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 Empresarial
- **Código del Programa de Formación:** 621201, **Versión** 102
- **Nombre del Proyecto Formativo:** Implementación de procesos empresariales en las distintas áreas funcionales de las organizaciones de los municipios del Norte del Valle del Cauca.
- **Fase del Proyecto:** Evaluación
- **Actividad de Proyecto Formativo:** Elaborar el informe del impacto de las acciones, procesos y eventos corporativos desarrollados en las empresas seleccionadas.
- **Competencia y resultados de Aprendizaje**

Competencia	**Resultado de aprendizaje**
Empresarial	**Instructora:** Consuelo Restrepo Herrera
210101005 - DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.	Analizar los resultados de la evaluación según técnicas establecidas y metas de la organización.
	Evaluar la gestión del talento según niveles de rendimiento, normas y procedimientos establecidos por la organización.
210601010 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS 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 en inglés y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.
	Evaluar y ajustar la ejecución del plan de mejoramiento organizacional, de acuerdo con las políticas de la organización.
210601002 - ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES	Identificar las no conformidades en organización del evento de acuerdo con el

EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.	propósito, objetivo y plan, para proponer soluciones.
210601009 - GENERAR PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL DE ACUERDO CON LA FUNCIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.	Evaluar los resultados obtenidos del diagnóstico y de la implementación del plan de mejoramiento de acuerdo con las políticas de la organización, normas vigentes y el sistema de gestión de la calidad.
210601014 - PROPONER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y RESPONSABILIDAD DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS POR LA ORGANIZACIÓN	Evaluar social y económicamente las alternativas de solución propuestas a la decisión, teniendo en cuenta la ponderación, criterios técnicos, el resultado que se persiga, las metodologías y tecnología disponible.
Contabilidad	**Instructora:** Iliana Patricia Castro
210601013 - CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES	Verificar el registro y contabilización de las operaciones contables, teniendo en cuenta la normatividad vigente y los principios de contabilidad generalmente aceptados.
Inglés	**Instructora:** Liliana Sarmiento
240201502 - PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL.	Comprender las ideas principales de textos complejos en inglés que tratan de temas tanto concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico, siempre que estén dentro de su campo de especialización
	Leer textos complejos y con un vocabulario más específico, en inglés general y técnico.
	Relacionarse con hablantes nativos en un grado suficiente de fluidez y naturalidad, de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de los interlocutores
Ética	**Instructora:** Natalia Escobar Holguín
240201500 - PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y	Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.

CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.	
Cultura Física	**Instructora:** Claudia López
240201500 - PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.	Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.
240201500 - PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.	Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral.
SST	**Instructor:** Luis Fernando Osorio
210201033- ADMINISTRAR LA SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD TÉCNICA LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	Evaluar el desarrollo del programa de salud ocupacional de acuerdo con las normas técnicas, de calidad y legales vigentes

- **Duración de la Guía de Aprendizaje**:
  Inicio: Agosto 20 de 2025
  Finalización: Octubre 13 de 2025

2. PRESENTACIÓN

Bienvenidos a la fase de evaluación, etapa final de este proceso formativo en la que tendrán la oportunidad de demostrar las competencias desarrolladas en contextos reales o simulados del entorno empresarial.

El propósito principal es elaborar un informe final que evidencie el impacto de las acciones, procesos y eventos implementados, así como el cumplimiento de las metas planteadas en las propuestas empresariales formuladas durante la etapa de ejecución.

Esta fase permitirá valorar su capacidad para aplicar conocimientos en talento humano, servicio al cliente, contabilidad, eventos corporativos, ambiente organizacional, inglés, ética y salud ocupacional, de manera crítica, propositiva y con sentido estratégico.

Es el momento de mostrar su compromiso, responsabilidad y preparación para enfrentar los desafíos del mundo laboral. ¡Mucho éxito!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión inicial

De la teoría a la práctica

Objetivo: Generar una reflexión consciente sobre el proceso formativo y su aplicación en contextos reales o simulados, previo al inicio de la fase de evaluación.
Instrucciones:

1. Responde de manera escrita y personal las siguientes preguntas:
    - ¿Qué aprendizajes considero más significativos en mi proceso formativo?
    - ¿Cómo he aplicado o podría aplicar esos aprendizajes en una empresa real?
    - ¿Qué retos enfrenté al implementar las acciones o propuestas?
    - ¿Qué aspectos de mi desempeño puedo fortalecer para cerrar esta etapa con éxito?
2. Comparte tu reflexión en grupo o con tu equipo de trabajo (de forma oral o escrita), para enriquecer la mirada colectiva.

Entregable: Una reflexión escrita de máximo una hoja (puede ser digital o en cuaderno de notas).

Ambiente requerido: Escenario (Ambiente de aprendizaje, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Experimental.
Materiales de formación: N/A

Material de apoyo: N/A

Duración de la actividad horas: 1 hora.

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

1 “¿Qué sé sobre evaluación, seguimiento y mejora organizacional?”

Propósito: Identificar los conocimientos previos sobre el análisis de resultados, el seguimiento a planes de acción, la evaluación de estrategias de servicio, y la detección de no conformidades en eventos empresariales.
Instrucciones:

1. **De forma individual, responde las siguientes preguntas:**
    - ¿Qué significa para mí “evaluar los resultados” de un proceso, acción o plan dentro de una organización?
    - ¿Qué técnicas conozco para hacer seguimiento al cumplimiento de metas en un plan de acción?
    - ¿Cómo identifico si una estrategia de servicio al cliente ha sido bien aplicada?
    - ¿Qué entiendo por “no conformidades” en la organización de un evento?
    - ¿Qué tipo de acciones correctivas o de mejora se pueden proponer a partir de una evaluación?
2. En grupos pequeños:
    - Comparte tus respuestas y construyan una síntesis tipo “Mapa de saberes previos” en una cartelera o presentación (puede ser digital).
    - Destaquen los aspectos que consideran más importantes para evaluar el impacto de las acciones desarrolladas en la organización.
3. El instructor socializa los elementos clave a tener en cuenta para el desarrollo del informe final de cumplimiento de metas y conecta estos conceptos con los resultados de aprendizaje.

Entregable:

- Respuestas escritas individuales.
- Mapa grupal de saberes previos (cartelera o presentación).

Ambiente requerido: Escenario (Ambiente de aprendizaje, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje significativo.
Materiales de formación: N/A

Material de apoyo: N/A

Duración de la actividad horas: 1 hora.

3.3 Actividades de apropiación (conceptualización y teorización)

3.3.1. Actividad Empresarial

Actividades propuestas:

Actividad A. Evaluar el impacto de las acciones implementadas en la organización
a. Revisión de los objetivos, metas y estrategias propuestas en la etapa de ejecución.
b. Recolección y organización de evidencias (fotografías, encuestas, registros, informes, actas, etc.).

c. Aplicación de técnicas de evaluación (listas de verificación, análisis de indicadores, entrevistas, etc.).
d. Identificación de logros, desviaciones, no conformidades o aspectos por mejorar.
e. Valoración del cumplimiento de metas en talento humano, servicio al cliente y eventos.
f. Redacción del **informe de impacto** con análisis social y económico de las acciones ejecutadas.

Actividad B. Simular un comité de evaluación organizacional para proponer mejoras
a. Organización de equipos por áreas (talento humano, servicio al cliente, ambiente organizacional, eventos).
b. Elaboración de una presentación ejecutiva con resultados y análisis del plan implementado.
c. Identificación de no conformidades y propuestas de mejora basadas en evidencias.
d. Justificación técnica, social y económica de las decisiones tomadas.
e. Simulación del comité: exposición oral ante el grupo y el instructor, respondiendo preguntas.
f. Entrega de un resumen ejecutivo que respalde la presentación.

Descripciones de las actividades:

Actividad A. Evaluar el impacto de las acciones implementadas en la organización

INICIO

a. Revisión de los objetivos, metas y estrategias propuestas en la etapa de ejecución.

- Socialización del propósito de la actividad: conocer si las acciones ejecutadas en talento humano, servicio al cliente, ambiente organizacional y eventos cumplieron con las expectativas.
- Lluvia de ideas: ¿Cómo se evalúa una acción en una organización? ¿Qué indicadores se pueden usar?
- Lectura grupal de conceptos sobre evaluación organizacional, no conformidades y criterios de medición del impacto (eficacia, eficiencia, satisfacción, mejora).
- Desarrollo de un cuadro comparativo sobre técnicas de evaluación utilizadas en el entorno organizacional.
- Realización de un resumen colectivo con la definición y aplicación de cada técnica.
- Presentación de experiencias previas sobre evaluación en empresas o proyectos.

DESARROLLO

b. Recolección y organización de evidencias.

- Explicación sobre los tipos de evidencias válidas (encuestas aplicadas, actas, informes, imágenes, registros).
- Conformación de equipos para organizar las evidencias recolectadas durante la ejecución.
- Creación de una carpeta digital o física con los insumos del proceso implementado.
- Sistematización de los datos y análisis inicial de resultados con base en evidencias.
- Aplicación de técnicas evaluativas como listas de verificación, entrevistas, análisis de indicadores.
- Registro de hallazgos relevantes: logros, desviaciones, no conformidades y aprendizajes.

CIERRE

c. Elaboración del Informe de Evaluación e Impacto.

- Guía para la estructuración del informe: introducción, antecedentes, objetivos, metodología, hallazgos, análisis social y económico, propuestas de mejora y conclusiones.
- Elaboración del informe en equipos, utilizando lenguaje técnico y argumentativo.
- Socialización de informes entre grupos con retroalimentación cruzada.
- Revisión de la redacción con el acompañamiento del instructor.
- Cierre colectivo: reflexión sobre la importancia de evaluar lo que se ejecuta en las organizaciones.

Productos esperados: Informe de Seguimiento y Evaluación del Proceso Organizaciona

- Carpeta de evidencias del proceso implementado.
- Informe de Evaluación e Impacto (formato digital o físico).

Ambiente requerido:

- Aula con mesas, sillas y proyector.
- Computadores con acceso a internet.
- Espacio para trabajo en equipo y presentaciones.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Aprendizaje basado en proyectos.
- Trabajo colaborativo.
- Estudio de casos reales.
- Técnica de análisis crítico y observación de evidencias.

Materiales de formación:

- Hojas, esferos, resaltadores, carpetas, libreta de apuntes.
- Computador por equipo.
- Plantilla del informe.

Material de apoyo:

- Ejemplos de informes de impacto organizacional.
- Guía para redactar informes técnicos.

- Fichas técnicas de evaluación.
- Documentos sobre análisis de indicadores y evaluación de procesos.
- Presentación sobre tipos de evidencia y criterios de evaluación.

Duración de la actividad:
12 horas (puede dividirse en 4 sesiones de 3 horas)

Actividad B. Simular un comité de evaluación organizacional para proponer mejoras.

INICIO

a. Organización de equipos por áreas (talento humano, servicio al cliente, ambiente organizacional, eventos).

- Explicación del propósito de la actividad: desarrollar habilidades para presentar, justificar y proponer mejoras con base en un diagnóstico organizacional.
- Revisión de los informes de diagnóstico elaborados en la Actividad A.
- Conformación de equipos de trabajo según temáticas clave (una por cada área: talento humano, servicio al cliente, ambiente organizacional, eventos).
- Reparto de roles dentro de cada equipo (coordinador, vocero, analista, relator).
- Discusión interna en cada equipo sobre los hallazgos encontrados y líneas de mejora más relevantes.

DESARROLLO

b. Elaboración de una presentación ejecutiva con resultados y análisis del plan implementado.

- Guía sobre cómo estructurar una presentación ejecutiva clara y persuasiva (uso de diapositivas, datos claves, recomendaciones).
- Construcción de las presentaciones grupales enfocadas en:
  - Resultados del diagnóstico.
  - Análisis del impacto de los hallazgos.
  - Planes de mejora sugeridos.
- Uso de gráficas, tablas, comparativos y DOFA como respaldo visual.

c. Identificación de no conformidades y propuestas de mejora basadas en evidencias.

- Taller de análisis de no conformidades: cómo reconocerlas, documentarlas y argumentarlas.
- Selección de no conformidades más relevantes para la empresa (reales o simuladas).
- Formulación de propuestas de mejora viables, fundamentadas en evidencia obtenida en la recolección de datos.

d. Justificación técnica, social y económica de las decisiones tomadas.

- Presentación de una matriz de justificación de propuestas: impacto técnico (productividad), social (ambiente laboral) y económico (costos/beneficios).

- Redacción del resumen ejecutivo con los puntos clave: hallazgos, mejoras, impacto.

CIERRE

e. Simulación del comité: exposición oral ante el grupo y el instructor, respondiendo preguntas.

- Ambientación del espacio como si fuera una reunión ejecutiva o comité organizacional.
- Presentación formal de cada equipo, incluyendo introducción, exposición de hallazgos, propuestas y justificación.
- Ronda de preguntas y respuestas entre equipos e instructor.
- Retroalimentación en tiempo real sobre la claridad, argumentación y viabilidad de las propuestas.

f. Entrega de un resumen ejecutivo que respalde la presentación.

- Revisión final y entrega digital del documento.
- Recomendación de conservar evidencias para futuros proyectos o portafolios académicos.

Productos esperados: Informe Final del Comité de Evaluación Organizacional

- Presentación ejecutiva por equipo (en PowerPoint, Canva u otra herramienta).
- Resumen ejecutivo en formato Word o PDF.
- Matriz de justificación técnica, social y económica.
- Participación activa en la simulación del comité.

Ambiente requerido:

- Aula de formación dispuesta como sala de reuniones (sillas en forma de U o auditorio).
- Videobeam, computador, acceso a internet.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Aprendizaje basado en proyectos.
- Role-playing o simulación.
- Trabajo colaborativo.
- Presentación oral y argumentativa.

Materiales de formación:

- Computadores, hojas, esferos, hojas de trabajo.
- Plantilla de resumen ejecutivo.
- Plantilla de presentación.
- Rúbrica de evaluación de comités.

Material de apoyo:

- Ejemplos de comités simulados.
- Videos sobre cómo presentar propuestas de mejora en entornos organizacionales.
- Documento guía para identificar no conformidades.
- Plantilla de matriz de justificación.

Duración de la actividad:
8 horas (puede dividirse en 2 sesiones de 4 horas o 3 de 2h40).

3.3.5. Actividades de ingles

Actividades propuestas:

1. Actividad A. Análisis y comprensión de textos técnicos en inglés

a. Lectura guiada de textos especializados.
b. Elaboración de resumen y análisis de contenido.
c. Socialización de hallazgos y vocabulario técnico.

2 Actividad B. Simulación de interacción profesional en inglés

1. Preparación de una reunión simulada en contexto laboral.
2. Ejecución de la simulación con roles definidos.
3. Autoevaluación y reflexión sobre la comunicación oral.

Actividad A. Análisis y comprensión de textos técnicos en inglés
INICIO
a. Introducción a la lectura técnica en inglés
• Explicación del propósito: desarrollar la capacidad de comprender textos complejos y técnicos en inglés.
• Presentación de tipos de textos a trabajar: manuales, artículos técnicos, reportes organizacionales, etc.
• Organización de equipos de lectura por áreas de conocimiento (ej. talento humano, servicio al cliente, logística).
• Asignación de un texto por equipo según su campo de especialización.

DESARROLLO
b. Lectura guiada y análisis estructurado del contenido
• Lectura individual silenciosa con uso de diccionario.
• Taller de análisis de texto: identificación de ideas principales, palabras clave y términos técnicos.
• Elaboración de un resumen grupal en inglés y español, con glosario técnico.
• Discusión en grupo: ¿Qué impacto tiene el contenido del texto en el área organizacional asignada?

c. Producción escrita y socialización
• Redacción de un breve informe en inglés sobre lo comprendido y su aplicabilidad al contexto

empresarial.
• Preparación de una presentación corta (oral o escrita) para socializar la comprensión del texto.
• Presentación del resumen y glosario ante el grupo o instructor, con retroalimentación.

CIERRE
d. Evaluación y reflexión del proceso de comprensión
• Aplicación de lista de verificación sobre comprensión lectora y vocabulario técnico.
• Ronda de preguntas entre equipos (en inglés) sobre el contenido trabajado.
• Registro escrito de aprendizajes adquiridos y dificultades enfrentadas.

Productos esperados: Análisis y Presentación de Textos Técnicos en Inglés
• Glosario técnico bilingüe.
• Informe grupal de comprensión (en inglés).
• Presentación corta sobre el contenido del texto.

Ambiente requerido:
Ambiente de aprendizaje dotado de mesas, sillas, computadores con acceso a internet e iluminación acorde.
Estrategias o técnicas didácticas activas:
Lectura crítica, trabajo colaborativo, análisis textual, lluvia de ideas, elaboración de glosario técnico, presentación oral.
Materiales de formación:
Lapiceros, lápiz, borrador, sacapuntas, libreta de apuntes, marcador borrable, hojas para glosario e informe grupal.
Material de apoyo: Disponible en el Drive para consulta y descarga
• Textos técnicos en inglés general y específico.
• Formato editable para glosario técnico bilingüe.
• Guía de análisis de textos especializados.
• Rúbrica para presentación oral en inglés.
• Videos explicativos sobre lectura crítica en inglés.
• Presentación de apoyo con vocabulario técnico.
Duración de la actividad: 10 horas

Actividad B. Simulación de interacción profesional en inglés

INICIO
a. Organización de simulaciones de interacción laboral en inglés
• Explicación del propósito: mejorar la fluidez y naturalidad en contextos reales de comunicación profesional.
• Conformación de equipos con roles: gerente, cliente, proveedor, asistente, etc.
• Elección del escenario: reunión, entrevista, atención a cliente, etc.

DESARROLLO

b. Preparación y práctica de las situaciones comunicativas

• Diseño de guion por equipo (en inglés) con expresiones clave y objetivos de la conversación.
• Ensayo de la interacción: entonación, pronunciación, fluidez.
• Simulación frente al grupo: representación del diálogo laboral.

c. Evaluación y retroalimentación comunicativa

• Aplicación de rúbrica de evaluación oral: vocabulario, coherencia, fluidez, naturalidad.
• Retroalimentación entre compañeros e instructor sobre el desempeño.
• Grabación opcional de las simulaciones para autoevaluación.

CIERRE

d. Reflexión escrita sobre la interacción simulada

• Redacción de un resumen reflexivo (en inglés) sobre lo aprendido y lo que se puede mejorar.
• Compartir aprendizajes en mesa redonda.
• Conservación del guion como evidencia del desempeño.

Productos esperados: Simulación de Interacción Profesional en Inglés

• Guion de interacción profesional.
• Simulación oral grabada o en vivo.
• Reflexión escrita del proceso.

Ambiente requerido:

Ambiente de aprendizaje dotado de mesas, sillas, computadores con acceso a internet e iluminación acorde. Espacio para dramatizaciones.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

Role-playing o simulación, trabajo colaborativo, producción oral en contextos reales, aprendizaje experiencial, retroalimentación entre pares.

Materiales de formación:

Lapiceros, lápiz, borrador, sacapuntas, libreta de apuntes, marcador borrable, hojas de planeación de guiones.

Material de apoyo: Disponible en el Drive para consulta y descarga

• Plantillas para guion de interacción profesional.
• Listado de expresiones funcionales en contextos laborales.
• Rúbrica de evaluación oral.
• Videos de modelos de simulaciones profesionales.
• Presentaciones con expresiones útiles y vocabulario específico.

Duración de la actividad: 10 horas

3.3.6. Actividades de cultura física

1. Actividad A. Diagnóstico y planificación del bienestar físico-laboral

Productos esperados:

• Evaluación diagnóstica de condición física individual.
• Plan personal de hábitos saludables.
• Bitácora de seguimiento físico y emocional.

2. Actividad B. Implementación de rutinas psicomotrices y autocuidado en el entorno laboral

Productos esperados:

• Ejecución de rutinas de pausas activas adaptadas al contexto laboral.
• Registro de prácticas psicomotrices y reflexiones.
• Presentación grupal sobre prevención de riesgos ocupacionales a través del ejercicio.

Actividad A. Plan Personal de Bienestar Físico y Hábitos Saludables

INICIO

a. Diagnóstico inicial de condición física y hábitos actuales

• Explicación del propósito: fomentar la conciencia sobre el estado físico y promover estilos de vida saludables.
• Aplicación de una encuesta de hábitos y chequeo básico de condición física (IMC, flexibilidad, resistencia).
• Socialización breve de resultados en pequeños grupos para promover el compromiso personal.

DESARROLLO

b. Elaboración del plan personal de hábitos saludables

• Identificación de necesidades de mejora en alimentación, sueño, estrés y ejercicio.
• Redacción del plan semanal con metas alcanzables en actividad física y autocuidado.
• Validación del plan con el instructor, teniendo en cuenta el entorno laboral.

c. Implementación y seguimiento del plan

• Ejecución del plan durante mínimo 2 semanas.
• Registro diario en bitácora (papel o digital) de avances, sensaciones físicas y emociones.
• Retroalimentación quincenal del instructor con base en el seguimiento de la bitácora.

CIERRE

d. Evaluación del proceso y reflexión personal

• Autoevaluación sobre logros, dificultades y mejoras sentidas en su bienestar físico.
• Elaboración de una reflexión escrita: “¿Cómo impacta mi estilo de vida en mi futuro profesional?”.
• Socialización voluntaria de testimonios positivos en plenaria.

Productos esperados: Informe del diagnóstico fisico

• Diagnóstico físico inicial.

• Plan personal de hábitos saludables.
• Bitácora de seguimiento.
• Reflexión escrita sobre los resultados del proceso.

Ambiente requerido:
Ambiente de aprendizaje dotado de mesas, sillas, computadores con acceso a internet e iluminación acorde. Espacio disponible para aplicación del diagnóstico físico básico.

Estrategias o técnicas didácticas activas:
Aprendizaje basado en proyectos y construcción colaborativa, lluvia de ideas, aprendizaje experiencial, observación directa y escritura reflexiva.

Materiales de formación:
Lapiceros, lápiz, borrador, sacapuntas, libreta de apuntes, marcador borrable, hoja de bitácora.

Material de apoyo: Disponible en el Drive para consulta y descarga
• Formato de encuesta de hábitos saludables.
• Ejemplo de plan de acción semanal en salud física.
• Guía para registro diario de actividades.
• Videos explicativos sobre bienestar ocupacional.
• Presentación sobre importancia de los hábitos saludables.
• Rúbrica de evaluación para planes individuales.

Duración de la actividad: 10 horas

3 Actividad B. Simulación de Rutina Física en el Entorno Laboral

4 INICIO

a. Introducción al autocuidado corporal en el trabajo
• Explicación del propósito: prevenir riesgos físicos en actividades laborales mediante rutinas breves.
• Identificación de situaciones laborales que generan fatiga o tensión muscular.
• Conformación de grupos por tipo de actividad (oficina, bodega, ventas, etc.).

5 DESARROLLO

b. Diseño de rutina física de autocuidado
• Creación de una rutina de 5 a 10 minutos con ejercicios simples (pausas activas, estiramientos, respiración).

• Inclusión de principios de coordinación, equilibrio y movilidad según tipo de labor.
• Ensayo del ejercicio con observación de postura, respiración y ritmo.

c. Presentación de la rutina ante el grupo
• Simulación guiada: cada grupo lidera su rutina como si fuera una capacitación real en una empresa.
• Evaluación del instructor y compañeros mediante lista de chequeo.
• Grabación opcional para retroalimentación posterior.

6 CIERRE

d. Reflexión y recomendaciones preventivas
• Elaboración de una breve ficha con recomendaciones para prevenir lesiones en su campo laboral.
• Mesa redonda: ¿cómo incorporar estas rutinas en una jornada real de trabajo?
• Exposición final de aprendizajes por grupo.

Productos esperados: Vídeo de la rutina del autocuidado
• Rutina de autocuidado físico.
• Simulación grupal de rutina.
• Ficha de recomendaciones preventivas.

Ambiente requerido:
Ambiente de aprendizaje dotado de mesas, sillas, computadores con acceso a internet e iluminación acorde. Espacio amplio para desarrollar la simulación física de manera segura.

Estrategias o técnicas didácticas activas:
Simulación, aprendizaje basado en proyectos, trabajo colaborativo, aprendizaje experiencial, observación directa y análisis reflexivo.

Materiales de formación:
Lapiceros, lápiz, borrador, sacapuntas, libreta de apuntes, marcador borrable, cronómetro o temporizador.

Material de apoyo: Disponible en el Drive para consulta y descarga
• Formato para diseño de rutina física.
• Video de ejemplo de pausas activas laborales.
• Presentación sobre riesgos físicos laborales.
• Ejemplo de ficha de recomendaciones preventivas.
• Guía de retroalimentación de desempeño grupal.
• Rúbrica de evaluación de simulación.

Duración de la actividad: 10 horas

3.3.7. Actividades de contabilidad

Actividades propuestas:

Actividad A. Verificación del registro contable con base en documentos soporte

1. Revisión y análisis de documentos soporte (facturas, recibos, notas contables).
2. Registro manual de operaciones en libro diario, aplicando normas.
3. Comparación de registros con un caso modelo para verificar su correcta contabilización.

Actividad B. Auditoría simulada del proceso contable

1. Organización de equipos de trabajo con rol de auditores contables.
2. Aplicación de lista de chequeo para validar los principios contables en registros.
3. Elaboración de informe de hallazgos con propuestas de ajuste según normatividad.

Actividad A. Verificación del registro contable con base en documentos soporte

INICIO

a. Introducción al registro contable básico y normatividad vigente
• Explicación del objetivo: verificar el adecuado registro contable de operaciones bajo los principios contables.
• Socialización de tipos de documentos soporte y su importancia en el proceso contable.
• Asignación de casos prácticos con documentos reales o simulados.

DESARROLLO

b. Registro contable de operaciones
• Análisis individual o por equipos de documentos como facturas, recibos, notas débito/crédito.
• Registro de las operaciones en libro diario y mayor, utilizando formato físico o digital.
• Aplicación de principios contables generalmente aceptados y normas.

c. Validación de los registros
• Comparación con registros modelo.
• Identificación de errores comunes y posibles ajustes.
• Discusión guiada sobre la aplicación correcta de la normatividad vigente.

CIERRE

d. Socialización y reflexión

• Presentación breve de un registro contable por parte de cada equipo.
• Retroalimentación grupal e individual sobre el proceso.
• Reflexión escrita sobre errores detectados y aprendizajes adquiridos.

Productos esperados: Informe técnico de registros contables y validación

• Registro contable de operaciones.
• Informe de validación de errores.
• Reflexión escrita sobre la experiencia.

Ambiente requerido:
Ambiente de aprendizaje dotado de mesas, sillas, computadores con software contable, acceso a internet e iluminación adecuada.
Estrategias o técnicas didácticas activas:
Aprendizaje basado en casos, trabajo colaborativo, análisis de errores, lluvia de ideas.
Materiales de formación:
Lapiceros, lápiz, borrador, sacapuntas, libreta de apuntes, hojas contables, formatos de libros contables.
Material de apoyo: Disponible en el Drive para consulta y descarga
• Modelos de documentos soporte.
• Plantillas de libros contables.
• Normas contables vigentes (NIIF).
• Ejemplos de registros bien elaborados.
• Videos sobre errores frecuentes en la contabilización.
Duración de la actividad:
10 horas

Actividad B. Auditoría simulada del proceso contable

INICIO

a. Introducción a la auditoría contable interna

• Explicación de los objetivos: identificar errores contables y garantizar el cumplimiento normativo.
• Formación de equipos con roles de auditor y auditado.
• Entrega de un caso contable completo con registros simulados.

DESARROLLO

b. Revisión técnica de los registros

• Aplicación de lista de chequeo para auditar operaciones contables.
• Verificación de los principios contables aplicados.
• Detección de inconsistencias y fallas.

c. Elaboración de informe de auditoría

• Redacción de un informe técnico con hallazgos, observaciones y recomendaciones.

• Evaluación entre equipos de los informes.
• Preparación de una presentación corta.

CIERRE

d. Socialización y conclusiones
• Presentación del informe por parte de cada grupo auditor.
• Debate sobre la importancia del control interno.
• Consolidación de aprendizajes y recomendaciones para buenas prácticas.

Productos esperados: Informe de auditoría contable.

• Lista de chequeo diligenciada.
• Presentación de hallazgos.

Ambiente requerido:

Ambiente de aprendizaje dotado de mesas, sillas, computadores con software contable, proyector y acceso a internet.
Estrategias o técnicas didácticas activas:
Aprendizaje basado en proyectos, role-playing, trabajo por equipos, análisis crítico.
Materiales de formación:
Lapiceros, lápiz, borrador, libreta de apuntes, formatos de informes contables, lista de chequeo.
Material de apoyo: Disponible en el Drive para consulta y descarga
• Plantilla de informe de auditoría.
• Ejemplo de lista de chequeo contable.
• Normas NIIF actualizadas.
• Presentación sobre control interno.
• Videos sobre auditoría contable.
Duración de la actividad:
10 horas

3.3.8. Actividades de ética

Actividad: "Mi proyecto de vida, mi ruta con propósito"
Elementos de la actividad:

1. **Nombre de la actividad:**
   Mi proyecto de vida, mi ruta con propósito

NICIO

a. Reflexión sobre el concepto de proyecto de vida y sus transformaciones

- Introducción participativa sobre el concepto de proyecto de vida.
- Proyección de un video motivacional sobre superación personal y propósito.
- Pregunta orientadora: *¿Qué significa tener un proyecto de vida con visión prospectiva en un entorno cambiante?*

b. Activación del conocimiento previo y contexto

- Lluvia de ideas sobre cambios vividos recientemente en sus vidas (familiares, educativos, laborales).
- Socialización breve en parejas sobre cómo esos cambios han influido en sus decisiones o metas.

c. Entrega y explicación de materiales

- Entrega de guía para diseñar el proyecto de vida.
- Explicación del paso a paso para estructurarlo: diagnóstico personal, establecimiento de metas, análisis del contexto, redimensionamiento.

DESARROLLO

a. Construcción del proyecto de vida individual

- Cada aprendiz desarrolla su diagnóstico personal: fortalezas, debilidades, valores, intereses, entorno actual.
- Establecimiento de metas personales, académicas y profesionales a corto, mediano y largo plazo.
- Identificación de posibles amenazas y oportunidades del entorno.

b. Redimensionamiento y visualización

- Los aprendices actualizan o transforman su visión y metas considerando los cambios del contexto.
- Construcción de una línea de tiempo creativa (digital o en cartulina) con sus nuevas proyecciones.

c. Producción de presentación creativa

- Elaboración de una presentación oral o audiovisual sobre su proyecto de vida redimensionado.
- Ensayo de socialización con compañeros que brinden retroalimentación constructiva.

CIERRE

a. Socialización en grupo

- Presentación voluntaria de proyectos de vida seleccionados (con variedad de enfoques).
- Ronda de comentarios y reconocimiento de ideas inspiradoras.

b. Reflexión y cierre escrito

- Cada aprendiz redacta una reflexión final: *¿Qué aprendí al redimensionar mi proyecto de vida? ¿Cómo afecta esto mis decisiones actuales?*
- Entrega del documento escrito y la línea de tiempo como evidencia.

Productos esperados: Proyecto de vida.

- **Proyecto de vida redactado.**
- **Línea de tiempo de metas (visual).**
- **Presentación creativa del proyecto.**

- **Reflexión escrita final.**

Ambiente requerido:
Aula de aprendizaje dotada de mesas, sillas, computadores con acceso a internet e iluminación adecuada.
Estrategias o técnicas didácticas activas:
Aprendizaje experiencial, lluvia de ideas, reflexión guiada, análisis del entorno, producción creativa.
Materiales de formación:
Lapiceros, lápiz, borrador, sacapuntas, libreta de apuntes, marcador borrable.
Material de apoyo:

- Disponible en el Drive para consulta y descarga:
- Guía para la construcción del proyecto de vida.
- Ejemplo de línea de tiempo.
- Plantilla editable del proyecto.
- Videos y lecturas motivacionales sobre propósito y toma de decisiones.
- Duración de la actividad:
  10 horas.

3.3.9. Actividades de SST

Actividad: "Auditoría participativa del Programa de Salud Ocupacional"
Resultado de aprendizaje:
Evaluar el desarrollo del programa de salud ocupacional de acuerdo con las normas técnicas, de calidad y legales vigentes.

INICIO

a. Introducción y contextualización

- Socialización de conceptos clave: ¿Qué es un programa de salud ocupacional?, componentes, objetivos y marco legal (Ley 1562 de 2012, Decreto 1072 de 2015, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST).
- Visualización de un video explicativo sobre la estructura de un programa de salud ocupacional.
- Pregunta generadora: *¿Cómo evaluar si un programa de salud ocupacional cumple con lo requerido por la ley?*

b. Activación de conocimientos previos

- Torbellino de ideas: ¿Qué riesgos han identificado en sus contextos de formación o trabajo? ¿Cómo se han gestionado?

- Análisis grupal de un caso práctico breve (empresa con deficiencias en salud ocupacional).

DESARROLLO

a. Estudio guiado de una empresa real o simulada

- Lectura del documento del programa de salud ocupacional de una empresa seleccionada (real o simulada).
- Identificación de los elementos principales: diagnóstico de riesgos, políticas, actividades preventivas, comités, indicadores.

b. Aplicación de lista de chequeo de verificación

- Aplicación colaborativa de una lista de chequeo basada en normas técnicas y legales (resoluciones, leyes, estándares mínimos).
- Análisis crítico sobre los hallazgos identificados.

c. Elaboración de informe de evaluación

- Redacción de un informe de evaluación del programa:
  - Fortalezas.
  - No conformidades.
  - Recomendaciones de mejora.
- Complementar con gráficas o tablas de apoyo.

CIERRE

a. Socialización de hallazgos y recomendaciones

- Presentación grupal de los informes elaborados.
- Discusión cruzada: ¿Qué buenas prácticas podrían adoptarse en otras organizaciones?

b. Reflexión individual

- Redacción de una reflexión: *¿Qué tan preparado me siento para identificar riesgos y evaluar acciones en salud ocupacional?*

Productos esperados: Informe de la audito en el proceso de SST

- Lista de chequeo diligenciada.
- Informe técnico de evaluación del programa.
- Recomendaciones de mejora.
- Reflexión individual escrita.

Ambiente requerido:

Aula de aprendizaje dotada de mesas, sillas, computadores con acceso a internet e iluminación adecuada.

Estrategias o técnicas didácticas activas:
Estudio de caso, aprendizaje basado en problemas, trabajo colaborativo, análisis documental.
Materiales de formación:
Lapiceros, lápiz, borrador, sacapuntas, libreta de apuntes, marcador borrable.
Material de apoyo:
Disponible en el Drive para consulta y descarga:
Normativa vigente (Ley 1562 de 2012, Decreto 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019).
Modelo de programa de salud ocupacional.
Lista de chequeo para evaluación.
Plantilla para informe técnico.
Ejemplo de informe de auditoría.
Video explicativo sobre estándares mínimos del SG-SST.
Duración de la actividad:
10 horas.

3.4. Actividades de Transferencia de conocimientos:

Descripción de la Actividad:
En equipos de trabajo, desarrollen un foro empresarial interno, donde socializarán de forma articulada y estratégica los productos formativos elaborados a lo largo del proceso. Este foro busca evidenciar la integración de conocimientos, habilidades técnicas, comunicativas, éticas y personales.

Entregables a Socializar:
Servicio al Cliente

- Informe diagnóstico de factores internos y externos que afectan el servicio.
- Plan de acción de mejora del servicio.
- Guion de interacción profesional.
- Simulación oral grabada o en vivo.
- Reflexión escrita sobre la experiencia.

Contabilidad

- Registro contable de operaciones.
- Informe de validación de errores contables.
- Reflexión escrita sobre el proceso contable.

Inglés Técnico

- Glosario técnico bilingüe.
- Informe grupal de comprensión de texto técnico.
- Presentación corta en inglés.
- Video o simulación oral de una interacción profesional.
- Reflexión escrita del proceso en inglés.

Cultura Física

- Estrategia de hábitos saludables aplicables en el contexto laboral.
- Informe sobre la relación entre condición física y desempeño empresarial.

Ética Profesional

- Infografía: *Mi proyecto de vida: Ética, profesionalismo y propósito.*
- Exposición individual sobre su visión prospectiva y alineación con la gestión empresarial.

Salud y Seguridad en el Trabajo (SST)

- Lista de chequeo del SG-SST aplicada a una empresa (real o simulada).
- Informe técnico con evaluación y recomendaciones de mejora.
- Presentación grupal de hallazgos.

Modalidad:

Exposición por equipos en modalidad de feria o foro académico interno, combinando:

- Presentaciones orales.
- Videos o simulaciones.
- Infografías.
- Paneles temáticos.
- Muestras visuales, dramatizaciones o representaciones creativas.

Producto Esperado:

Socialización Integrada de Entregables del Proceso Formativo, presentada en formato de foro o feria interna, con participación activa de los equipos y evidencias de trabajo colaborativo, aplicación contextual y articulación de saberes.

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evaluación Empresarial	Elaborar el informe del impacto de las acciones, procesos y eventos corporativos desarrollados en las empresas seleccionadas	Evaluar el impacto de las acciones implementadas en la organización	Informe de Seguimiento y Evaluación del Proceso Organizacional	Reconoce en detalle las necesidades de recursos humanos requeridas en los procesos empresariales a partir de las funciones de los procesos de la cadena de abastecimiento Teniendo en cuenta las capacidades cognitivas, procedimentales y actitudinales necesarias para cada cargo y función. plantea idóneamente planes y programas de entrenamiento y capacitación de acuerdo con el diagnostico de las necesidades de capacitación y entrenamiento de la fuerza laboral y los principios y	**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo
			Informe Final del Comité de Evaluación Organizacional		**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo
Evaluación Empresarial		Simular un comité de evaluación organizacional para proponer mejoras	Participación en la simulación del comité		**Técnica:** Observación directa. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo

				valores de la organización. Diseña los planes de mejoramiento, reentrenamiento y capacitación para el mejor desempeño del talento humano según políticas de la organización.	
Evaluación Ingles	Elaborar el informe del impacto de las acciones, procesos y eventos corporativos desarrollados en las empresas seleccionadas.	Simulación de interacción profesional en inglés	Simulación de Interacción Profesional en Inglés		**Técnica:** Observación directa. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo
		Análisis y comprensión de textos técnicos en inglés	Análisis y Presentación de Textos Técnicos en Inglés		**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo
		Plan Personal de Bienestar Físico y Hábitos Saludables	Informe del diagnóstico físico		**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo
Evaluación Cultura Física	Elaborar el informe del impacto de las acciones, procesos y eventos corporativos desarrollados en las empresas seleccionadas	Simulación de Rutina Física en el Entorno Laboral	Vídeo de la realización de la rutina del autocuidado	Aplica los test de condición física según técnicas de medición. Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento	**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo

	Elaborar el informe del impacto de las acciones, procesos y eventos corporativos desarrollados en las empresas seleccionadas			físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico. Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional.	
Evaluación Contabilidad	Elaborar el informe del impacto de las acciones, procesos y eventos corporativos desarrollados en las empresas seleccionadas	Verificación del registro contable con base en documentos soporte	Informe técnico de registros contables y validación	Aplica correctamente el principio de la partida doble en las transacciones. Registra según los principios de contabilidad, las diferentes transacciones de una empresa Diferencia los libros oficiales de contabilidad. reconoce los pasos y normas legales para efectuar los registros en los libros de contabilidad de acuerdo con la	**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo
		Auditoría simulada del proceso contable	Informe de auditoría contable.		**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo

				realidad de los hechos.	
Evaluación Ética	Elaborar el informe del impacto de las acciones, procesos y eventos corporativos desarrollados en las empresas seleccionadas	Mi proyecto de vida, mi ruta con propósito	Proyecto de vida.	Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral	**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo
Evaluación SST	Elaborar el informe del impacto de las acciones, procesos y eventos corporativos desarrollados en las empresas seleccionadas	Auditoría participativa del Programa de Salud Ocupacional	Informe de la audito en el proceso de SST	Comprende con diligencia la importancia de la promoción de la seguridad y salud ocupacional en las organizaciones. Clasifica y relaciona de manera diligente y oportuna los tipos de factores de riesgo presentes en la empresa, utilizando las metodologías adoptadas y la normatividad vigente Interpreta los panoramas de factores de riesgo en la organización.	**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo

				Interpreta con los alcances y ventajas de las inspecciones de higiene y seguridad en los sitios de trabajo. Participa en la organización y coordinación de las inspecciones de seguridad de la empresa de manera diligente y comprometida. Interpreta los con conceptos fundamentales de la normatividad vigente relacionados con los programas de la seguridad y salud ocupacional en la empresa.	

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Asiento contable: Registro individual de una operación financiera que se ingresa en el libro contable, indicando fecha, cuentas afectadas, valores y tipo de movimiento (débito o crédito).

Caracterización empresarial: Proceso mediante el cual se describe detalladamente una empresa, considerando aspectos como su misión, visión, estructura, procesos, productos y clientes.

Cliente: Persona natural o jurídica que adquiere productos o servicios de una empresa; puede ser interno (dentro de la organización) o externo (fuera de ella).

Cliente externo: Persona o entidad fuera de la empresa que adquiere sus productos o servicios, siendo el objetivo principal del servicio al cliente.

Cliente interno: Colaborador o empleado de la empresa que recibe servicios o productos de otras áreas internas para el desarrollo de sus funciones.

Comunicación asertiva: Habilidad de expresar opiniones, ideas o sentimientos de forma clara, respetuosa y segura, sin agredir ni someterse a los demás.

Contabilidad: Disciplina que estudia, mide y analiza el patrimonio y la situación económica-financiera de una organización, mediante registros sistemáticos y normativos de las operaciones contables.

Cultura física: Conjunto de prácticas relacionadas con la actividad corporal, como el deporte, el ejercicio físico y los hábitos saludables, que promueven el bienestar integral.

Diagnóstico: Proceso de análisis detallado de una situación específica (como el estado de una empresa) con el fin de identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, y proponer soluciones.

Empresa: Organización conformada por personas, recursos y procesos que desarrolla actividades productivas, comerciales o de servicios con el objetivo de obtener beneficios económicos y satisfacer necesidades del mercado.

Encuesta: Instrumento estructurado que permite recolectar datos o percepciones a través de preguntas cerradas o abiertas a una muestra de personas.

Entorno laboral: Conjunto de condiciones físicas, sociales, culturales y organizativas donde se desarrollan las actividades de trabajo.

Entrevista: Técnica de recopilación de información mediante una conversación planificada, donde una persona formula preguntas y otra responde.

Errores contables: Inexactitudes o equivocaciones en el registro de operaciones financieras que pueden afectar la confiabilidad de los estados financieros.

Evaluación: Proceso mediante el cual se analiza y valora el desempeño, cumplimiento o resultados obtenidos frente a unos criterios establecidos previamente.

Ficha de caracterización: Formato o documento donde se consignan los datos generales y relevantes de una empresa para fines de análisis o diagnóstico.

Ficha técnica: Documento que contiene información detallada y específica sobre las características de un producto, servicio, proceso o empresa.

Fluidez: Capacidad para comunicarse de manera continua, coherente y natural, especialmente en un idioma extranjero, sin pausas innecesarias ni bloqueos.

Gestión empresarial: Conjunto de acciones orientadas a planear, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización para alcanzar sus objetivos estratégicos.

Glosario: Listado ordenado de términos técnicos o especializados con sus respectivas definiciones, que facilita la comprensión de documentos, textos o procesos.

Hábito saludable: Comportamiento repetido y consciente que contribuye positivamente al bienestar físico, emocional o mental de una persona, como la alimentación equilibrada, la actividad física o el descanso adecuado.

Indicador de gestión: Medida cuantitativa que permite evaluar el desempeño de un proceso, servicio o estrategia frente a metas establecidas.

Informe: Documento formal que presenta de manera estructurada resultados, hallazgos o análisis sobre un tema, dirigido a una audiencia específica, con fines informativos o de toma de decisiones.

Interacción profesional: Forma de comunicación que se establece en contextos laborales o empresariales, caracterizada por el uso adecuado del lenguaje, la cortesía y la orientación a objetivos.

Lenguaje técnico: Vocabulario especializado propio de un campo profesional o disciplinar, utilizado para comunicar ideas con precisión y claridad.

Matriz DOFA: Herramienta de análisis estratégico que permite identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una empresa o situación.

Métrica de servicio: Indicador específico que permite evaluar aspectos del servicio ofrecido, como el tiempo de respuesta, la calidad percibida o el nivel de cumplimiento.

Normatividad: Conjunto de leyes, decretos, reglamentos y principios legales que regulan el comportamiento de personas y organizaciones en un contexto determinado.

Objetivo empresarial: Propósito estratégico que una empresa se propone alcanzar dentro de un período determinado, alineado con su misión y visión.

Plan de mejora: Conjunto ordenado de acciones concretas orientadas a corregir deficiencias y optimizar procesos, con responsables, plazos e indicadores de seguimiento.

Presentación ejecutiva: Exposición breve, precisa y clara de un tema, proyecto o resultado ante una audiencia, usualmente en el ámbito empresarial o académico.

Principios contables: Normas y conceptos básicos que rigen la preparación y presentación de la información financiera, garantizando uniformidad y veracidad.

Proceso contable: Serie de pasos sistemáticos que incluyen identificación, registro, clasificación, resumen e interpretación de las operaciones financieras de una entidad.

Registro: Acción de documentar por escrito, en forma manual o digital, una información relevante para que quede constancia y pueda ser consultada posteriormente.

Retroalimentación: Información proporcionada a una persona sobre su desempeño, con el objetivo de reforzar aspectos positivos y corregir o mejorar aspectos deficientes.

Servicio al cliente: Conjunto de actividades diseñadas para atender, satisfacer y fidelizar a los clientes, brindando respuestas efectivas a sus necesidades, quejas y requerimientos.

Simulación: Actividad práctica que reproduce una situación real en un entorno controlado, para que los participantes experimenten y aprendan de forma activa.

Tecnología BPO: Externalización de procesos empresariales mediante el uso de tecnologías de la información para aumentar la eficiencia, reducir costos y mejorar el servicio.

Toma de decisiones: Proceso analítico mediante el cual una persona o grupo elige entre varias alternativas, con base en criterios lógicos, éticos y estratégicos.

Valoración de la satisfacción: Proceso de medición y análisis del nivel de cumplimiento de las expectativas del cliente respecto al servicio recibido.

4. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos. McGraw-Hill.

Horngren, C., Sundem, G., & Elliott, J. (2007). Contabilidad. Pearson Educación.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Dirección de marketing. Pearson Educación.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). Administración. Pearson.

Secretaría General del SENA. (2020). Guías de formación profesional integral. Disponible en: www.sena.edu.co

Ministerio de Educación Nacional de Colombia (MEN). (2013). Lineamientos curriculares en competencias laborales.

Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). Marketing de servicios. McGraw-Hill.

Gómez, R. A., & Díaz, M. (2016). Gestión financiera y contable para la toma de decisiones. ECOE Ediciones.

ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.

Real Academia Española. (2024). Diccionario de la lengua española. Disponible en: https://dle.rae.es

SENA. (2022). Normas de competencia laboral – Red de gestión administrativa. Disponible en Sofía Plus.

European Commission. (2010). Key Competences for Lifelong Learning. Publications Office of the European Union.

Ulloa, A. & Rodríguez, L. (2021). Evaluación y mejora continua en las organizaciones. Ediciones de la U.

Oxford University Press. (2023). Oxford Learner's Dictionary. Disponible en: www.oxfordlearnersdictionaries.com

3. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Consuelo Restrepo	Instructora	CTA	Mayo 20-2025

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

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