/05/2025		
	Documento en word con Informe proceso de investigación empresa proyecto.		X	15/05/2025		
	Documento en word con Informe proceso de investigación empresa proyecto.		X	15/05/2025		
	Documento en word con Informe proceso de investigación empresa proyecto.		X	15/05/2025		
	Documento en word con Informe proceso de investigación empresa proyecto.		X	15/05/2025		
	Documento en word con Informe proceso de investigación empresa proyecto.		X	15/05/2025		
	Documento en word con Informe proceso de investigación empresa proyecto.		X	15/05/2025		
	Documento en word con Informe proceso de investigación empresa proyecto.		X	15/05/2025		
	Documento en word con Informe proceso de investigación empresa proyecto.		X	15/05/2025		
	Documento en word con Informe proceso de investigación empresa proyecto.		X	15/05/2025		
	Documento en word con Informe proceso de investigación empresa proyecto.		X	15/05/2025		
	Documento en word con Informe proceso de investigación empresa proyecto.		X	15/05/2025		
	Documento en word con Informe proceso de investigación empresa proyecto.		X	15/05/2025		
	Documento en word con Informe proceso de investigación empresa proyecto.		X	15/05/2025		
	Documento en word con Informe proceso de investigación empresa proyecto.		X	15/05/2025		
	Documento en word con Informe proceso de investigación empresa proyecto.		X	15/05/2025		
	Documento en word con Informe proceso de investigación empresa proyecto.		X	15/05/2025		
	Documento en word con la tabulación de la información recolectada para la empresa proyecto.		X	30/05/2025		
	Documento en word con la tabulación de la información recolectada para la empresa proyecto.		X	30/05/2025		
	Documento en word con la tabulación de la información recolectada para la empresa proyecto.		X	30/05/2025		
	Documento en word con la tabulación de la información recolectada para la empresa proyecto.		X	30/05/2025		
	Documento en word con la tabulación de la información recolectada para la empresa proyecto.		X	30/05/2025		
	Documento en word con la tabulación de la información recolectada para la empresa proyecto.		X	30/05/2025		

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: Tecnologia en gestión del talento humano.

Código del Programa de Formación: 112005 Versión 101

Nombre del Proyecto: Coordinación de los procesos de gestión humana en las mipymes del departamento del quindío aplicando las técnicas, métodos y procedimientos según normatividad vigente.

Fase del Proyecto: Planeación - Ejecución - Evaluación

Actividades del Proyecto:

Definir los instrumentos de control del servicio al cliente interno y externo, aplicando las herramientas tecnológicas necesarias.

Ejecutar las y evaluar el programa de bienestar social para la empresa prototipo del nicho de mercado de acuerdo con la normatividad vigente.

Identificar los requerimientos de servicio de los clientes y diseñar estrategias de servicio acordes con políticas de la organización.

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

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los Estándares de calidad establecidos.
- Proporcionar atención y servicio al cliente, de manera efectiva, a través de los medios Tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los Estándares de calidad y las políticas de la organización.
- 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.
- Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.
- Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.
- Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.

Duración de la Guía: 60 Horas

2. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz, usted puede utilizar la atención y el servicio al cliente como un método eficaz para distinguirse de la competencia. De hecho, el servicio al cliente es una de las fortalezas de las pequeñas empresas, y si lo pone de relieve puede competir con empresas más grandes que están en condiciones de ofrecer más variedad, precios más bajos y otros beneficios adicionales que usted no puede costear. Sin embargo, muchas pequeñas empresas se quedan cortas en la categoría de servicio al cliente. ¿Por qué? Una de las razones es el desconocimiento. Una de las primeras acciones en la calidad de servicio, es averiguar quiénes son los clientes, qué quieren y esperan de la organización. Solo así se podrán orientar los productos y servicios, así como los procesos, hacia la mejor satisfacción de los mismos. El servicio de calidad al cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o el servicio básico.

Los aprendices a través del desarrollo de esta competencia estarán en capacidad de ser personas hábiles para comunicarse con los demás y en especial con los clientes, tratando a cada uno de acuerdo a sus necesidades específicas, algo que las empresas de hoy requieren. Recordemos que toda organización se debe a sus clientes y son muy pocas las empresas que hacen que su vida gire alrededor de ellos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

De manera individual los aprendices observan y escuchan un video.
https://www.youtube.com/watch?v=mCntoXygok4&t=328s

Se hace una plenaria de manera que los aprendices de manera individual contestan las siguientes preguntas

- ¿Qué le generó el video, cuál cree que es el tema del video?
- ¿Cuál es el papel que juega el servicio al cliente en lo observado?
- ¿Cree que el servicio al cliente es importante en una organización y por qué?
- ¿Cómo podría usted contribuir en el área del talento humano como servidor para mejorar?
- ¿Qué conclusiones saca del video?

Actividad 2

Nombre de la actividad: Dinámica de trabajo en equipo

Apreciado aprendiz, usted que está preparándose para una etapa productiva laboralmente tenga en cuenta: todas las organizaciones están fundamentalmente constituidas como un equipo de trabajo que actúa con el propósito de lograr un objetivo común. Desde el momento en que se conforman, las organizaciones establecen un acuerdo tácito de aunar esfuerzos para trabajar conjuntamente a través de distintos equipos ubicados en las diferentes áreas. En estos equipos se determinan las estrategias, los procedimientos y las metodologías que utilizarán sus integrantes para lograr las metas parciales y totales en los diferentes niveles de la organización.

Sin embargo, algunos factores individuales, grupales y culturales interfieren para que el trabajo en equipo pueda florecer al interior de las organizaciones, afectando negativamente el ambiente laboral y limitando los resultados obtenidos. Es por esto que en el momento en el que usted se encuentre en su etapa laboral, se desempeñe de la mejor manera y aporte como integrante de esa organización al logro de los objetivos trazados.

Realizaremos la siguiente dinámica:

- Se divide la totalidad de los aprendices en 3 equipos.
- Cada equipo tendrá un alfabeto o números del 0 al 9.
- Cada equipo armara la palabra completa del tema de servicio al cliente.
- Cada equipo construirá una estrategia para su mejor rendimiento (2 minutos de tiempo)
- El equipo que primero arme la palabra, levanta las dos manos cada integrante y dice en vos alta ¡listo!
- Los puntos de cada equipo se escriben en un lugar visible (tablero, cartelera, etc.)

Nota: El equipo que más puntos tenga, cada integrante recibe una insignia que suma para el final del trimestre en los juicios evaluativos.

Terminada la dinámica reflexionaremos acerca de las siguientes preguntas:

- Cuál fue la estrategia que utilizaron como equipo de trabajo?
- ¿Qué es trabajo en equipo?
- ¿Por qué es importante trabajar en equipo?
- ¿Cuál de todos los integrantes del equipo es el más importante?
- ¿Cree que en su vida es vital que aprenda a trabajar en equipo, argumente?

3.1 Actividades de contextualización e identificación de conocimiento

Apreciado aprendiz, para lograr un aprendizaje exitoso, es necesario que hagamos un diagnóstico de los conocimientos previos de los conceptos básicos de servicio al cliente que usted debe tener claros, con el propósito de fortalecerlos;en el ambiente de formación realizaremos la siguiente actividad, para ello se conformaran equipos de trabajo de tres (3) aprendices por cada equipo, debe ser entregado al instructor en una hoja escrito por equipo, según sus conocimientos y con sus propias palabras, en consenso con cada integrante responda:

Deseo, Necesidad, Cliente, Servicio, Atención al cliente, Servicio al cliente, Cliente interno, Cliente externo, , Comunicación, imagen personal, momento de verdad, valor agregado, ciclo del servcio, presentación personal, higiene personal, actitud y manejo de las emociones.

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

Actividad 1

Apreciado aprendiz, en el ambiente de formación realizaremos la siguiente actividad, para ello se conformaran equipos de trabajo de tres (3) aprendices por cada equipo, consulte los siguientes conceptos en internet (www.senavirtual.edu.co, http://biblioteca.sena.edu.co, www.google.com, www.wikipedia.org/wiki/,lecturas de documentos o libros; posteriormente de respuesta a los siguientes interrogantes.

- Cliente
- Servicio
- Servicio al cliente
- Atención al cliente
- Estándares del servicio
- Manejo de las emociones:técnicas para manejar las emociones
- Triángulos del Servicio: Interno y externo
- Momentos de Verdad
- Ciclo del Servicio
- Estrategias de Atención Personalizada: Cara a cara, por correo, medios telefónicos, etc.
- Clasificación de los Clientes:internos y externos
- Imagen Personal: Interna y externa
- Imagen personal corporativa
- Imagen corporativa
- Relaciones Interpersonales: Concepto, Elementos y Desarrollo
- Higiene personal
- Higiene laboral
- Presentación personal:maquillaje, peinado, accesorios.
- Tipos de clientes
- Tecnología o herramientas aplicada para el servicio al clientes
- Comunicación empresarial: concepto, funciones de la comunicación empresarial, clasificación de la comunicación empresarial.
- conducto regular.
- Normas de cortesía cara a cara, telefónica: elementos de apoyo:, agenda y directorios manuales o electrónicos.
- Administración del tiempo, herramientas y técnicas.
- Trabajo en equipo: elementos y técnicas.
- CRM (custmer ralations management): concepto y aplicación.

Concluida la investigación:

- La consulta debe ser escrita en sus respectivas agendas.
- Por equipo de trabajo, deben elaborar un documento en Word y aplicar normas APA.
- De manera individual debe cargar el documento en plataforma Blackboard como envío de evidencia, de la actividad utilizando el enlace disponible.

- **Ambiente Requerido**: Un ambiente de aprendizaje que cumpla con los elementos de salud ocupacional: ventilación, luz, fácil acceso y salida en emergencia

- **Materiales**. tablero, sillas, escritorios, textos de biblioteca, video-beam o pantalla tv* (opcional.), marcadores, fotocopias (documentos de aprendizaje, imágenes, etc.).

Actividad 2: Nombre de la actividad: Socialización de conceptos

Apreciado aprendiz, en el ambiente de formación realizaremos la siguiente actividad; para ello se requiere de excelente actitud, amor y compromiso; se conformaran equipos de trabajo de tres (3) aprendices por cada equipo, la instructora distribuirá a cada grupo temas investigados en la anterior actividad, cada grupo debe socializarlos los conceptos con sus compañeros de forma creativa, lúdica, innovadora (dibujos, etc.).

Usted debe socializar los conceptos de forma creativa, lúdica, innovadora (dibujos, etc.) a sus compañeros de formación

Nota
De manera individual debe ser enviada la imagen del grupo socializando los conceptos, en plataforma Blackboard como envío de evidencia de la actividad utilizando el enlace disponible.

Actividad 1
Nombre de la actividad: Sopa de letras

Apreciado aprendiz, en el ambiente de formación realizaremos la siguiente actividad: para ello se conformaran equipos de trabajo de tres (3) aprendices por cada equipo, la instructora entregará una sopa de letras por cada equipo; la instructora dará una definición de los temas investigados y socializados en las formaciones pasadas; por equipo deberán encontrar la palabra indicada de esa definición, el equipo que más acierte, tendrá punto positivo cada integrante que sumará para los juicios de evaluación final del trimestre.

Ejemplo:
Persona que requiere de un producto o servicio: ➡ usted debe buscar en la sopa de letras la palabra cliente.

Nota:

- El equipo que más puntos tenga, cada integrante recibe una insignia que suma para el final del trimestre en los juicios evaluativos.
- De manera individual debe ser enviada la sopa de letras en plataforma Blackboard como envío de evidencia de la actividad utilizando el enlace disponible.

- **Ambiente Requerido**: Un ambiente de aprendizaje que cumpla con los elementos de salud ocupacional: ventilación, luz, fácil acceso y salida en emergencia

- **Materiales:** tablero, sillas, escritorios, textos de biblioteca, video-beam o pantalla tv* (opcional.), marcadores, fotocopias (documentos de aprendizaje, imágenes, etc.)

Actividad 2

Nombre de la actividad: Juego de roles 1

Apreciado aprendiz, en el ambiente de formación realizaremos la siguiente actividad, para ello se requiere de su participación activa, excelente actitud, creatividad y compromiso; se conformaran equipos de trabajo de cinco (5) aprendices por cada equipo, cada equipo recreará una obra teatral en la cual pondremos en escena la representación de una organización del departamento del Quindío escogida por ustedes;
Allí simularan la atención personalizada cara a cara a clientes internos y externos, vivencien experiencias positivas y negativas.

Nota:

- Para la obra se quiere una recreación real (vestuario y locación acorde).
- Posteriormente a la representación teatral de cada grupo, haremos una plenaria en la cual identificaremos dónde se vivencio cada tema, cómo podríamos actuar frente a diferentes experiencia con un cliente en nuestra área de la organización, y cómo podríamos mejorar nuestro comportamiento.

- **Ambiente Requerido:** Un ambiente de aprendizaje que cumpla con los elementos de salud ocupacional: ventilación, luz, fácil acceso y salida en emergencia

- **Materiales:** tablero, sillas, escritorios, textos de biblioteca, video-beam o pantalla tv* (opcional.), marcadores, fotocopias (documentos de aprendizaje, imágenes, etc.)

Actividad 3
Actividad 2. Nombre de la actividad: SIMULACIÓN CALL CENTER

Apreciado aprendiz, en el ambiente de formación realizaremos la siguiente actividad, para ello se requiere de su participación activa, excelente actitud, creatividad y compromiso; se conformaran equipos de trabajo de seis (6) aprendices por cada equipo, cada equipo debe escoger una empresa del departamento del Quindío, investigar sobre sus servicios.

Nota:

- Cada equipo de trabajo debe socializar los servicios de la empresa escogida a sus compañeros.
- Se sortean los equipos para conocer el equipo que interactúa con otro.
- Las llamadas serán reales, cada integrante decide con que compañero del otro equipo quiere interactuar.
- Cada aprendiz decide qué tipo de cliente quiere ser.
- Todos los aprendices del equipo que simula el call center debe recibir llamadas y todos los integrantes del equipo que realiza las llamadas deben interactuar con sus compañeros.
- Deben tomar fotografías para utilizar como evidencia.

Ambiente Requerido: Un ambiente de aprendizaje que cumpla con los elementos de salud ocupacional: ventilación, luz, fácil acceso y salida en emergencia

Materiales. Tablero, sillas, papel periódico, marcadores, escritorios, textos de biblioteca, marcadores, fotocopias (documentos de aprendizaje, imágenes, etc.)

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Evidencias de Conocimiento *Socializa con claridad los conceptos investigados con sus compañeros. * Elabora una sopa de letras con los conceptos investigados de los resultados. **Evidencias de Desempeño** *Utiliza el lenguaje adecuado en la formación. *Porta decorosamente el uniforme y el carnet de la institución. *Se comunica asertivamente con sus compañeros. *Participa activamente con sus aportes en la construcción de conceptos en la formación. * Realiza las actividades propuesta en la formación. * Respeta a sus compañeros. * Se apropia de los conceptos de la competencia. *Interpreta y socializa con sus compañeros los temas asignados del resultado. **Evidencias de Producto:** *****Presenta un Documento Word aplicando normas APA (digital), donde consigna los temas asignados a la competencia. * Elabora un documento en Word aplicando normas APA 2017 contando su experiencia en la actividad juego de roles y call center, apóyelo con imágenes	*Atiende el público y facilita el servicio al cliente, observando el protocolo y los estándares establecidos. *Emite los mensajes tanto al cliente interno como al externo, dentro de un proceso de comunicación efectiva, aplicando las normas de la Organización. *Identifica los tipos de clientes, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Organización. *Atiende las contingencias en la prestación del servicio al cliente interno y externo, de acuerdo con protocolos y políticas institucionales. *Ofrece la atención y servicio del cliente según el portafolio de servicios de la Organización. *Opera los medios tecnológicos y aplicativos disponibles en la Organización para la atención y el servicio al cliente interno y externo, de acuerdo con los manuales de seguridad y de usuario. *Registra la información del servicio prestado a los clientes o usuarios, de acuerdo con las políticas de la Organización. * Aplica los protocolos y normas establecidas por la empresa para la prestación de los servicios archivísticos.	Lista de Chequeo método de Observación Lista de Chequeo de producto

fotográficas de las Actividad. (cliente-vendedor-organización) .		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Presentación personal: es la buena imagen que se debe reflejar para generar una buena impresión ya sea en lo personal o en lo laboral.

Necesidad: es el estado de carencia percibido por el hombre**.**
Deseo: es el anhelo de tener o cumplir algo, ya sea material o no.

Base de datos (de empresas): Una base de datos consiste en un archivo organizado de información referido a empresas con las que se tiene relación comercial.

Call Center: área donde agentes, asesores, supervisores o ejecutivos, especialmente entrenados, realizan llamadas (outbound) y/o reciben llamadas (inbound) desde o hacia: clientes (externos o internos), socios comerciales, compañías asociadas u otros

Cliente: Persona o empresa que solicita un servicio o producto

Contact Center: oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir una amplia cantidad de llamados y pedidos a través del teléfono, los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como fax, correo electrónico, mensajería instantánea, mensajes de texto y mensajes multimedia, entre otros

Cultura del servicio: Es algo que va más allá de sonreír o decir por favor, gracias. Es actitud y hábitos en toda la empresa.

CRM: Siglas correspondientes a Customer Relationship Management (Gestión de Relaciones con el Cliente). **CRM** es una estrategia de negocios centrada en el cliente a través de la cual se alinean las personas, los procesos y la tecnología. Esta última, solamente facilita su aplicación, no es el CRM en sí. Permite a las empresas poner en práctica el marketing uno a uno.

Momentos de verdad: Es ese preciso instante en que el cliente se pone en contacto con nuestro negocio y dependiendo de ese contacto, se forma una imagen positiva o negativa de la empresa.

Servicio: Conjunto de prestaciones que el cliente espera recibir, además del producto o servicio que recibe

Servicio al cliente: Significa tener vocación de servicio, y actuar con actitud positiva. Atender a nuestros clientes con calidez, cortesía, agilidad, oportunidad y darle soluciones efectivas a sus necesidades.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Baró, T (2012) La gran guía del lenguaje no verbal. España, Editorial paidos

Camargo, D. (2007) Servicio al cliente, un compromiso. Bogotá, Colombia

Escuela para el Desarrollo Comercial de tecnólogos. (2008) Manual de Técnicas Comerciales, España

Rocckes B. (2011) Antología del servicio al cliente. México: Universidad Autónoma de Nayarit

http://www.soyentrepreneur.com/10-consejos-del-guru-para-mejorar-tu-servicio-al-cliente.html

http://sis.senavirtual.edu.co/infocurso.php?semid=317

www.editorial.unab.edu.co

http://mind.com.co/la-ciencia-del-servicio-prioridades-del-servicio-al-cliente/

www.corporacionescenarios.org

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Nini Johana Soto Calderon **Carlos Alberto Ciro Castaño**	Instructora Instructor	Centro Comercio y Turismo Regional Quindío Centro Comercio y Turismo Regional Quindío	Julio 2022 Abril 2025

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

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

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnologia en gestión del talento humano

Código del Programa de Formación: 112005

Versión: 101

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 3176442**

Nombre del Instructor: Carlos Alberto Ciro Castaño

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

Resultados de Aprendizaje:

- Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.
- Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.
- Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.

Evidencias:

- Documento en Word con protocolos de atención al cliente.
- Documento en word con Manual de protocolo para la atención a los clientes - Video atención al cliente.
- Video: juego de roles donde aplique los protocolos de atención a clientes internos y externos en los procedimientos administrativos.
- Documento en Word con el diseño de metricas de atención y servicio a los clientes.
- Documento en Word con manual de atención a los clientes internos y externos.
- Documento en Word con propuestas de mejora de atención y servicio a los clientes.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ● PRODUCTO ● DESEMPEÑO ⬭

No.	ASPECTO	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
1	Actitud Reflexión	El aprendiz participó de manera activa y colaborativa en la actividad de reflexión.			
2	Actitud Contextualización	El aprendiz participó de manera activa y colaborativa en la actividad de contextualización.			
3	Actitud Apropiación	El aprendiz participó en las actividades didácticas para la apropiación del conocimiento.			
4	Actitud Apropiación	El aprendiz se presentó puntual a las actividades de aprendizaje.			
5	Actitud Apropiación	El aprendiz evidenció una buena presentación personal el proceso de aprendizaje.			
6	Aptitud Apropiación Técnico	El aprendiz reconoce la importancia del servicio al cliente en las organizaciones y diferencia el termino de atención al cliente de servicio al cliente.			
7	Aptitud Apropiación Técnico	El Aprendiz elabora el documento en Word con los protocolos de atención al cliente.			
8	Aptitud Apropiación Técnico	El Aprendiz desarrolla el documento en Word con el diseño de las metricas de atención y servicio a los clientes para la empresa proyecto.			
9	Aptitud Apropiación Técnico	El Aprendiz diseña el manual de atención a los clientes internos y externos.			
10	Aptitud Apropiación Técnico	El Aprendiz propone las acciones de mejora de atención y servicio a los clientes de acuerdo a las no conformidades encontradas en la empresa.			

11	Aptitud Trasferencia Técnico	El aprendiz elabora el documento en Word con el manual del servicio al cliente interno y externo de la empresa proyecto, con indicadores de medición y acciones de mejora.			
12	Actitud Portafolio de evidencias	El aprendiz registró las evidencias en los enlace correspondiente en la plataforma Territorium en las fechas e instrucciones dadas por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Junio de 2025

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor:

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnologia en gestión del talento humano

Código del Programa de Formación: 112005

Versión: 101

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 3176442**

Nombre del Instructor: Carlos Alberto Ciro Castaño

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

Resultados de Aprendizaje:

- Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los Estándares de calidad establecidos.
- Proporcionar atención y servicio al cliente, de manera efectiva, a través de los medios Tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los Estándares de calidad y las políticas de la organización.
- 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.

Evidencias:

- Documento en word con Manual de protocolo para la atención a los clientes - Video atención al cliente.
- Documento en Word con los medios tecnologicos utilizados para el servicio y atención al cliente.
- Video: juego de roles donde aplique los protocolos de atención a clientes internos y externos en los procedimientos administrativos.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de conocimiento del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación.

Estas evidencias corresponden a las actividades descritas en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas oportunamente entre Instructor y Aprendices.

CUERPO DEL INSTRUMENTO:

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬬ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	ASPECTO	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
1	Actitud Reflexión	El aprendiz participó de manera activa y colaborativa en la actividad de reflexión.			
2	Actitud Contextualización	El aprendiz participó de manera activa y colaborativa en la actividad de contextualización.			
3	Actitud Apropiación	El aprendiz participó en las actividades didácticas para la apropiación del conocimiento.			
4	Actitud Apropiación	El aprendiz se presentó puntual a las actividades de aprendizaje.			
5	Actitud Apropiación	El aprendiz evidenció una buena presentación personal el proceso de aprendizaje.			
6	Aptitud Apropiación Técnico	El aprendiz reconoce la importancia del servicio al cliente en las organizaciones y diferencia el termino de atención al cliente de servicio al cliente.			
7	Aptitud Apropiación Técnico	El Aprendiz determina los elementos del triángulo del servicio, reconoce los momentos de verdad en la prestación de un servicio y elabora el ciclo del servicio.			
8	Aptitud Apropiación Técnico	El Aprendiz elabora el video sobre el tipo de cliente asignado y lo sube a la plataforma Territorium.			
9	Aptitud Apropiación Técnico	El Aprendiz presenta el protocolo de atención al cliente de acuerdo a los diferentes medios tecnológicos disponibles de la organización			
10	Aptitud Apropiación Técnico	El Aprendiz desarrolla el evento empresarial para su empresa proyecto y conforma los diferentes comités de apoyo.			

11	Aptitud Trasferencia Técnico	El aprendiz elabora el documento en Word con el manual del servicio al cliente a la empresa proyecto, el video sobre los tipos de clientes y protocolo con los medios de comunicación.			
12	Actitud Portafolio de evidencias	El aprendiz registró las evidencias en los enlace correspondiente en la plataforma Territorium en las fechas e instrucciones dadas por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES - RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Mayo de 2025

Firma del Aprendiz

Firma del Instructor:



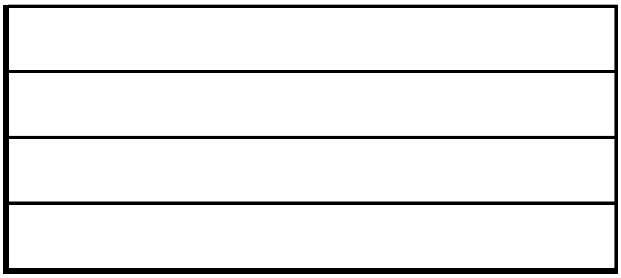
Programa de formación:

Competencia:

Resultado:

Nombre del Instructor:

Nombre del Aprendiz



GESTION DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Tecnologia en gestión del talento humano	**Ficha:**
Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organizac	
• Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional. • Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los client políticas de la organización. • Verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través d institucional y los estándares de calidad establecidos.	

Carlos Alberto Ciro Castaño

Actividad a Desarrollar	**Forma de Entrega de la Actividad**	
	Física	**Digital**
Documento en word con Manual de protocolo para la atención a los clientes - Video atención al cliente		X
Documento en word con Manual de protocolo para la atención a los clientes - Video atención al cliente		X
Documento en word con Manual de protocolo para la atención a los clientes - Video atención al cliente		X
Documento en word con Manual de protocolo para la atención a los clientes - Video atención al cliente		X
Documento en word con Manual de protocolo para la atención a los clientes - Video atención al cliente		X
Documento en word con Manual de protocolo para la atención a los clientes - Video atención al cliente		X
Documento en word con Manual de protocolo para la atención a los clientes - Video atención al cliente		X
Documento en word con Manual de protocolo para la atención a los clientes - Video atención al cliente		X
Documento en word con Manual de protocolo para la atención a los clientes - Video atención al cliente		X

Documento en word con Manual de protocolo para la atención a los clientes - Video atención al cliente		X
Documento en word con Manual de protocolo para la atención a los clientes - Video atención al cliente		X
Documento en word con Manual de protocolo para la atención a los clientes - Video atención al cliente		X
Documento en word con Manual de protocolo para la atención a los clientes - Video atención al cliente		X
Documento en Word con los medios tecnologicos utilizados para el servicio y atención al cliente		X
Documento en Word con los medios tecnologicos utilizados para el servicio y atención al cliente		X
Documento en Word con los medios tecnologicos utilizados para el servicio y atención al cliente		X
Documento en Word con los medios tecnologicos utilizados para el servicio y atención al cliente		X
Documento en Word con los medios tecnologicos utilizados para el servicio y atención al cliente		X
Documento en Word con los medios tecnologicos utilizados para el servicio y atención al cliente		X
Documento en Word con los medios tecnologicos utilizados para el servicio y atención al cliente		X
Documento en Word con los medios tecnologicos utilizados para el servicio y atención al cliente		X
Documento en Word con los medios tecnologicos utilizados para el servicio y atención al cliente		X
Documento en Word con los medios tecnologicos utilizados para el servicio y atención al cliente		X
Documento en Word con los medios tecnologicos utilizados para el servicio y atención al cliente		X
Documento en Word con los medios tecnologicos utilizados para el servicio y atención al cliente		X
Documento en Word con los medios tecnologicos utilizados para el servicio y atención al cliente		X
Documento en Word con el diseño de metricas de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con el diseño de metricas de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con el diseño de metricas de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con el diseño de metricas de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con el diseño de metricas de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con el diseño de metricas de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con el diseño de metricas de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con el diseño de metricas de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con el diseño de metricas de atención y servicio a los clientes.		X

Documento en Word con el diseño de metricas de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con el diseño de metricas de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con el diseño de metricas de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con el diseño de metricas de atención y servicio a los clientes.		X

	Versión: 02
	Código: DE-F-027

3176442

ión

acuerdo con las políticas de la organización, las

es, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las

e medios tecnológicos de acuerdo con la política

Fecha de Entrega	Entregó	
	SI	NO
Junio 10 de 2025		
Junio 10 de 2025		
Junio 10 de 2025		
Junio 10 de 2025		
Junio 10 de 2025		
Junio 10 de 2025		
Junio 10 de 2025		
Junio 10 de 2025		
Junio 10 de 2025		

Junio 10 de 2025		
Junio 10 de 2025		
Junio 10 de 2025		
Junio 10 de 2025		
Junio 20 de 2025		
Junio 20 de 2025		
Junio 20 de 2025		
Junio 20 de 2025		
Junio 20 de 2025		
Junio 20 de 2025		
Junio 20 de 2025		
Junio 20 de 2025		
Junio 20 de 2025		
Junio 20 de 2025		
Junio 20 de 2025		
Junio 20 de 2025		
Junio 20 de 2025		
Junio 30 de 2025		
Junio 30 de 2025		
Junio 30 de 2025		
Junio 30 de 2025		
Junio 30 de 2025		
Junio 30 de 2025		
Junio 30 de 2025		
Junio 30 de 2025		
Junio 30 de 2025		

Junio 30 de 2025		
Junio 30 de 2025		
Junio 30 de 2025		
Junio 30 de 2025		



Programa de formación:

Competencia:

Resultado:

Nombre del Instructor:

Nombre del Aprendiz

GESTION DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PLAN DE TRABAJO CONCERTADO

Tecnologia en gestión del talento humano	**Ficha:**
Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normatividad	
• Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara aplicando actitudes y va organización, de acuerdo con los Estándares de calidad establecidos. • Proporcionar atención y servicio al cliente, de manera efectiva, a través de los medios Tecnolo comunicación empresarial, los Estándares de calidad y las políticas de la organización. • Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la Impleme cuenta los requerimientos de la Unidad administrativa y la organización.	

Carlos Alberto Ciro Castaño

Actividad a Desarrollar	**Forma de Entrega de la Actividad**	
	Física	**Digital**
Documento en Word con protocolos de atención al cliente.		X
Documento en Word con protocolos de atención al cliente.		X
Documento en Word con protocolos de atención al cliente.		X
Documento en Word con protocolos de atención al cliente.		X
Documento en Word con protocolos de atención al cliente.		X
Documento en Word con protocolos de atención al cliente.		X
Documento en Word con protocolos de atención al cliente.		X
Documento en Word con protocolos de atención al cliente.		X
Documento en Word con protocolos de atención al cliente.		X
Documento en Word con protocolos de atención al cliente.		X
Documento en Word con protocolos de atención al cliente.		X
Documento en Word con protocolos de atención al cliente.		X
Documento en Word con protocolos de atención al cliente.		X
Documento en Word con manual de atención a los clientes internos y externos.		X
Documento en Word con manual de atención a los clientes internos y externos.		X
Documento en Word con manual de atención a los clientes internos y externos.		X

Documento en Word con manual de atención a los clientes internos y externos.		X
Documento en Word con manual de atención a los clientes internos y externos.		X
Documento en Word con manual de atención a los clientes internos y externos.		X
Documento en Word con manual de atención a los clientes internos y externos.		X
Documento en Word con manual de atención a los clientes internos y externos.		X
Documento en Word con manual de atención a los clientes internos y externos.		X
Documento en Word con manual de atención a los clientes internos y externos.		X
Documento en Word con manual de atención a los clientes internos y externos.		X
Documento en Word con manual de atención a los clientes internos y externos.		X
Documento en Word con manual de atención a los clientes internos y externos.		X
Documento en Word con propuestas de mejora de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con propuestas de mejora de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con propuestas de mejora de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con propuestas de mejora de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con propuestas de mejora de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con propuestas de mejora de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con propuestas de mejora de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con propuestas de mejora de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con propuestas de mejora de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con propuestas de mejora de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con propuestas de mejora de atención y servicio a los clientes.		X
Documento en Word con propuestas de mejora de atención y servicio a los clientes.		X

	Versión: 02
	Código: DE-F-027

3176442

alores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la

ógicos y los aplicativos disponibles, aplicando la

ntación de la tecnología disponible, teniendo en

Fecha de Entrega	Entregó	
	SI	NO
Mayo 15 de 2025		
Mayo 15 de 2025		
Mayo 15 de 2025		
Mayo 15 de 2025		
Mayo 15 de 2025		
Mayo 15 de 2025		
Mayo 15 de 2025		
Mayo 15 de 2025		
Mayo 15 de 2025		
Mayo 15 de 2025		
Mayo 15 de 2025		
Mayo 15 de 2025		
Mayo 15 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		

Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		
Mayo 30 de 2025		