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 (si aplica):** Implementación de una empresa didáctica de simulación de procesos empresariales para las organizaciones de los municipios del Norte del Valle del Cauca. V2
- **Fase del Proyecto:** Ejecución II
- **Actividad de Proyecto Formativo:** Ejecutar actividades y eventos de cara al cliente considerando los retos, protocolos, roles y comportamientos de los colaboradores en las organizaciones.
  Producto: Informe sistematizado con las experiencias de operación de los procesos organizacionales a través de la empresa didáctica de simulación empresarial.
- **Competencia y resultados de Aprendizaje:**

  Competencia: 210601010: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
  - **Resultado de aprendizaje:** Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

  Competencia: 210601002- Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.
  - **Resultado de aprendizaje:** Organizar eventos de manera responsable, teniendo en cuenta la conformación de comités, la coordinación de las responsabilidades de los diferentes comités, de acuerdo con el tipo de evento y las políticas institucionales.
  - **Resultado de aprendizaje:** Aplicar el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con el protocolo, los medios de divulgación y las políticas de la organización.
  - **Resultado de aprendizaje:** Divulgar el evento teniendo en cuenta el medio, el protocolo y las normas de la organización.
  - **Resultado de aprendizaje:** Identificar las no conformidades en organización del evento de acuerdo con el propósito, objetivo y plan, para proponer soluciones.

  Competencia: 210101023: Controlar los inventarios según indicadores de rotación y métodos de manejo.

- **Resultado de aprendizaje:** Actualizar la codificación de los objetos en el sistema de acuerdo con la normatividad vigente, las Resultado de aprendizaje: prácticas y políticas de la organización.
- **Resultado de aprendizaje:** Aplicar procedimientos para la realización del inventario físico, y calcular su valor teniendo en cuenta las tecnologías de información disponible, las políticas de la organización y la normatividad vigente.

Competencia: 240201502 - Producir textos en inglés en forma escrita y oral.

- **Resultado de aprendizaje:** Buscar de manera sistemática información específica y detallada en escritos en inglés, más estructurados y con mayor contenido técnico.
- **Resultado de aprendizaje:** Identificar formas gramaticales básicas en textos y documentos elementales escritos en inglés.
- **Resultado de aprendizaje:** Reproducir en inglés frases o enunciados simples que permitan expresar de forma lenta ideas o conceptos.

Competencia: 260101016: Planear actividades de mercadeo que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y a los objetivos de la empresa.

- **Resultado de aprendizaje:** Preparar los informes relacionados con el comportamiento del consumidor teniendo en cuenta el contexto mercadológico, elaborando el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta las técnicas mercadológicas y de planeación de acuerdo con los objetivos fijados por la empresa.

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

- **Resultado de aprendizaje:** Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.
- **Resultado de aprendizaje:** Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.
- **Resultado de aprendizaje:** Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.
- **Resultado de aprendizaje:** 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.

- **Duración de la Guía de Aprendizaje (horas):** Total horas: 430 (348 horas directas – 232 horas indirectas) Fecha de inicio: enero 16 de 2025, Fecha de finalización: abril 17 de 2025.

2. PRESENTACIÓN



https://www.digitalavmagazine.com/2018/11/07/sono-instala-pantalla-led-curva-casi-5k-para-evento-empresarial/

Estimado aprendiz, estamos iniciando la segunda actividad de la fase de ejecución en la cual en pro de la realización de las actividades propuestas esperamos fomentar las acciones de eventos de cara al servicio al cliente considerando, los retos, protocolos, roles y comportamientos de los colaboradores en las organizaciones. También efectuarán actividades que complementan acciones de mejoramiento al interior de las organizaciones. Es importante desarrollar actitudes de investigación y búsqueda de información relacionada con los resultados de aprendizaje. Dentro de esto se destaca el desarrollo de actitudes como la participación, el trabajo en equipo, fomentar habilidades para analizar, redactar y sintetizar información; así como dimensionar en costos, recursos humanos y en equipos para el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

Para llevar a cabo de manera satisfactoria este proceso de formación es necesario que, en su calidad de Aprendiz SENA, se apropie de los conocimientos de principios y procesos, que le permitirán convertirse en un individuo observador, crítico, creativo y propositivo ante las dinámicas de los ambientes organizacionales modernos. Para realizar las actividades contenidas en la presente guía de aprendizaje, deberán revisar los documentos del programa, explorar el material de apoyo suministrado por los Instructores, y realizar constantemente consultas bibliográficas en la base de datos de la biblioteca física y virtual del SENA.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial

Todas las organizaciones funcionan como un sistema. En esta fase vamos a ejecutar competencias relacionadas con el servicio al cliente, organización de eventos, realización de propuestas de mejoramiento y adicionalmente las relacionadas con bilingüismo y política institucional.



La importancia de la organización de eventos ...
strategocyc.com



Experiencia del cliente ¿qué es y para qué sirve?
questionpro.com

Es importante efectuar una visualización y proyección sobre los conocimientos, las habilidades y los valores actitudinales que se sugieren para potencializar sus habilidades.

Para ello se requiere que analicen los siguientes videos:

- Calidad en el servicio al cliente y sus características: https://www.youtube.com/watch?v=tLO2h0rMTLULa.
- Importancia del servicio al cliente https://www.youtube.com/watch?v=siGEsDDBLks.
- Claves para organizar un buen evento empresarial https://youtu.be/6SEtAV75HU0.

Después de ver y analizar los videos propuestos se requiere la **elaboración de un podcats** de mínimo 2 minutos, donde se visualice el podcaster o presentador con sus puntos de vista individuales sobre la importancia de los eventos empresariales y su relación con el servicio al cliente, con los recursos empresariales, con los procesos de mejora continua y la frase que se relaciona a continuación:

"El éxito en los negocios requiere entrenamiento, disciplina y trabajo duro." — David Rockefeller

Ustedes futuros profesionales en el campo administrativo, son la esencia del cambio en cada uno de los emprendimientos que están ideando y soñando en conjunto con sus compañeros.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Estrategias o técnicas didácticas activas: narración digital - Podcast.
Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.
Material de apoyo: audiovisual.
Duración de la actividad: 1 hora.

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

Cada día son más las empresas, compañías y organizaciones que se toman la tarea de planear y desarrollar eventos empresariales de diversa índole, con el objetivo de dar a conocer nuevos sistemas de gestión, planes estratégicos, productos, servicios o temáticas, publicitarse y en definitiva mantener un intercambio de información, tanto externa como interna. Es por ello que cualquier profesional tendrá en algún momento de su vida que organizar y/o asistir a algún evento corporativo.

La planeación y organización de un evento empresarial es un proceso complejo que requiere la implementación de políticas claras de comunicación y de trabajo en equipo durante todas sus etapas, de manera que se comprendan las diferentes acciones estratégicas que se deben llevar a cabo durante su ejecución. Por esta razón se hace necesario conocer los aspectos generales de cada uno de ellos, sus características, formatos y demás normas que le permitan desenvolverse con cierta soltura.

a) De acuerdo con sus conocimientos previos y con sus propias palabras de respuesta a los siguientes interrogantes:
   - Qué son objetivos y estrategias.
   - Normas de gestión de calidad.
   - Clima organizacional.
   - Criterios para diseño de encuestas, redacción de preguntas, recolección de información.
   - ¿Qué es un evento? ¿Sabe qué es un comité?
   - ¿Para qué sirve una lista de chequeo?
   - ¿Qué es un presupuesto? ¿Cómo es un cronograma de actividades?
   - ¿Qué guía técnica colombiana sirve de base para realizar un acta?

b) Realice la lectura del documento sobre la autobiografía como instrumento de evaluación, y escriba en una autobiografía su experiencia como partícipe y narre cómo ha sido su labor en la realización o participación en eventos familiares, sociales, educativos. Describa cuando se planean y llevan a cabo las actividades para convocatoria y ejecución de eventos, plantee cuáles fueron sus expectativas, sus preguntas y determine sus fortalezas y debilidades frente a este tema.

Para esta actividad elabore un documento de máximo dos páginas en la que comente alguna anécdota curiosa asociada a esta labor, realicen el documento escrito a mano y cargue la evidencia en su portafolio. Para el desarrollo de la actividad, revise el material de apoyo: **https://celee.uao.edu.co/la-autobiografia-narrar-la-vida-se-trata/**

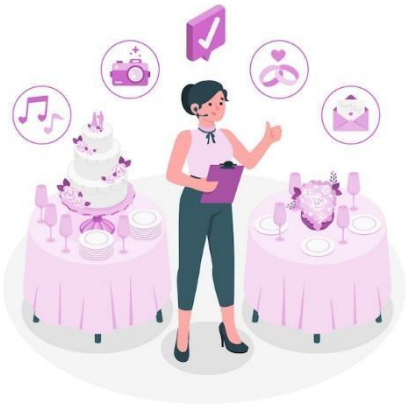
Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Escritura creativa con técnicas de role-playing.
Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.
Material de apoyo: audiovisual.
Duración de la actividad: 1 hora.

3.3 Actividades de apropiación

Actividad de aprendizaje: Organizar y divulgar eventos de cara al cliente de acuerdo con la simulación de los retos, protocolos y comportamientos de los colaboradores, asumiendo responsablemente criterios de preservación del medio ambiente, habilidades psicomotrices, hábitos saludables y producción en inglés.

3.3.1 ACTIVIDAD: Organización de eventos

3.3.1.1 Planeación y divulgación de eventos organizacionales



La socialización de una propuesta de mejoramiento o nuevos proyectos es una acción administrativa que involucra a directivos, responsables del proceso y demás colaboradores que están en medio del desarrollo de las funciones y tareas para dar cumplimiento exitoso a los planes propuestos. Para esto, es necesario organizar en la empresa una actividad o evento de socialización, en la cual se evidencie el trabajo en equipo, compromiso y la creatividad para organizar eventos, seleccionando alternativas y/ o recursos tanto para el desarrollo de eventos presenciales como virtuales, destacando la importancia del mundo digital en la actualidad.

Para iniciar la presente actividad, participe de la presentación de **videos alusivos a la organización de eventos,** reflexione y comparta con sus compañeros de grupo las expectativas e implicaciones en las que se incurre al momento de planear y ejecutar un evento.

Con relación a lo antes expuesto, usted como responsable de la estructuración y ejecución del evento de divulgación, inicialmente realizará la planeación del evento y posteriormente **realizará un informe ejecutivo con su equipo de trabajo**, presentando la estructuración del evento de divulgación de su proyecto de emprendimiento o empresa objeto de estudio, simulando su desarrollo en ambientes presenciales y virtuales, y teniendo en cuenta que a partir de este evento se pondrá en práctica las estrategias de comercialización planteadas a través de canales físicos y/o digitales.

Para la actividad anterior, tenga cuenta el referente bibliográfico, las instrucciones y dinámica propuesta por el Instructor, desarrolle en el informe los siguientes puntos:

- ✔ Tipo de evento
- ✔ Sitio del evento
- ✔ Fecha y duración del evento
- ✔ Objetivo general del evento
- ✔ Tipo y número de participantes
- ✔ Objetivos específicos del evento
- ✔ Medios de comunicación a utilizar
- ✔ Equipos de apoyo audiovisual
- ✔ Esquema de ubicación
- ✔ Carta de invitación
- ✔ Beneficios esperados
- ✔ Refrigerios
- ✔ Presupuesto
- ✔ Cronograma de actividades
- ✔ Documentos memorias del evento.



REFERENTE BIBLIOGRÁFICO: Consulte el libro físico en la biblioteca SENA: Eventos corporativos y protocolo empresarial. Autores: Cristina Arroyo Gómez, Raúl Marrueco Gómez. Editorial: Ediciones de la U. Capítulo 2, páginas 45 a 55.

Igualmente, a los diversos comités que se requieren conformar para el desarrollo del evento, a manera de práctica de prevención de riesgos para eventos presenciales, conformen la brigada de evacuación, primeros auxilios y contraincendios. Defina manual de funciones y responsabilidades para los organizadores y brigadistas del evento. Se deben establecer cronogramas para las diferentes fases del evento.

Tenga en cuenta el componente ético, defina los principios y valores aplicables a las directrices del evento. Se debe Incluir también un Plan de Actividades para dar un Manejo Integrado de Residuos Sólidos que en los casos de presencialidad genere el evento y cómo aplicarlo durante la ejecución del evento. La evidencia se debe subir a la Plataforma establecida en su portafolio de evidencias.

Coordinación de eventos:

El equipo de trabajo debe definir claramente el objeto del evento, la magnitud, naturaleza, posibilidades y dificultades para su realización, fecha, sitio y duración del evento.
Se deben definir: un comité organizador, apoyado en comités de trabajo. Comité de administración, comité de relaciones públicas comité de logística, comité de salud ocupacional
Se debe diseñar un manual de funciones, responsabilidades y procedimientos para cada comité.Cada comité debe establecer un plan y un cronograma para determinar los recursos, humanos, financieros y manejo de tiempo para cumplir con el presupuesto, con las metas y los objetivos del evento.
Se deben establecer las políticas generales del evento, así como los soportes documentales, como actas, copias de cartas, invitaciones, distribución de información bases de datos de los participantes, control de registro de asistentes. Aplicación de normas técnicas para elaboración y presentación de documentos.

El comité organizador debe establecer unas jornadas de preparación física, como método de desarrollo de la resistencia para la ejecución del evento; Presentar la propuesta de estas jornadas y socializar en la formación:

- Protocolo del evento
- Se debe recopilar la información sobre las ponencias del evento.
- Se deben establecer cronogramas y presupuestos de operación para cada comité
- Se deben establecer los servicios, equipos y materiales que requiere cada comité.
- Para los casos de presencialidad, se deben diseñar y divulgar las rutas de evacuación y punto de encuentro del sitio a los asistentes.
- Se debe definir si se requieren los servicios de traducción simultánea.
- Se debe establecer y publicar la agenda del evento con la debida anticipación
- Definición de normas de seguridad y salud ocupacional para el personal asistente, cuidados y usos de las instalaciones y los equipos a utilizar durante el evento.
- Se deben definir las normas de protocolo a aplicar antes, durante y después del evento

- Definir los diferentes medios de comunicación a través de los cuales se realizará la divulgación del evento.
- Establecer protocolos para registro de asistentes: invitados especiales y participantes inscritos
- Establecer directrices referentes a la disposición y destino final de los residuos generados a través del evento.

Nota: Todas las actividades ejecutadas durante la planeación y ejecución del evento deben ser soportadas por medio de actas de intervención, listado de participantes, así como el informe de conclusiones y evaluación del mismo. Estos anexos deberán dejarlos dispuestos para revisión en la plataforma Territorium.

3.3.1.2 Actividad: Plan de marketing



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

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

- **Identificación de necesidades:** reconocer las problemáticas latentes del sector próximo o entorno que nos rodea; estas pueden ser observables o generadas; las anteriores nos abren un panorama para crear ideas de negocio que satisfagan algunas de las identificadas.
- **Posibles soluciones:** brindar distintas posibilidades que faciliten la resolución de la necesidad o problemática identificada. Es importante tener presente desde el área de mercadeo, se debe utilizar todo el ingenio creativo e innovador para crear productos (bienes o servicios) que satisfagan estas necesidades, soluciones las problemáticas y sobre todo, que generen dinero de retorno (ventas).
- **Priorización de problemáticas:** reconocer las causas y efectos de cada la gobernabilidad que se tiene frente a cada problemática, con el fin de identificar las que están a nuestro alcance y con las cuales podríamos continuar el proceso de investigación de mercado para proyectar posibles soluciones.
- **Revisión de históricos:** buscar en fuentes fiables y autorizadas de consulta información relacionada con las necesidades observadas o generadas identificadas en el sector; lo anterior permitirá conocer la historia como punto de partida para la investigación.
- **Segmentación de mercados:** determinar la población objeto de estudio pertinente para la realización de la investigación de mercado actual; para lo cual, se debe fragmentar ese universo

en varios apartados pequeños que faciliten su reconocimiento, estos son denominados segmentos. Finalmente, a esta muestra poblacional, se le desarrolla todo el estudio de mercado.

- **Diseño de instrumento de recopilación de datos:** elaborar encuestas que permitan la recopilación de la información necesaria de los actores del entorno que se requieren para la investigación de mercados.
- **Análisis de datos:** tabular, graficar y analizar los resultados obtenidos en la investigación de mercados, en pro de generar las conclusiones y recomendaciones pertinentes del estudio.
- **Creación de estrategias de mercado:** diseñar estrategias que promuevan el cumplimiento de los indicadores comerciales planteados por la institución, satisfaciendo las necesidades evidenciadas.

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

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Juego de roles.
Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.
Material de apoyo: audiovisual.
Evidencias de aprendizaje: Tipo de evidencia de producto: Informe estructuración del evento (Junto con las Actas de conformación de comités y los anexos material publicitario y documentos alusivos al proceso administrativo del evento)
Instrumentos de evaluación: Técnica de Evaluación: Valoración de Producto. Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo.
Duración de la actividad: 20 horas.

3.3.1.3 Actividad: elaboración de plan de acción e indicadores de gestión comercial.

Estimados aprendices, por favor diseñemos para las empresas objeto de estudio del proyecto formativo el plan de acción para el área comercial en sus frentes físicos y digitales, con el fin de fortalecer la gestión de mercadeo al interior de la organización.

En esta actividad, apóyese en una tabla formato que como mínimo vincule las siguientes preguntas: ¿Qué acción se va a realizar? ¿Cómo se va a realizar? ¿Cuándo se va a realizar? ¿Dónde se va a realizar? ¿Quién es el responsable? ¿Cuánto vale cada acción? O si ya tienen definido algún formato, podrán adaptarlo a estos requerimientos.

A este formato, se deberán soportar cotizaciones y valores exactos según el mercado, con la finalidad de acercar la actividad a la realidad del sector productivo actual. Posteriormente, a cada acción propuesta en el plan, escriba estrategias puntuales y detalladas para su ejecución en el mundo real.

Recuerde participar activamente de la socialización de su instructor para fortalecer la temática en desarrollo y enriquezca su proceso académico consultando en fuentes fiables de información que facilita la biblioteca virtual o física del SENA.

Por favor, entregue un informe con la información requerida y sustente frente a su grupo de trabajo.

Por su parte, los indicadores son vitales para el seguimiento empresarial desde todas sus áreas funcionales. Participe en el taller de creación de indicadores liderado por su instructor. Posteriormente, realice el taller, socialice y aclare dudas al respecto para el fortalecimiento de la temática.

Teniendo en cuenta el plan de acción estimado para las empresas objeto de estudio del proyecto formativo, diseñe el planteamiento de un indicador para cada línea de acción. Cada indicador planteado deberá tener una explicación del cómo se cumplirá y que soportes requiere para evidenciar el cumplimiento de cada uno de los indicadores estimados. Por favor, entregue un informe con los indicadores realizados a lo largo de la actividad.

Recuerde participar activamente de la socialización de su instructor para fortalecer la temática en desarrollo y enriquezca su proceso académico consultando en fuentes fiables de información que facilita la biblioteca virtual o física del SENA.



Evidencias a entregar:

- Informe estructuración del evento (Junto con las Actas de conformación de comités y los anexos material publicitario y documentos alusivos al proceso administrativo del evento)

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Estrategias o técnicas didácticas activas: lluvia de ideas.
Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.
Material de apoyo: audiovisual.
Evidencias de aprendizaje: Tipo de evidencia de producto: Informe estructuración del evento (Junto con las Actas de conformación de comités y los anexos material publicitario y documentos alusivos al proceso administrativo del evento). **Evidencia de Producto:**
Informe con el plan de acción en mercadeo básico.
Instrumentos de evaluación: Técnica de Evaluación: Valoración de Producto. Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo.
Duración de la actividad: 1 hora.

Competencia: ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.

RAP: Organizar eventos de manera responsable, teniendo en cuenta la conformación de comités, la coordinación de las responsabilidades de los diferentes comités, de acuerdo con el tipo de evento y las políticas institucionales.

RAP: Divulgar el evento teniendo en cuenta el medio, el protocolo y las normas de la organización.

3.3.2 ACTIVIDAD: GESTIÓN AMBIENTAL

3.3.2.1 Conocer y aplicar las normas, programas y herramientas de tipo ambiental en la organización.

Metodología 5S

La metodología 5S se compone de cinco principios, cada uno representado por una palabra japonesa que comienza con la letra "S":



Seiri (Clasificación): Implica eliminar del área de trabajo todo lo que no sea necesario, separando lo esencial de lo innecesario y eliminando el desorden. Esto ayuda a liberar espacio, reducir el tiempo de búsqueda de herramientas y materiales, y facilitar la identificación de problemas.

Seiton (Orden): Consiste en organizar los elementos esenciales de manera sistemática y eficiente. Cada cosa debe tener un lugar designado y ser fácilmente accesible. Se promueve el uso de etiquetas, señales y marcas para identificar claramente los objetos y su ubicación.

Seiso (Limpieza): Se refiere a mantener un ambiente de trabajo limpio y ordenado en todo momento. Esto implica la limpieza regular de equipos, herramientas y áreas de trabajo para prevenir la acumulación de suciedad y residuos. Una limpieza constante ayuda a reducir el riesgo de accidentes y mejora la eficiencia operativa.

Seiketsu (Estandarización): Implica establecer normas y procedimientos estandarizados para mantener los niveles de clasificación, orden y limpieza alcanzados mediante los primeros tres pasos. Esto asegura que las prácticas 5S se mantengan a largo plazo y se conviertan en parte de la cultura organizacional.

Shitsuke (Disciplina): Se refiere a desarrollar hábitos y comportamientos que promuevan el cumplimiento continuo de las normas y prácticas establecidas. La disciplina personal y el compromiso son fundamentales para mantener los estándares de 5S a lo largo del tiempo.

Aprendiz, a través del enlace El método de las 5S y cómo aplicarlo en cualquier empresa (gestion.org) y siga las instrucciones:

Evidencia 1: mapa mental

Aplique los siguientes elementos:

- Establece el tema central y su objetivo
- Seleccione términos clave que representen tus ideas principales
- Expande el tema con ideas secundarias o subtemas
- Organiza las ideas con conexiones visuales claras
- Realza la información con imágenes y colores estratégicos
- Verifica que el flujo de información sea claro y comprensible

Evidencia 2: Juego de roles aplicando 5S

Aprendiz, aplicando la técnica didáctica activa denominada juego de roles siguiendo los pasos sobre la metodología 5S, mostrando un antes y un después, desde esta visión. El propósito es que sea desde el emprendimiento o empresa.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Estrategias o técnicas didácticas activas: lluvia de ideas.
Materiales de formación: resma de papel, lápices, borrador, marcadores, regla, internet, computador.
Material de apoyo: audiovisual.
Evidencias de aprendizaje: Tipo de evidencia de producto: Mapa mental – El método de las 5s. Tipo de evidencia de desempeño: Juego de roles aplicando 5s.
Instrumentos de evaluación: Técnica de Evaluación: Valoración de Producto. Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo. Técnica de Evaluación: Ob. Instrumento de Evaluación:
Lista de Chequeo.
Duración de la actividad: 1 hora.

Competencia: *PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN EL CONTEXTO LABORAL Y SOCIAL.*
Resultado de aprendizaje: *Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.*

3.3.3 ACTIVIDAD: Seguridad y Salud en el Trabajo



En esta fase se da continuidad a la actividad relacionada en la fase de ejecución I; los aprendices deben conocer todo lo relacionado con el decreto 1072 de 2012, para ello la instructora pondrá un ejercicio, donde los aprendices identifiquen cada artículo, su componente y la caracterización y aplicación en las empresas con relación al Sistema de gestión en Seguridad y Salud en el trabajo. Ellos deben aplicar el decreto creando o construyendo los estándares mínimos de aplicabilidad a las empresas de riesgo I, II, II, según lo establece la resolución 0312 de febrero de 2019.

Actividad 1: se realizará un cuestionario evaluativo para conocer el entendimiento de la norma, será de manera individual.

1. No conformidad: No cumplimiento de un requisito. Puede ser una desviación de estándares, prácticas, procedimientos de trabajo, requisitos normativos aplicables, entre otros,

2. Peligro: Fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones.

3. Política de seguridad y salud en el trabajo: Es el compromiso de la alta dirección de una organización con la seguridad y la salud en el trabajo, expresadas formalmente, que define su alcance y compromete a toda la organización.

4. Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

5. Rendición de cuentas: Mecanismo por medio del cual las personas e instituciones informan sobre su desempeño.

6. Revisión proactiva: Es el compromiso del empleador o contratante que implica la iniciativa y capacidad de anticipación para el desarrollo de acciones preventivas y correctivas, así como la toma de decisiones para generar mejoras en el SG-SST.

Evidencia:

Evidencia: Conocimiento: Decreto 1072.	Entiende y conceptualiza cada artículo relacionado con el decreto 1072 de 2015.	**Técnica:** Cuestionario Evaluativo

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Estrategias o técnicas didácticas activas: lluvia de ideas.
Materiales de formación: resma de papel, lápices, borrador, marcadores, regla, internet, computador.
Material de apoyo: audiovisual.
Evidencias de aprendizaje: Tipo de evidencia de producto: Informe Conceptos y términos relacionados con seguridad y salud en el Trabajo. Y conformación de comités.
Instrumentos de evaluación: Técnica de Evaluación: Valoración de Producto.
Duración de la actividad: 1 hora.

Competencia: PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LAS NATURALEZA EN EL CONTEXTO LABORAL Y SOCIAL.
RAP: *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.*

3.3.4 ACTIVIDAD: Formaciones física y mentalmente activas

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

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

Así pues, consulte lo siguiente:

- Cuáles son los principales juegos tradicionales y su relación directa con el desarrollo psicomotriz en las diferentes etapas de la vida.
- Explique cómo el cambio de generación ha influido en la práctica de estos juegos.
- Realice con su grupo de formación un ejercicio de motricidad gruesa relacionado con los juegos tradicionales.



- Busque la relación de estas acciones con el entorno formativo y laboral, además, entregue evidencia digital para ser evaluada por su instructor, posteriormente subir la lista de chequeo a su plataforma individual.



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



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



Así pues, debe dirigirse al material de apoyo, leer el documento adjunto sobre Las pausas activas para conocer el concepto, beneficios, duración y recomendaciones para realizarlas. (adicional a esto, adjunto link del documento https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/pu1.pg6_.gth_publicacion_cartilla_pausas_activas_2018_v1.pdf)

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

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

Competencia: *PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN EL CONTEXTO LABORAL Y SOCIAL.*

Resultado de aprendizaje: *Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.*

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Estrategias o técnicas didácticas activas: lluvia de ideas.
Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.
Material de apoyo: audiovisual.
Evidencias de aprendizaje: Tipo de evidencia de conocimiento: Informe con la estimulación de las capacidades motoras y psicomotoras a través de los juegos tradicionales. Informe con la relación de los tipos de motricidad y las labores diarias. Informe mensual del plan de entrenamiento. Evidencia de desempeño: Protocolo de pausas activas "formaciones activas". Cuestionario. Técnica de Evaluación: Observación directa
Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo desempeño.
Instrumentos de evaluación: Técnica de Evaluación: Valoración de Producto. Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo. Técnica de Evaluación: formulación de preguntas. Instrumento de Evaluación: cuestionario.
Técnica de evaluación: Observación directa. Instrumento de evaluación: Lista de chequeo.
Duración de la actividad: 1 hora.

3.3.5 *ACTIVIDAD: INGLÉS*

INFOGRAPHIC



Dear all, now that your reading skills have been strengthened, you are able to read texts according to your level. Apprentices will be able to understand academic texts such as short articles, Web pages that describe concepts or other instruments that contain short information with scientific language related to an area of study. For this activity you need to organize your ideas through an infographic. Each apprentice will choose a topic and create them. After doing it, you have to read and share it to your mates.

Integrated Business Magazine.

Dear all. Now you will create an Integrated Management Magazine, each one of you is going to focus on one part of the magazine. This activity aims to state what your knowledge of your field of study is. To begin with, each of you is going to follow the same structure of the magazine. You will divide the magazine in 4 sections: general Quality tips, issues of the environment world, an article of what is new in the Safety health at work and a short letter from you explaining the content of your page and general thanks. In addition, as a group you will have to get all the pages together and create the magazine. Finally, as a group you will work together and create the cover and the last page of the magazine.

WORK INTERVIEW



Dear learners! Up to this point it has been a hard journey and your task is to be involved in a conversation in which you are going to serve as an interviewee and your mates as interviewers. Up to now the objective is to make a job interview overcoming the language barriers, so the interview has to be at least 3-5 minutes long, and has to be recorded. Remember that the more interesting the answers the better. It is pertinent to bring your resume with you, remember that the resume must follow the teacher's example and you can find a draft in the additional material. To sum up, you must remember that this is a job interview, a proper outfit must be worn during the interview.

"WHO WANTS TO BE A MILLIONAIRE?"



Dear All! Now you have the task of creating an event of "who wants to be a millionaire" in which you will mimic the game of who wants to be a millionaire by being the host, the audience and the participants, so in groups you will fulfil 4 roles: audience, host, friend and participant. The questions are going to be elaborated by each group and will have to have technical knowledge of the area of study that you are in, at least 20 questions and 30 questions maximum. From the internet you can download the presentation motives to resemble more the actual game. This project is going to be carried out during the lesson and everybody has to participate. The participants are going to be switched in order to answers other group's questionnaires.

Competencia: Producir textos en inglés en forma escrita y oral.

Resultado de aprendizaje: *Buscar de manera sistemática información específica y detallada en escritos en inglés, más estructurados y con mayor contenido técnico.*

Resultado de aprendizaje: *Identificar formas gramaticales básicas en textos y documentos elementales escritos en inglés.*

Resultado de aprendizaje: *Reproducir en inglés frases o enunciados simples que permitan expresar de forma lenta ideas o conceptos.*

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Estrategias o técnicas didácticas activas: lluvia de ideas.
Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.
Material de apoyo: audiovisual.
Evidencias de aprendizaje: Tipo de evidencia de desempeño: Socialización tema relacionado con el proceso de comunicación. Tipo de evidencia de producto: Infografía, millonario.
Instrumentos de evaluación: Técnica de Evaluación: Valoración de Producto. Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo. Técnica de Evaluación: Observación directa. Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo desempeño.
Duración de la actividad: 1 hora.

Actividad de aprendizaje: Actividad de aprendizaje: Implementar los retos y protocolos de las áreas funcionales, proporcionando diligentemente atención y servicio al cliente para el fortalecimiento de los procesos de las organizaciones.

COMPRENDER: Comprender textos en inglés de forma auditiva y escrita

INTERACTUAR: Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas.

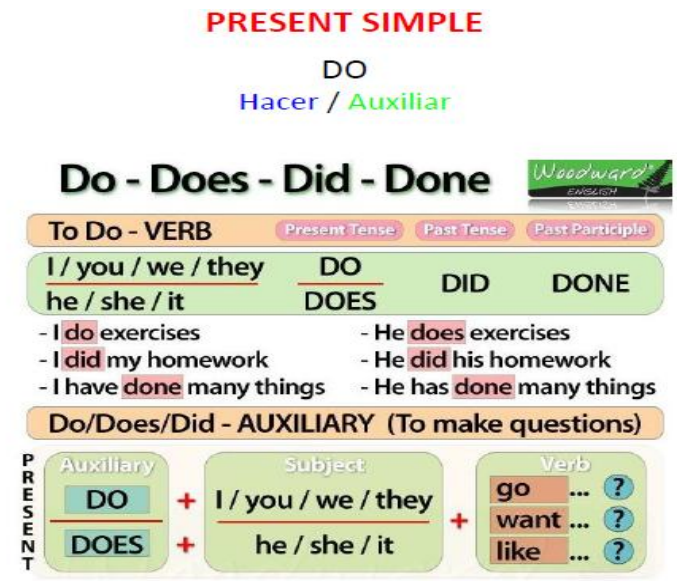
- Resultados de Aprendizaje:

RESULTADOS DE COMPRENDER:

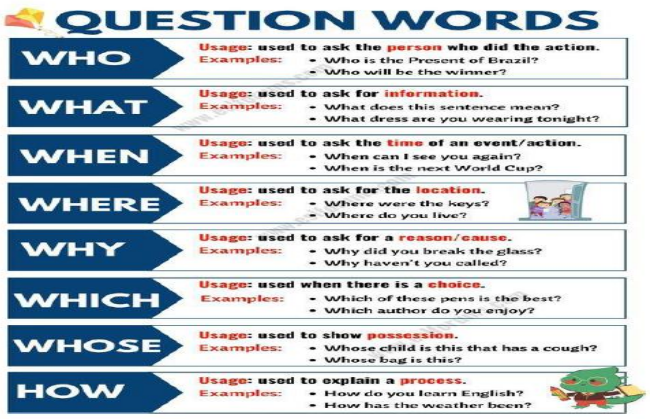
- ✓ Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.
- ✓ Encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.
- ✓ Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.

RESULTADOS DE INTERACTUAR:

- ✓ Explicar las funciones de su ocupación laboral usando expresiones de acuerdo al nivel requerido por el programa de formación.



EN EL SIGUIENTE VIDEO ENCONTRARÁS INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA PARA ENTENDER Y PROFUNDIZAR MEJOR EL TEMA.
https://www.youtube.com/watch?v=8gN9rSN54VI
EN EL SIGUIENTE ENLACE ENCONTRARÁS EJERCICIOS PARA PRACTICAR Y PROFUNDIZAR MEJOR EL TEMA.
https://agendaweb.org/verbs/do-does-exercises.html



EN EL SIGUIENTE VIDEO ENCONTRARÁS INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA PARA ENTENDER Y PROFUNDIZAR MEJOR EL TEMA.
https://www.youtube.com/watch?v=11DCciucXFs
EN EL SIGUIENTE ENLACE ENCONTRARÁS EJERCICIOS PARA PRACTICAR Y PROFUNDIZAR MEJOR EL TEMA.
https://agendaweb.org/grammar/questions-exercises.html

- ✓ Vocabulario y expresiones relacionadas con las funciones en el área de gestión empresarial
- ✓ Technical vocabulary / work environment

Ambiente requerido: Ambiente de formación

Estrategias o técnicas didácticas activas: El uso de estrategias técnicas y didácticas varían de acuerdo al programa de formación. Entre estas estrategias están: El uso de TIC´s, gamificación, talleres, ejercios de producción oral y escrita, monólogos, juego de roles, entre otros.

Materiales de formación: tablero, marcadores, cuaderno del aprendiz, televisor, entre otros.
Material de apoyo: Recursos digitales virtuales, talleres, Career Path Material.

Evidencias de aprendizaje: Actividades de producción oral y escrita desarrollados en formación, ejercicios interactivos, proyectos finales.

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo

Resultado de aprendizaje: *Reproducir en inglés frases o enunciados simples que permitan expresar de forma lenta ideas o conceptos.*

3.3.6 ACTIVIDAD: Ejecutando el evento

Estimado aprendiz, es momento de poner en marcha el plan de ejecución del evento, recuerde que el éxito de un evento radica en llevar a cabo cada una de las actividades definidas en la planeación y controlar la ejecución de estas. A continuación, de acuerdo con el informe de estructuración del evento, realice las siguientes actividades:

- Realice las respectivas actividades para gestionar los recursos necesarios para el montaje del evento.
- Elabore una lista de los recursos y necesidades que requieren estar a disposición el día del evento, con la finalidad de chequear que todo esté bajo control.
- Aplique las actividades establecidas en el informe, ejecutando el evento con ayuda de las herramientas tecnológicas para facilitar una excelente atención y servicio al cliente.
- Realice la evaluación del evento ejecutado, de acuerdo con el instrumento de evaluación y retroalimentación diseñado.



Una vez recopiladas las evidencias, comparta los resultados obtenidos en la plataforma territorium.

Evidencias a entregar:

- Informe de la estructuración, ejecución y evaluación del evento.

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

RAP: *Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.*
Competencia: *Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.*
RAP: *Aplicar el proceso administrativo al desarrollo del evento, de acuerdo con el protocolo, los medios de divulgación y las políticas de la organización.*
RAP: *Identificar las no conformidades en organización del evento de acuerdo con el propósito, objetivo y plan, para proponer soluciones.*

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Estrategias o técnicas didácticas activas: lluvia de ideas.
Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.
Material de apoyo: audiovisual.
Evidencias de aprendizaje: Tipo de evidencia de desempeño: Organización, ejecución y evaluación de eventos de divulgación.
Instrumentos de evaluación: Técnica de evaluación: Observación directa. Instrumento de evaluación: Lista de chequeo de desempeño.
Duración de la actividad: 1 hora.

3.3.7 ACTIVIDAD: CONTABILIDAD

3.3.7.1 Actividad. Manejo, gestión y administración de Inventarios.



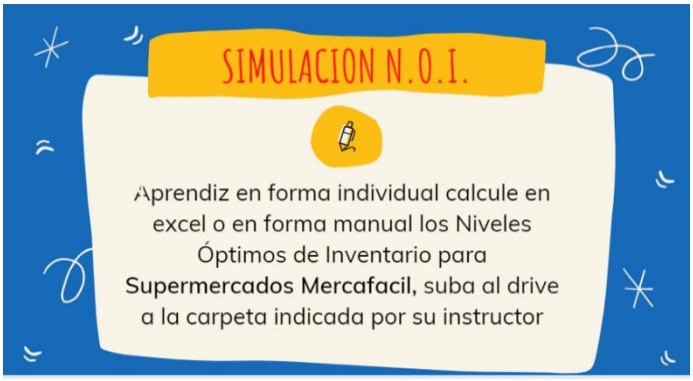
https://www.tcasoluciones.com/wp-content/uploads/mal-control-de-inventario-de-una-empresa.jpg

Un inventario es la clasificación detallada de los bienes muebles e inmuebles que forman el caudal comercial de una persona o de una empresa. Los inventarios se realizan en un período determinado de tiempo.

Con el inventario, empresas grandes, medianas y pequeñas llevan un control exhaustivo de mercancías, materias primas, insumos y de las ventas que se realizan mientras transcurre el período comercial. Al final de este período, la empresa obtiene el balance final y lo compara con el de otros periodos para sacar conclusiones y tomar acciones comerciales según el resultado.

Aprendiz realice las siguientes actividades y las complementarias en forma autonoma; suba como evidencia de aprendizaje a la carpeta del drive indicada por su instructor de área técnica.

1. Niveles óptimos de Inventario (NOI).



Aprendiz con apoyo de su instructor realice las simulaciones de aplicación de la técnica para el manejo de los inventarios "Niveles óptimos de Inventario" de acuerdo con la información estadística de la empresa Supermercado Merca fácil, de acuerdo con la información suministrada por su instructor, halle Em existencia mínima, EM existencia máxima, PP punto de pedido y CP cantidad de pedido.

Suba las evidencias realizadas en formación y las complementarias en forma autonoma a la carpeta del drive indicada por su instructor

2. Actividad: Códigos QR en el manejo de Inventarios

Los códigos de barras son ampliamente utilizados debido a algunas ventajas distintivas: • Son relativamente baratos, • Permiten una gestión de inventarios más precisa en comparación con los métodos de inventario manual, • Permiten operaciones rápidas y eficientes, • Pueden aumentar la rentabilidad de una empresa al reducir los costos de mano de obra manual, mejorar el control de inventarios, acelerar la cadena de suministro y brinda mejor atención al cliente.	





PINZA ONDAS SUAVES CI5338

•Ficha técnica: antiestático, cerámica, turmalina iónica, revestimiento para deslizamiento suave
•pinza de 38 mm para rizos compactos
•temperatura máxima: 210 °c
•8 ajustes de temperatura
•calentamiento rápido en 30 segundos
•interruptor de encendido/apagado
•piloto indicador de listo para usar
•voltaje universal
•apagado automático de seguridad después de 60 minutos

Aprendiz, con base en la ilustración del estudio de caso de plateado en el manejo del inventario de la Distribuidora King Girls e ingresando a los generadores de códigos QR realice la actividad y los demás casos planteados por su instructor.

Suba al drive la evidencia de la actividad y las complementarias según instrucciones.

3. Toma física de Inventarios.



https://www.itep.edu.pe/cp/diplomados/logistica-almacenes-control-inventario/

Aprendiz en la carpeta “Toma física de Inventarios” dispone de material de apoyo (Link Video tutorial, documentos PDF, Taller simulación) los cuales le servirán de base para realizar el resumen de las tres fases de la toma física de inventarios.

Aplique las técnicas de conteo por arrume y tendido o plancha y la codificación clave murciélago de los casos simulados en formación.

Suba la evidencia a la carpeta del drive indicada por su instructor y las complementarias realizadas en el ambiente de aprendizaje.

4. Actividad. Sistemas de contabilización de inventarios.



https://www.logimov.com/nwlib6/includes/phpthumb/phpThumb.php?src=/imagenes/inventario_perpetuo.jpg&w=700&f=jpg

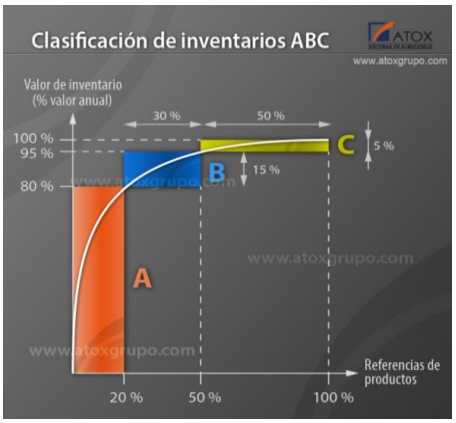
Aprendiz, con el material de apoyo en disponible subcarpeta "Tarjeta Control de Inventarios", instrucciones de su instructor y los ejemplos de aplicación de los métodos de contabilización de inventarios periódico y permanente diligenciando la tarjeta "Kardex" de Control de inventarios de los casos planteados por su instructor.

Suba las evidencias a la carpeta del drive indicada por su instructor y las complementarias realizadas en el ambiente de formación o en forma autónoma.

5. **Actividad: Sistema ABC clasificación de Inventarios.**

Aprendiz, aplicaremos la técnica de Clasificación ABC de inventarios, fundamentado en el principio de Pareto, en el desarrollo del taller de clasificación de inventarios de la empresa Comercializadora Andina S.A.S.

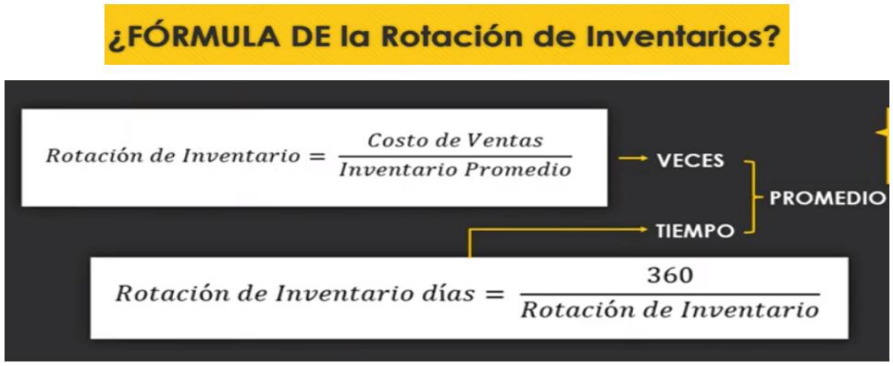
Suba sus evidencias a la carpeta indicada por el instructor del área técnica de contabilidad y las complementarias realizadas en trabajo autónomo.



http://www.atoxgrupo.com/website/sites/default/files/content_images/noticias/clasificacion-de-inventarios-abc.jpg

6. **Actividad: Rotación de Inventarios.**

La rotación del inventario o rotación de existencias es uno de los indicadores más usados para el control de gestión de inventarios e incluso para el departamento comercial de una empresa. Es un valor muy relevante ya que la rotación da cuenta del número de veces que se han renovado las existencias ya sea de un artículo o de una materia prima durante un período de tiempo, normalmente un año.



Aprendiz, en la carpeta del drive “Rotación de Inventarios” dispone del material de apoyo para el desarrollo del taller de la empresa Comercializadora Andina S.A.S. en la cual calcularemos la rotación de inventarios número de veces y días de rotación.

Suba la evidencia y las complementarias indicadas por su instructor.

7. **Actividad: Costos y gastos de los Inventarios.**



Los costos de almacenamiento de inventario son los costos relacionados con el almacenamiento y el mantenimiento del inventario durante un determinado período de tiempo. Generalmente, los costos de inventario se describen como un porcentaje del valor de inventario promedio.

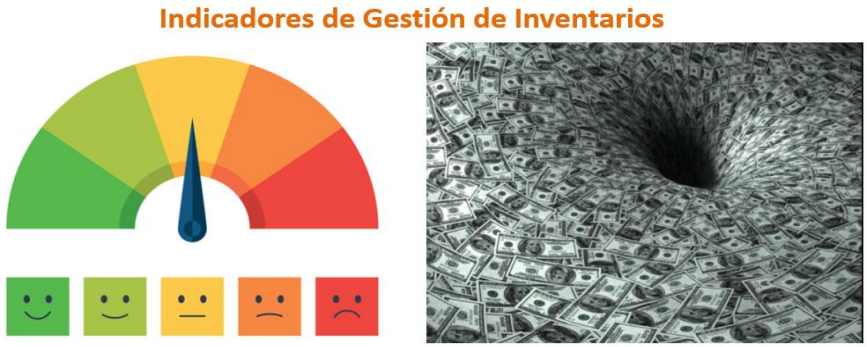
En ocasiones y débito que el empresario no conoce ni aplica las técnicas de cálculo de mermas y destare, algunos costos de manejo de inventarios son invisibles lo cual genera distorsión en los datos contables, conduce a la toma de decisiones poco acertadas y genera pérdidas económicas.

Estos costos varían significativamente según el sector comercial, pero son siempre bastante altos. Normalmente, se acepta que los costes de almacenamiento por sí solos representen el 25 % del valor de inventario disponible.

Aprendiz realice un documento en el formato que elija como Word, power point, prezi o infografía con el resumen de los 7 aspectos de manejo de costos y gastos de los inventarios, considerando los aspectos de mermas y destare.

Calcule los valores de merma conocida y merma no conocida de acuerdo con los ejemplos realizados en formación y las actividades complementarias y autónomas indicadas por el instructor del área.

8. **Indicadores de Gestión de los Inventarios.**



Los indicadores de gestión empresarial aportan información de valor para poder medir los procesos y estrategias aplicadas.

Los indicadores de gestión son aquellos datos (cuantitativos y cualitativos) que reflejan cuáles son las consecuencias de acciones tomadas durante un proceso, campaña o estrategia de una organización.

Aprendices de acuerdo con la siguiente información estadística de la empresa Distribuidora las 3B, actividad económica “Comercio al por mayor de prendas de vestir” con las diversas variables del comportamiento del inventario, una vez construya los indicadores de gestión de inventarios, haga un análisis de los mismos y tome las decisiones de acuerdo a lo estándares del sector económico, de la competencia, del comportamiento durante el año y de la información de periodos anteriores.

Utilice la técnica de semáforo para evaluar la gestión de la empresa en el manejo, gestión y administración de sus inventarios y tome las decesiones que considere pertinentes para mejorar los indicadores.

9. **Manejo de inventario utilizado el software contable SIIGO Nube.**



https://youtu.be/UZV1u9DZ5aM?t=38

Aprendiz ingrese son su usuario y clave personal al software contable SIIGO Nube y realice las actividades de manejo, control y contabilización de inventarios, de acuerdo a las simulaciones de operaciones contables indicadas por su instructor.

Este atento a realizar estas actividades tanto en el ambiente de formación como las complementarias de trabajo autónomo.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Estrategias o técnicas didácticas activas: lluvia de ideas.
Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.
Material de apoyo: audiovisual.
Evidencias de aprendizaje: Tipo de evidencia de producto: Actividad 3.3.8.1 Sistemas de inventario. Actividad 3.3.8.2 Métodos de valuación de inventarios. Talleres Actividad 3.3.8.3 Contabilización según el tipo de inventario
Instrumentos de evaluación: Técnica de Evaluación: Valoración de Producto. Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo.
Duración de la actividad: 1 hora.

Competencia: CONTROLAR LOS INVENTARIOS SEGÚN INDICADORES DE ROTACIÓN Y MÉTODOS DE MANEJO.
RAP: Actualizar la codificación de los objetos en el sistema de acuerdo con la normatividad vigente, las prácticas y políticas de la organización.
RAP: Aplicar procedimientos para la realización del inventario físico, y calcular su valor teniendo en cuenta las tecnologías de información disponible, las políticas de la organización y la normatividad vigente.

3.3.8 ACTIVIDAD ÉTICA: La comunicación asertiva como eje central de nuestro éxito laboral



La comunicación es sin duda alguna el eje central de la socialización humana, tan importante para el éxito en todos los ámbitos en los cuales el hombre se desenvuelve, que la OMS, la a nombrado como una de las 10 habilidades esenciales para la vida. Por tal razón usted como aprendiz SENA está llamado a evaluar y mejorar su comunicación haciendo que su estilo comunicativo sea asertivo con el propósito de ser un aprendiz éxito en todos los roles que asuma en su vida cotidiana (Laboral, social, etc.).

Por tal razón lo invito a participar crítica y constructivamente en la socialización sobre comunicación asertiva que realizara su instructora de ética, luego de aclarar sus dudas al respecto lo invito a realizar el test “Usted es asertivo” el cual encontrara en material de apoyo. Luego de realizar y evaluar personalmente los resultados obtenidos socialice de manera voluntaria sus resultados en videoconferencia con sus compañeros de formación, posterior a ello realice un análisis de su socialización a través de la herramienta denominada la “ventana de Johari” la cual le permitirá revisar el proceso de interacción humana explorando como fluye la comunicación entre los protagonistas y así mejorar la comunicación interpersonal. Para ello lea el documento proporcionado por su instructora de ética “La ventana de Johari” y consúltele sus dudas al respecto a la vez que participe de la socialización que de ella realizara. Para elabora con éxito el ejercicio debe hacer uso de encuesta proporcionada en material de apoyo.



https://www.google.com/search?q=EMPATIA&tbm=isch&ved=2ahUKEwiihrHlmO3oAhULh1MKHfIKA6cQ2-cCegQIABAA&oq=EMPATIA&gs_lcp=CgNpbWcQAzIECAAQGDIECAAQGDIECAAQGDIECAAQGDIECAAyAggAMgIIADICCAAyAggAOgUIABCDATo

La evidencia a entregar es la elaboración del ejercicio “La ventana de Johari” en documento de Word, complementada con un análisis de su comunicación en los roles en los cuales se desenvuelva en este momento, aproveche la cuarentena para preguntar a su familia sobre su estilo de comunicación y complementar el ejercicio. Luego de conocer los resultados de su análisis, elabore un plan de mejoramiento que contenga acciones de mejora a mediano y corto plazo en todos los planos (formación, familiar, grupo de amigos, laboral).



https://medium.com/@canaldiscom/comunicaci%C3%B3n-asertiva-con-los-clientes-ce7bcc7a2091

Para terminar, realice la lectura de los derechos asertivos la cual encontrara en material de apoyo y realice 3 conclusiones al respecto, anéxelas al trabajo que entregara como evidencia.

La evidencia a entregar se subirá al drive de evidencias y se socializará en plenaria con sus compañeros de formación.

Competencia: *PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN EL CONTEXTO LABORAL Y SOCIAL.*

Resultado de aprendizaje: *Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.*

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

Estrategias o técnicas didácticas activas: lluvia de ideas.
Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.
Material de apoyo: audiovisual.
Evidencias de aprendizaje: Tipo de evidencia de desempeño: Conversación sobre gustos, intereses y preferencias.
Instrumentos de evaluación: Técnica de Evaluación: Valoración de Producto. Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo.
Duración de la actividad: 1 hora.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

3.4.1 SOCIALIZACION DEL INFORME FINAL DE LA FASE

Estimado aprendiz,



Organice un evento en el ambiente de aprendizaje, en el cual socialice los resultados obtenidos durante el desarrollo de la fase de ejecución, emplee herramientas tecnológicas para la difusión y ejecución de la actividad. Tenga en cuenta abordar lo siguiente:

- Cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Desempeño de cada uno de los integrantes de los comités.
- Observaciones y/o recomendaciones para próximos eventos.
- Promueva la participación de todo el grupo en el desarrollo de la actividad.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.
Estrategias o técnicas didácticas activas:
Materiales de formación: devolutivo (Herramienta - equipo) Equipos con conectividad, consumible (unidades empleadas durante el programa), marcadores permanentes, marcadores borrables, papel bond, octavos de cartulina, papel tamaño oficio y papel tamaño carta.
Material de apoyo: Material bibliográfico.
Evidencias de aprendizaje: Presentación manuales de operación.
Instrumentos de evaluación: N/A.
Duración de la actividad: 8 horas.

4. 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

EEJE CUCIÓN II	Ejecutar actividades y eventos de cara al cliente considerando los retos, protocolos, roles y comportamientos de los colaboradores en las organizaciones.	Organizar y divulgar eventos de cara al cliente de acuerdo con la simulación de los retos, protocolos y comportamientos de los colaboradores, asumiendo responsablemente criterios de preservación del medio ambiente, habilidades psicomotrices, hábitos saludables y producción en inglés.	Tipo de evidencia de **PRODUCTO**: Informe ejecutivo – conformación de comités, estructuración, ejecución y evaluación del evento de divulgación. **Evidencia de Producto:** Informe con el plan de acción en mercadeo básico.	- Aplica cuidadosamente el vocabulario técnico, en inglés, requerido para la divulgación del evento, de acuerdo con el plan general. - Orienta el montaje del auditorio, aplicando las normas de protocolo, de acuerdo con el tipo de evento. - Desarrolla de manera responsable las actividades inherentes a las funciones correspondientes a la fase de ejecución del evento, verificando el cumplimiento del programa establecido en la agenda. - Aplica de manera cortés el procedimiento para la recepción y el registro de participantes, invitados y conferencistas al evento, en español y en inglés, entregando el distintivo, la agenda y material previsto. - Ejecuta oportunamente las actividades inherentes a las funciones correspondientes a la evaluación del evento (post-evento). - Elabora cuidadosamente, en español y en inglés tarjetas y cartas de agradecimiento, observando las normas de protocolo. - Proyecta diligentemente el presupuesto de acuerdo con datos reales (costo de vida e índice de precios al consumidor ipc) e imprevistos para el desarrollo del evento. - Especifica diligentemente los servicios de traducción y medios de comunicación, las características y condiciones, de acuerdo con los requerimientos. - Establece con responsabilidad las necesidades de servicios de traducción y medios de comunicación, para su posterior consecución, de acuerdo con las normas y procedimientos institucionales. - Aplica cuidadosamente el vocabulario técnico en inglés, requerido para intercambiar mensajes orales y escritos, con los contactos necesarios para el desarrollo del evento, cara a cara y a través de cualquier medio tecnológico. - Elabora meticulosamente, en español y en inglés, la agenda para el desarrollo del evento y las hojas de vida (resume), de conferencistas o ponentes. - Presenta de manera oportuna la propuesta de servicios y costos de acuerdo con el tipo de evento, el protocolo, el presupuesto asignado y los requerimientos del cliente.	Técnica: **Valoración de Producto** Instrumento de Evaluación: **Lista de Chequeo** Técnica: **Valoración de Producto** Instrumento de Evaluación: **Lista de Chequeo**

	Ejecutar actividades y eventos de cara al cliente considerando los retos, protocolos, roles y comportamientos de los colaboradores en las organizaciones.	Organizar y divulgar eventos de cara al cliente de acuerdo con la simulación de los retos, protocolos y comportamientos de los colaboradores, asumiendo responsablemente criterios de preservación del medio ambiente, habilidades psicomotrices, hábitos saludables y producción en inglés.	Tipo de evidencia de **PRODUCTO**: Mapa mental – El método de las 5s Tipo de evidencia de **DESEMPEÑO**: Juego de roles aplicando 5s	Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de estos. Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental. Optimiza los recursos formativos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales. Contribuye en cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales.	Técnica: **Valoración de Producto** Instrumento de Evaluación: **Lista de Chequeo** Técnica de evaluación: **Observación directa.** Instrumento de evaluación: **Lista de chequeo de desempeño.**
	Ejecutar actividades y eventos de cara al cliente considerando los retos, protocolos, roles y comportamientos de los colaboradores en las organizaciones.	Organizar y divulgar eventos de cara al cliente de acuerdo con la simulación de los retos, protocolos y comportamientos de los colaboradores, asumiendo responsablemente criterios de preservación del medio ambiente, habilidades psicomotrices, hábitos saludables y producción en inglés.	Tipo de evidencia de **CONOCIMIENTO**: Decreto 1072.	- Contribuyen el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral. - Recomienda medidas de intervención acordes necesidades de organización. - Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional.	Técnica de evaluación: **Formulación de preguntas.** Instrumento de evaluación: **Cuestionario**

	Ejecutar actividades y eventos de cara al cliente considerando los retos, protocolos, roles y comportamientos de los colaboradores en las organizaciones.	Organizar y divulgar eventos de cara al cliente de acuerdo con la simulación de los retos, protocolos y comportamientos de los colaboradores, asumiendo responsablemente criterios de preservación del medio ambiente, habilidades psicomotrices, hábitos saludables y producción en inglés.	**Tipo de evidencia:** **De conocimiento:** Informe con la estimulación de las capacidades motoras y psicomotoras a través de los juegos tradicionales. **De producto**: Informe con la relación de los tipos de motricidad y las labores diarias. Informe mensual del plan de entrenamiento. **Evidencia de desempeño**: Protocolo de pausas activas "formaciones activas".	- Aplica los test de condición física según técnicas de medición. - Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico. - Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico - Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional.	**Técnica de Evaluación:** formulación de preguntas **Instrumento de Evaluación:** cuestionario **Técnica:** valoración de producto **Instrumento de evaluación:** lista de chequeo producto **Técnica de evaluación:** Observación directa **Instrumento de evaluación:** lista de chequeo desempeño
	Ejecutar actividades y eventos de cara al cliente considerando los retos, protocolos, roles y comportamientos de los colaboradores en las organizaciones.	Organizar y divulgar eventos de cara al cliente de acuerdo con la simulación de los retos, protocolos y comportamientos de los colaboradores, asumiendo responsablemente criterios de preservación del medio ambiente, habilidades psicomotrices, hábitos saludables y producción en inglés.	**Tipo de evidencia:** **DE DESEMPEÑO** Socialización tema relacionado con el proceso de comunicación **Tipo de evidencia:** **DE PRODUCTO** Infografía, millonario.	- Analizar y extraer temas importantes de un escrito, así este o no familiarizado con el tema de que se trata el texto. - Puede extraer información adecuada y precisa y tomar nota de una conversación, programa, clase, etc.; referido a su - profesión. - Proporciona explicaciones, argumentos y explicaciones lógicas sobre aspectos técnicos de su profesión en un debate.	**Técnica de Evaluación:** Observación directa **Instrumento de Evaluación:** Lista de Chequeo desempeño **Técnica de evaluación:** Valoración de producto **Instrumento de evaluación:** Lista de verificación

	Ejecutar actividades y eventos de cara al cliente considerando los retos, protocolos, roles y comportamientos de los colaboradores en las organizaciones.	Organizar y divulgar eventos de cara al cliente de acuerdo con la simulación de los retos, protocolos y comportamientos de los colaboradores, asumiendo responsablemente criterios de preservación del medio ambiente, habilidades psicomotrices, hábitos saludables y producción en inglés.	Tipo de evidencia de **DESEMPEÑO:** Organización, ejecución y evaluación de eventos de divulgación.	- aplica los planes de contingencia en la cadena de suministro con objetividad, para mejorar las expectativas del cliente, con diligencia y responsabilidad. - establece la medición del servicio en la lealtad de los clientes con parámetros de calidad con objetividad. - utiliza responsablemente diferentes portafolios de servicios en la atención y servicio del cliente - aplica los crm en la atención al cliente por medios tecnológicos con responsabilidad. - aplica los guiones de atención por medios tecnológicos en la administración de la relación con el cliente (crm), con compromiso y responsabilidad. - participa en los proyectos de crm en los procesos de atención al cliente. - aplica de manera diligente estrategias de atención y servicio, cara a cara, teniendo en cuenta los estándares de calidad, los tipos de clientes y sus requerimientos; las reglamentaciones institucionales, el protocolo y la etiqueta respectivos, durante la concertación de citas y el manejo de la agenda manual o electrónica, en español y en inglés. - organiza de manera crítica los eventos y sus etapas; el objetivo, la magnitud y la naturaleza. - coordina de manera diligente la consecución y ubicación del sitio para la realización del evento, teniendo en cuenta la clase y la magnitud. - coordina de manera comprometida la conformación del comité organizador y los demás comités, según el tipo de evento, asignando responsabilidades de acuerdo con los requerimientos de cada uno y el manual de procesos y procedimientos. - participa diligentemente en la planeación y organización de eventos, de acuerdo con las fases del proceso administrativo, siguiendo el conducto regular de acuerdo con el organigrama y normas institucionales. - opera de manera responsable los recursos tecnológicos requeridos para la planeación, coordinación y ejecución del evento. - aplica rigurosamente las normas y la legislación vigente para la organización y conservación de los documentos, producto del evento, de acuerdo con el soporte. - elabora cuidadosamente los	**Técnica de evaluación:** Observación directa. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo de desempeño.

	Ejecutar actividades y eventos de cara al cliente considerando los retos, protocolos, roles y comportamientos de los colaboradores en las organizaciones.	Organizar y divulgar eventos de cara al cliente de acuerdo con la simulación de los retos, protocolos y comportamientos de los colaboradores, asumiendo responsablemente criterios de preservación del medio ambiente, habilidades psicomotrices, hábitos saludables y producción en inglés.	Tipo de evidencia: De producto Actividad 3.3.8.1 Sistemas de inventario. Actividad 3.3.8.2 Métodos de valuación de inventarios. Talleres Actividad 3.3.8.3 Contabilización según el tipo de inventario	- identifica las familias de productos y los clasifica de acuerdo con parámetros y variables para la asignación de códigos de acuerdo con la normatividad internacional, nacional o de empresa. - asigna códigos a los proveedores para los objetos de acuerdo con la normatividad expuesta por la iac y la codificación interna de productos según la política empresarial. - diligencia instrumentos señalados por la organización para actualizar el sistema de control de inventarios frente a la cantidad de los objetos, referencias y características en la rotación de los inventarios y reposición de los objetos en un período determinado. - determina niveles de requerimiento de acuerdo con el comportamiento de los niveles de stock, necesidades de ajuste de inventarios, reposición y rotación de los objetos en un periodo determinado considerando comportamiento histórico de la demanda y ciclo de pedidos - actualizar el sistema de inventario de la organización de acuerdo con el flujo de objetos. - costea los objetos por lotes, unidades, secciones y líneas. valora los inventarios teniendo en cuenta el tiempo y etapa del proceso productivo, la unidad de medida, índices de precios, los indicadores de eficiencia y tasas de inflación. - revisa las listas de productos y el valor asociado a cada uno de ellos en inventarios para su respectivo registro en el sistema. - consolida y actualiza la valoración de los inventarios en el instrumento o sistema respectivo.	Técnica de Evaluación: Valoración de producto Instrumento de Evaluación: Lista de chequeo producto.
	Aplicar el proceso administrativo en los retos y protocolos de atención y servicio al cliente interno y externo en las	Plantear la estructura del negocio y las estrategias empresariales para el funcionamiento del centro de simulación de acuerdo con las necesidades	**De producto:** Elaboración de presentación con todos los elementos mencionados en la actividad.	- Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral. - Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas según los requerimientos de los contextos productivos y sociales. - Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.	Técnica: Valoración de producto (Elaboración de presentación con "mi mejor versión") Instrumento de evaluación: Lista de chequeo

	diferentes áreas funcionales.	del mercado y las prácticas administrativas del sector comercio y servicios.		- Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas según requerimientos del proceso formativo en función de las demandas concretas de los contextos productivos y sociales. Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo.	
	Aplicar el proceso administrativo en los retos y protocolos de atención y servicio al cliente interno y externo en las diferentes áreas funcionales.	Plantear la estructura del negocio y las estrategias empresariales para el funcionamiento del centro de simulación de acuerdo con las necesidades del mercado y las prácticas administrativas del sector comercio y servicios.	**Tipo de evidencia:** **De producto** Actividad 3.3.8.1 Sistemas de inventario. Actividad 3.3.8.2 Métodos de valuación de inventarios. Talleres Actividad 3.3.8.3 Contabilización según el tipo de inventario.	_ Maneja el software de código de barras - Analiza el comportamiento de los objetos en el almacén teniendo en cuenta, categorías, referencias que no rotan, causas de avería, mermas, roturas y pérdidas e identifica las causas que las provocan y sustentan las diferencias existentes entre los objetos y los registros. _ Analiza el comportamiento de los objetos en el almacén teniendo en cuenta, categorías, referencias que no rotan, causas de avería, mermas, roturas y pérdidas e identifica las causas que las provocan y sustentan las diferencias existentes entre los objetos y los registros. _ Identifica las familias de productos y los clasifica de acuerdo con parámetros y variables para la asignación de códigos de acuerdo con la normatividad internacional, nacional o de empresa. - Asigna códigos a los proveedores para los objetos de acuerdo con la normatividad expuesta por la IAC y la codificación interna de productos según la política empresarial. _ Diligencia instrumentos señalados por la organización para actualizar el sistema de control de inventarios frente a la cantidad de los objetos, referencias y características en la rotación de los inventarios y reposición de los objetos en un período determinado. - determina niveles de requerimiento de acuerdo con el comportamiento de los niveles de stock, necesidades de ajuste de inventarios, reposición y rotación de los objetos en un periodo determinado considerando	**Técnica de Evaluación:** Valoración de producto **Instrumento de Evaluación:** Lista de chequeo producto. **Técnica de Evaluación:** Valoración de producto **Instrumento de Evaluación:** Lista de chequeo producto **Técnica de Evaluación:** Valoración de producto **Instrumento de Evaluación:** Lista de chequeo producto

				comportamiento histórico de la demanda y ciclo de pedidos - actualizar el sistema de inventario de la organización de acuerdo con el flujo de objetos. - costea los objetos por lotes, unidades, secciones y líneas. valora los inventarios teniendo en cuenta el tiempo y etapa del proceso productivo, la unidad de medida, índices de precios, los indicadores de eficiencia y tasas de inflación. - revisa las listas de productos y el valor asociado a cada uno de ellos en inventarios para su respectivo registro en el sistema. - consolida y actualiza la valoración de los inventarios en el instrumentos o sistema respectivo.	
	Aplicar el proceso administrativo en los retos y protocolos de atención y servicio al cliente interno y externo en las diferentes áreas funcionales.	Plantear la estructura del negocio y las estrategias empresariales para el funcionamiento del centro de simulación de acuerdo con las necesidades del mercado y las prácticas administrativas del sector comercio y servicios.	**Tipo de evidencia:** **DE DESEMPEÑO:** Conversación sobre gustos, intereses y preferencias.	-Realiza resúmenes de la información relevante y detallada de un texto técnico en inglés. -Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad.	**Técnica de Evaluación:** Observación directa **Instrumento de Evaluación:** Lista de Chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Almacenaje: administración del espacio- diseño y gestión operativa- herramientas y tecnologías- intermediarios- evitar pérdidas.

Almacenista: empresa- contrato- bienes o mercancías- puede haber distribución según contrato.

Apilado en bloque: modo de almacenamiento- unas sobre otras- altura limitada x resistencia de la unidad inferior.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cultura Ambiental: Es importante construir una sociedad con cultura ambiental para formar un ciudadano comprometido y respetuoso con el medio ambiente, sensibilizado con la situación ambiental, conocedor de los aspectos básicos con el medio que lo rodea, ejemplo para los demás con buenos hábitos ambientales y protagonista en la resolución de problemas ambientales.

Para lograr una cultura ambiental se debe promover una educación que genere el conocimiento sobre el medio ambiente, valores, habilidades, capacidades, hábitos, una conciencia sobre la problemática ambiental y un cambio de comportamiento para lograr un desarrollo sostenible sin comprometer los recursos naturales de las futuras generaciones y lograr una mejor calidad de vida.

La cultura ambiental debe lograr principalmente en la sociedad lo siguiente:

- Equilibrio con la naturaleza
- Conciencia ecológica
- Manejo y aprovechamiento racional de los recursos naturales
- Hábitos de conservación ambiental
- Valores ambientales
- Valoración y respeto por la diversidad de vida en el planeta
- Consumo responsable
- Generaciones responsables con el cuidado del medio ambiente

- Resolución de situaciones ambientales
- Participación, conocimiento, información, investigación, formación, capacitación y evaluación ambiental.
- Mejor calidad de vida

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

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

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

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

Estudio Caso: Estudio de caso es una **herramienta de investigación y una técnica de aprendizaje** que puede ser aplicado en cualquier área de conocimiento.

El objetivo fundamental de los estudios de caso es conocer y comprender la particularidad de una situación para distinguir cómo funcionan las partes y las relaciones con el todo.

Los objetivos de un estudio de caso se pueden clasificar en:

- **Objetivos exploratorios**: cuyos resultados son usados para formular una pregunta para iniciar una investigación,
- **Objetivos descriptivos**: ayudan a describir y comprender mejor un caso en particular,
- **Objetivos explicativos**: orientan para facilitar la interpretación del caso.
- **Gestión ambiental empresarial: Sistema de Gestión Ambiental** es una combinación de procesos que permiten que una empresa reduzca sus **impactos ambientales** y aumente su **eficiencia** para conseguir mejoras tanto económicas como ambientales y operativas.
- Antes de todo, hay que recordar que cualquier empresa, **no importa tamaño o sector** de la misma, puede implementar un Sistema de Gestión Ambiental.
- El primer paso implica hacer un **análisis de las actividades,** que hace la empresa en cuestión. Con esto se pretende identificar los aspectos e impactos que genera la empresa y que **afectan al medioambiente.**
- Una vez identificados pasamos al segundo paso. Consiste en **establecer controles** y proponer **soluciones** para intentar reducir esos impactos o controlarlos según lo que exige la norma. Un

punto importantísimo consiste en que, tanto clientes internos o externos como todos los empleados de la empresa, **conozcan** esas nuevas propuestas para la **Política Ambiental**.

- Hay que decir que, hoy en día, la sociedad se preocupa cada vez más sobre la **sostenibilidad** y **protección del medioambiente**, por lo que el número de empresas que miran por el medioambiente ha aumentado.
- Ante esta necesidad de que las empresas cumplan con la normativa para proteger el medioambiente, ha surgido la figura del **profesional en Gestión Ambiental**.

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

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

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

Mapa mental: Los mapas mentales son un método muy eficaz para extraer y memorizar información. Son una forma lógica y creativa de tomar notas y expresar ideas que consiste, literalmente, en cartografiar sus reflexiones sobre un tema.

Todos los mapas mentales tienen elementos comunes. Cuentan con una estructura orgánica radial a partir de un núcleo en el que se usan líneas, símbolos, palabras, colores e imágenes para ilustrar conceptos sencillos y lógicos. Permiten convertir largas y aburridas listas de datos en coloridos diagramas, fáciles de memorizar y perfectamente organizados, que funcionan de forma totalmente natural, del mismo modo que el cerebro humano.

Para entender mejor qué es un mapa mental, imaginemos el plano de una ciudad. El centro de la urbe representa la idea principal, las principales avenidas que llevan al centro representan los pensamientos clave del proceso mental, las calles menores representan los pensamientos secundarios, etc. Las imágenes o formas especiales pueden representar monumentos o ideas especialmente importantes.

El mapa mental es el espejo externo en el que se reflejan sus pensamientos con ayuda de un proceso gráfico de gran fuerza, lo que proporciona la clave universal para desbloquear el potencial dinámico del cerebro.

Mapa conceptual: El mapa conceptual es una técnica de síntesis temática o método de estudio, utilizado frecuentemente por estudiantes, y que consiste en la **esquematización visual de los conceptos clave del tema que se busca aprender**. Los conceptos se escriben de acuerdo con un orden jerárquico y **se conectan entre sí mediante líneas y palabras de enlace**, creando así un verdadero mapa de relaciones
Fuente: https://concepto.de/mapa-conceptual/#ixzz6Iw1dTjnH

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

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

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

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

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

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

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

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

Normas ISO: La serie de normas **ISO 14000** es un conjunto de normas que cubre aspectos del ambiente, de productos y organizaciones, destacando la Norma ISO **14001**, un estándar internacional de gestión ambiental publicado en 1996, tras el éxito de la serie de normas ISO 9000 para sistemas de gestión de la calidad

Norma ISO 14001: La norma ISO 14001 es un conjunto de documentos de gestión ambiental que, una vez implantados, afectará todos los aspectos de la gestión de una organización en sus responsabilidades ambientales y ayudará a las organizaciones a tratar sistemáticamente asuntos ambientales, con el fin de mejorar el comportamiento ambiental y las oportunidades de beneficio económico. Los estándares son voluntarios, no tienen obligación legal y no establecen un conjunto de metas cuantitativas en cuanto a niveles de emisiones o métodos específicos de medir esas emisiones. Por el contrario, ISO 14000 se centra en la organización proveyendo un conjunto de estándares basados en procedimiento y unas pautas desde las que una empresa puede construir y mantener un sistema de gestión ambiental

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

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

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

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

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

Resumen: Los resúmenes son formas condensadas de un texto o un discurso, lo cual significa **la selección de su material más central, vital o importante**, y el descarte de todo aquello que sea superfluo, decorativo o suplementario. Normalmente se realizan con la intención de:

- Brindar una muestra o un abreboca del contenido de un libro cualquiera (como los textos de las contratapas).
- Permitir al investigador enterarse de los puntos principales de un artículo (como los *abstracts* de los artículos académicos).
- Resumir la información de un texto en una serie de apuntes para su lectura posterior (como en los cuadernos de clase).
- Brindar el núcleo de la información generada durante un período de tiempo extenso (como en los resúmenes de cuenta de los bancos).

  Fuente: https://concepto.de/resumen-2/#ixzz6Iw1rpbsh

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

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

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

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

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

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

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

Valor: Cualidad o conjunto de cualidades por las que una persona o cosa es apreciada o bien considerada. "una estatua de gran valor”.

Moral: Es el conjunto de principios, criterios, normas y valores que dirigen nuestro comportamiento. La moral nos hace actuar de una determinada manera y nos permite saber que debemos hacer en una situación concreta. Es como una especie de brújula que nos orienta, nos dice cuál es el camino para seguir, dirige

nuestras acciones en una determinada dirección. La brújula nos indica el camino. En la vida hay que intentar no perder el norte.

https://www.iztacala.unam.mx/rrivas/NOTAS/Notas1Introduccion/etica.html

Ética: se relaciona con el estudio de la moral y de la acción humana. El concepto proviene del término griego ethikos, que significa “carácter”. ... La ética, pues, estudia la moral y determina cómo deben actuar los miembros de una sociedad. Por lo tanto, se la define como la ciencia del comportamiento moral.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

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

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

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

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

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

Chávez Pérez, Fidel. Redacción Avanzada.2011.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Jennie Lisette Upegui Gómez	Instructor	CTA	Febrero 02/2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

Autor (es)					