Contenido

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE 2

2. PRESENTACIÓN 4

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE 5

3.1 Actividades de reflexión inicial: 5

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el ... 6

3.3 Actividades de apropiación: 7

3.3.1. Actividad técnica *7*

3.3.2. Actividades de ética *11*

3.3.3. Actividad de emprendimiento *11*

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento: 16

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO. 17

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS 19

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS 19

7. CONTROL DEL DOCUMENTO 20

8. CONTROL DE CAMBIOS 20

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Recursos Humanos
- **Código del Programa de Formación: 134200**
- **Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):** Apoyo operativo en los procesos de selección y documentación del talento humano en las pymes del Norte del Valle.
- **Fase del Proyecto**: Análisis
- **Actividad de Proyecto Formativo:** Identificar y analizar los factores internos y externos que afectan la gestión del área de recursos humanos en las empresas del norte del Valle del Cauca o empresas simuladas, considerando aspectos sociales, económicos y legales.
- **Competencia y resultados de aprendizaje:**

Competencia	Resultados de Aprendizaje
220601501- Aplicación de prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo.	Interpretar los problemas ambientales y de sst teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social. **Instructor: SST y Medio ambiente**
210601020 - Atención y servicio al cliente	Alistar recursos para la prestación del servicio de selección y vinculación de trabajadores, de acuerdo con protocolos y cultura organizacional. **Instructor: Técnico**
240201524 - Desarrollo de procesos de comunicación oral y escrita	Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística. **Instructor: Técnico**

220601042 Documentación de procesos técnicos	Identificar procesos y procedimientos de recursos humanos teniendo en cuenta la política y normatividad vigente **Instructor: Técnico**
210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales	Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales en el trabajo. **Instructor: Derechos fundamentales.**
240201533 - Fomento de la cultura emprendedora	Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno. **Instructor: Emprendimiento.**
230101507 - Práctica de hábitos saludables	Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social. **Instructor: Cultura física.**
240202501 - Interacción en lengua inglesa	Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida. **Instructor: Ingles.**
210601026 Procesamiento de información	Recopilar información de los procedimientos de selección y vinculación de trabajadores, según requerimientos de la organización **Instructor: Técnico**
240201528 - Razonamiento cuantitativo	Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos **Instructor: Matematicas.**
210601027- Registro de información haciendo uso de herramientas ofimáticas.	Reconocer sistemas de información de acuerdo a disponibilidad y necesidades DE LA ORGANIZACIÓN. **Instructor: Técnico**
210201048 - Selección de candidatos y	Identificar reglamentos y normativa de selección y

vinculación de trabajadores	vinculación de trabajadores, según procedimientos y políticas establecidas por la organización.} **Instructor: Técnico**
220501046 - Utilización de herramientas informáticas	Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdo con las necesidades identificadas **Instructor: TIC**

- **Duración de la Guía de Aprendizaje (horas):** 312 horas

2. PRESENTACIÓN

¡¡ Bienvenido querido aprendiz!!

En un entorno empresarial cada vez más competitivo, la adecuada gestión del talento humano se ha convertido en un factor decisivo para la sostenibilidad y el crecimiento de las organizaciones, especialmente en las MiPymes del Norte del Valle del Cauca. Dentro de esta gestión, la calidad del servicio al cliente representa una dimensión estratégica que impacta directamente en la satisfacción, fidelización y percepción que los usuarios tienen sobre la empresa. Por ello, es fundamental identificar los aspectos que generan satisfacción e insatisfacción en los clientes, y cómo estos se relacionan con los procesos internos del área de recursos humanos.

Este programa de formación está diseñado para fortalecer las competencias necesarias para realizar un diagnóstico integral en el área de talento humano, con énfasis en el diseño y documentación de procesos estratégicos que mejoren la experiencia del cliente interno y externo. A través del desarrollo de actividades teórico-prácticas, se adquirirán habilidades para analizar causas de satisfacción e insatisfacción, planear estrategias de interacción con el cliente alineadas con las políticas organizacionales, verificar el cumplimiento de protocolos establecidos y planear la prestación de servicios BPO o inhouse según las necesidades identificadas.

Al finalizar el proceso, el aprendiz estará en capacidad de entregar un diagnóstico detallado del área de recursos humanos, evidenciando su comprensión de los factores clave que influyen en la gestión del servicio y proponiendo acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento organizacional y a su propio desarrollo profesional en un campo laboral con alta demanda.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad:

Nombre de la actividad: El talento humano como motor estratégico en las MiPymes"

Propósito:

Reflexionar sobre el papel que juega la gestión del talento humano en el éxito de las MiPymes y su relación con la calidad del servicio al cliente, como base para desarrollar el diagnóstico organizacional.

Instrucciones:

1. **Lee el siguiente caso breve:**

"Ana es la gerente de una pequeña empresa familiar que ha crecido rápidamente en los últimos años. Aunque tiene buenos productos y clientes fieles, ha empezado a notar que hay rotación frecuente de personal, quejas por parte de algunos clientes y falta de claridad en los roles dentro del equipo. Ana se pregunta si su forma de gestionar el talento humano está impactando negativamente en el servicio que ofrece su empresa."

2. **Responde individualmente las siguientes preguntas en tu bitácora de aprendiz:**
    - ¿Qué posibles causas internas y externas podrían estar afectando el desempeño del talento humano en la empresa de Ana?
    - ¿Cómo crees que se relaciona la gestión del talento humano con la calidad del servicio al cliente?
    - ¿Qué acciones estratégicas propondrías para mejorar la situación descrita?
    - ¿Conoces algún caso real (de una empresa, emprendimiento o experiencia personal) que se parezca al de Ana?
    - ¿Qué aprendiste de esa situación?
3. **Comparte tus reflexiones en una mesa de diálogo con tus compañeros. El instructor moderará la discusión para identificar elementos comunes y enfoques diversos.**

Evidencia esperada:

- Registro escrito en la bitácora del aprendiz.
- Participación activa en la mesa de diálogo.

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje dotado de mesas, silla

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso

Materiales de formación: N/A

Material de apoyo: N/A

Duración de la actividad horas: 1 hora (30 minutos individual / 30 minutos discusión grupal)

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

Descripción de la actividad:

Nombre de la actividad: "¿Qué sabes sobre talento humano en las MiPymes?"

Propósito:
Reconocer los conocimientos previos del aprendiz sobre la gestión del talento humano en las MiPymes y su impacto en el funcionamiento de una empresa.

Instrucciones para el aprendiz:

1. **Responde de forma individual** las siguientes preguntas en tu cuaderno o bitácora de aprendizaje. Sé honesto/a, no se trata de tener todas las respuestas correctas, sino de identificar qué conoces y qué necesitas aprender:
    - ¿Qué entiendes por *gestión del talento humano*?
    - ¿Has tenido alguna experiencia (personal, académica o laboral) relacionada con procesos de selección, bienestar laboral o desarrollo del personal? ¿Cuál?
    - ¿Por qué crees que es importante el área de recursos humanos en una empresa pequeña o mediana?
    - ¿Qué problemas crees que enfrentan las MiPymes en temas relacionados con su personal?
    - ¿Cómo crees que el talento humano influye en el servicio al cliente?

2. Luego de responder, comparte tus ideas en una conversación guiada por el instructor con tus compañeros. Escucha diferentes puntos de vista y toma nota de ideas nuevas o diferentes.

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje dotado de mesas, silla

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso

Materiales de formación: N/A

Material de apoyo: N/A

Duración de la actividad horas: 1 hora (30 minutos individual / 30 minutos diálogo grupal)

3.3 Actividades de apropiación:

3.3.1. Actividad técnica

Actividad 3.3.1. Elaborar informe de diagnóstico sobre la situación del servicio al cliente en empresas del norte del Valle del Cauca.

En un entorno empresarial altamente competitivo, la calidad del servicio al cliente es un factor determinante para el crecimiento y sostenibilidad de las organizaciones. Identificar los factores internos y externos que influyen en esta gestión te permitirá tomar decisiones estratégicas orientadas a mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la relación con los públicos clave.
En esta actividad, desarrollarás un informe de diagnóstico sobre la situación del servicio al cliente en una empresa del norte del Valle del Cauca o en una empresa simulada. Este análisis te permitirá identificar problemas, reconocer buenas prácticas, analizar su impacto en los procesos de talento humano y proponer soluciones fundamentadas en evidencia.
Con esta actividad fortalecerás tu capacidad para observar, analizar y formular propuestas de mejora, habilidades esenciales para desempeñarte como gestor de talento humano en cualquier tipo de organización.

Descripciones de las actividades:

Actividad A. Diseñar instrumentos de recolección de información

a. Comprender el concepto de gestión del talento humano y sus factores de influencia
b. Selección de la empresa para el análisis (real o simulada)
c. Diseño de instrumentos para la recolección de datos por parte del área de Recursos Humanos

Actividad B. Elaborar informe del diagnostico

a. Aplicación de la encuesta o entrevista y recolección de información.
b. Análisis de la información y elaboración del diagnóstico.
c. Elaboración del Informe de Diagnóstico de Recursos Humanos.

Actividad A. Diseñar instrumentos de recolección de información

INICIO

a. Comprender el concepto de recursos humanos y sus factores de influencia.

- Explicación del objetivo de la actividad y su importancia dentro de la gestión organizacional.
- Lluvia de ideas sobre experiencias personales relacionadas con la gestión de personas en una empresa (por ejemplo, procesos de selección, comunicación interna, clima laboral, capacitación, etc.).
- Lectura de material de apoyo sobre la gestión del talento humano y los factores internos y externos que la afectan (sociales, económicos, culturales, legales y tecnológicos).
- Discusión en grupos sobre cómo estos factores influyen en el desempeño del personal, la motivación, la rotación y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Construcción de un mapa conceptual que represente los factores que influyen en la gestión del talento humano.
- Socialización de los mapas conceptuales entre los equipos.
- Conclusión colectiva sobre la importancia de identificar estos factores para mejorar los procesos y estrategias del área de recursos humanos.

DESARROLLO

b. Selección de la empresa a analizar (real o simulada).

- Importancia de elegir una empresa representativa.
- Reflexión sobre la relación entre sectores económicos y la gestión de recursos humanos.
- Elección de la empresa a analizar.
- Creación de una ficha descriptiva de la empresa seleccionada.
- Presentación breve de la empresa seleccionada.
- Resolución de dudas y preguntas sobre el proceso.

CIERRE

c. Diseño de instrumentos para la recolección de datos.

- Introducción a la importancia de la recolección de datos en la gestión de recursos humanos.
- Presentación de ejemplos de encuestas y entrevistas aplicadas a la gestión del talento humano.

- Diseño de una encuesta o entrevista enfocada en aspectos clave como la satisfacción laboral, motivación, clima organizacional y factores legales y económicos.
- Elaboración de una matriz FODA preliminar sobre la empresa y su gestión de recursos humanos, basada en el conocimiento adquirido.
- Revisión de los instrumentos de recolección de datos con la orientación del instructor.
- Realización de ajustes finales a los instrumentos antes de su aplicación.

Productos esperados: Encuesta o entrevista lista para aplicar a la empresa selecciona y matriz FODA preliminar.

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje dotado de mesas, sillas, computadores con acceso a internet e iluminación acorde.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje basado en proyectos y construcción colaborativa, Lluvia de ideas, aprendizaje experiencial y observación directa
Materiales de formación: Lapiceros, lápiz, borrador, sacapuntas, libreta de apuntes, marcador borrable.
Material de apoyo: Disponible en el **Drive** para consulta y descarga

- Ejemplos de encuestas y entrevistas.
- Guía para la redacción de preguntas efectivas.
- Guía para la caracterización de empresas.
- Ejemplo de ficha técnica de una empresa.
- Lista de criterios para seleccionar una empresa real o simulada.
- Documentos sobre servicio al cliente y factores internos y externos que lo afectan.
- Presentación en diapositivas con conceptos clave.
- Videos explicativos sobre la importancia del servicio al cliente.
- Material disponible en el **Drive** para consulta y descarga.

Duración de la actividad: 10 horas

Actividad B. Elaborar informe del diagnostico

INICIO:

a. Aplicación de la encuesta o entrevista y recolección de información.

- Revisión de las estrategias para recolectar datos de manera objetiva.
- Explicación de cómo registrar la información correctamente.
- Aplicación de las encuestas o entrevistas a clientes, empleados o representantes de la empresa seleccionada.
- Si la empresa es simulada, se pueden usar personajes ficticios para responder.
- Organización de los datos en una base de datos o tabla.

- Revisión de la información recolectada y primeras observaciones.
- Reflexión sobre los principales hallazgos.

b. Análisis de la información y elaboración del diagnóstico.

- Explicación de cómo interpretar los datos recolectados.
- Presentación de herramientas de análisis como la matriz FODA y gráficos.
- Procesamiento de los datos y búsqueda de patrones o tendencias.
- Finalización de la matriz FODA con base en la información obtenida.
- Redacción de un análisis de hallazgos con evidencias concretas.
- Comparación de hallazgos entre equipos.
- Conclusión sobre los principales factores que afectan la gestión del servicio al cliente

CIERRE

c. Elaboración del Informe de Diagnóstico del Servicio al Cliente.

- Explicación de la estructura del informe y su importancia para la toma de decisiones empresariales.
- Presentación de un modelo de informe de diagnóstico.
- Redacción del informe siguiendo la estructura recomendada:
    - **Portada**
    - **Introducción**
    - **Descripción de la empresa**
    - **Factores internos y externos analizados**
    - **Hallazgos y análisis de la información recolectada**
    - **Matriz FODA**
    - **Conclusiones y recomendaciones**
- Revisión y ajustes en equipo.
- Autoevaluación y corrección final del informe.
- Entrega del informe al instructor.
-

Producto esperado: Informe de Diagnóstico del Servicio al Cliente.

Ambiente requerido: Aula con mesas, sillas, computadores con acceso a internet, herramientas digitales para edición de documentos e iluminación acorde.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje basado en proyectos, trabajo colaborativo y revisión de ejemplos de informes.
Materiales de formación: Lapiceros, lápiz, borrador, sacapuntas, libreta de apuntes, marcador borrable.
Material de apoyo: Disponible en el **Drive** para consulta y descarga

- Plantilla estructurada para la elaboración del informe.

- Ejemplo de un informe de diagnóstico del servicio al cliente.
- Guía de redacción y estructura de informes empresariales.
- Formatos de recolección de datos (encuestas, entrevistas, listas de verificación).
- Guía de buenas prácticas para la aplicación de encuestas y entrevistas.
- Ejemplo de un informe de resultados de una encuesta.
- Plantilla para análisis de datos.
- Ejemplo de matriz FODA aplicada al servicio al cliente.
- Software o herramientas en línea para procesamiento de datos (Excel, Google Sheets).
- .**Duración de la actividad:** 10

3.3.2. Actividades de ética

Actividad - Análisis de Casos y Propuestas de Solución

Descripción de la actividad: Los aprendices analizarán situaciones hipotéticas de conflicto en el aula, identificarán los valores comprometidos y propondrán soluciones efectivas basadas en el reglamento del aprendiz.

1. Formar grupos de trabajo.
2. Analizar el caso asignado respondiendo:

    - ¿Cuál es el problema principal?
    - ¿Qué factores pueden estar causando esta situación?
    - ¿Qué valores se ven comprometidos?
    - ¿Cómo se sienten los involucrados?
    - ¿Cuál es una solución adecuada según el reglamento del aprendiz?

Ambiente requerido: Aula con espacio para trabajo en equipo.
Estrategias didácticas: Estudio de caso y exposición.
Duración: 2 Horas
Productos esperados: Análisis de caso y propuesta de solución.

3.3.3. Actividad de emprendimiento

Actividad 3.3.3. Identificar los componentes del comportamiento emprendedor a partir de las características emprendedoras, objetivos personales y análisis del entorno.

La cultura emprendedora se concibe como una forma de comportamiento en la que las personas piensan y actúan para generar recursos que permitan el crecimiento económico a través de la generación de empresas o emprendimientos. Por eso es que se considera relevante contar con conocimiento científico que permita el desarrollo de habilidades y competencias personales para comprender el emprendimiento y programas que propicien su desarrollo.

Reconocer cuáles son las habilidades y capacidades que caracterizan a los emprendedores permite comprender que se deben identificar y aprovechar oportunidades para iniciar un emprendimiento; por eso, el desarrollo de esta actividad tiene como propósito establecer las características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.

Esta actividad le posibilitará que identifique los componentes asociados al comportamiento de un emprendedor, y que reconozcan sus características y requerimientos esenciales.

Descripciones de las actividades:

Actividad A. Aplicar la Diana de valoración

a. Comprender el concepto de diana de valoración
b. Diligenciar la diana de valoración "*Anexo_Formato_diana_de_valoracion*"
c. Autoevaluación de sus características emprendedoras personales.

Actividad B. Construcción de una visión emprendedora

a. Identifique su motivación
b. Construir un esquema gráfico con los siguientes criterios: actividades que quiera desempeñar, propósito de vida, principales valores de su vida, principales motivaciones. Para ello, deberá emplear el anexo **"***Formato_visión_emprendedora***"** y seguir las indicaciones dadas.
c. Formule su visión emprendedora a partir de sus sueños

Actividad C. Dimensiones emprendedoras

a. Identificar los tres elementos esenciales sobre los cuales se orienta el comportamiento emprendedor: pensar, sentir y actuar.
b. Elaborar del triángulo de la responsabilidad y de la matriz DOFA personal. Para ello, deberá emplear el anexo **"***Formato_dimensiones_emprendedoras***"** y seguir las indicaciones dadas.
c. Reflexionar sobre las dimensiones personales y el entorno para la consecución de su proyecto

Actividad A. Aplicar la Diana de Valoración

INICIO

Comprender el concepto de la Diana de Valoración y sus beneficios.

- Explicación del objetivo de la actividad y su importancia en el desarrollo emprendedor.
- Lluvia de ideas sobre experiencias personales en la identificación de fortalezas y debilidades.
- Lectura de material de apoyo sobre las características emprendedoras personales.
- Discusión en grupos sobre cómo estas características influyen en el desempeño de un emprendedor.

DESARROLLO

Diligenciar la diana de valoración "*Anexo_Formato_diana_de_valoracion*"

- Explicación del formato *"Anexo_Formato_diana_de_valoracion"* y su aplicación. (formato suministrado por el instructor)
- Cada participante diligencia el formato de la Diana de Valoración basándose en sus experiencias previas de vida.
- Clasificación de las características emprendedoras personales en tres grupos: persona, situación y proyecto.

CIERRE

Autoevaluación de sus características emprendedoras personales.

- En el mismo formato, explicar brevemente (3 a 5 renglones) las razones que motivaron la autoevaluación en cada una de las características emprendedoras personales.
- Análisis y conclusiones sobre los resultados obtenidos.
- Reflexión en grupo sobre la importancia de identificar las características emprendedoras personales.

Productos esperados: Formato "Anexo_Formato_diana_de_valoracion" debidamente diligenciado con autoevaluación, explicaciones y clasificación de características emprendedoras personales.

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje dotado de mesas, sillas, computadores con acceso a internet e iluminación acorde.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje basado en proyectos y construcción colaborativa, Lluvia de ideas, Aprendizaje experiencial, Observación directa.
Materiales de formación: Lapiceros, lápiz, borrador, sacapuntas, libreta de apuntes, marcador borrable.
Material de apoyo: Disponible en el Drive para consulta y descarga.
1.Cartilla de comportamiento emprendedor
2.Formato Diana de valoración
3.Presentación en diapositivas con conceptos clave.
Duración de la actividad: 8 horas

Actividad B. Construcción de una visión emprendedora

INICIO

Identificación de su motivación a partir de su propósito de vida.

- Explicación del objetivo de la actividad y su importancia en el desarrollo de una visión emprendedora.
- Lectura de material de apoyo Cartilla comportamiento emprendedor.

DESARROLLO

Construir un esquema gráfico

- Tener en cuenta los siguientes criterios: actividades que quiera desempeñar, propósito de vida, principales valores de su vida, principales motivaciones
- Elaborar el esquema grafico teniendo en cuenta las indicaciones dadas en el *"Anexo_Formato_visión_emprendedora"*
- Dar respuesta a las preguntas que se encuentran en el *"Anexo_Formato_visión_emprendedora"*

CIERRE

Formule su visión emprendedora a partir de sus sueños

- Elaboración de un listado de sus sueños en cada una de las áreas de vida (familia, trabajo, finanzas, diversión, círculo social, educación, espiritualidad, salud).
- Determinación del plazo de cada sueño (corto plazo: 6 meses, mediano plazo: 1 año, largo plazo: 5 años).
- Representación gráfica de sus sueños a través de imágenes en el formato correspondiente suministrado por el instructor.
- Redacción de un breve párrafo (máximo 8 renglones) que describa su visión emprendedora, integrando elementos como motivación, valores, propósito de vida y sueños.
- Socialización de las visiones emprendedoras elaboradas.
- Reflexión grupal sobre cómo alcanzar el equilibrio entre las áreas de vida para lograr la visión emprendedora.

Productos esperados: Formato *"Anexo_Formato_visión_emprendedora"* debidamente diligenciado

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje dotado de mesas, sillas, computadores con acceso a internet e iluminación acorde.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Construcción colaborativa, Lluvia de ideas, Aprendizaje experiencial, Observación directa.
Materiales de formación: Lapiceros, lápiz, borrador, sacapuntas, libreta de apuntes, marcador borrable.
Material de apoyo: Disponible en el Drive para consulta y descarga
Cartilla de comportamiento emprendedor
Formato *"Anexo_Formato_visión_emprendedora"*
Presentación en diapositivas con conceptos clave.
Duración de la actividad: 12 horas

Actividad C. Dimensiones emprendedoras

INICIO

Identificar los tres elementos esenciales sobre los cuales se orienta el comportamiento emprendedor: pensar, sentir y actuar

- Explicación del triángulo de la responsabilidad y sus elementos: pensar, sentir y actuar.
- Lectura de material de apoyo Cartilla comportamiento emprendedor.
- Reflexión individual sobre un momento significativo en el que haya tomado una decisión importante.
- Tener en cuenta las indicaciones dadas en el anexo *Formato_Dimensiones_Emprendedoras*

DESARROLLO

Elaborar del triángulo de la responsabilidad y de la matriz DOFA personal. . Para ello, deberá emplear el anexo "*Formato_dimensiones_emprendedoras*" y seguir las indicaciones dadas.

- Dibujo del triángulo de la responsabilidad, representando la longitud de sus lados en función del impacto que cada elemento tuvo en la decisión.
- Identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas personales.
- Lectura del caso Gastón Acurio suministrado por el instructor
- Aplicación del triángulo de la responsabilidad al caso Gastón Acurio

CIERRE

Reflexionar sobre las dimensiones personales y el entorno para la consecución de su proyecto

- Reflexión escrita, dando respuesta a los interrogantes planteados en anexo *Formato_Dimensiones_Emprendedoras*
- Conclusión sobre cómo el equilibrio entre pensar, sentir y actuar influye en el comportamiento

Productos esperados: *Formato_Dimensiones_Emprendedoras* debidamente diligenciado

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje dotado de mesas, sillas, computadores con acceso a internet e iluminación acorde.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje experiencial, estudio de casos
Materiales de formación: Lapiceros, lápiz, borrador, sacapuntas, libreta de apuntes, marcador borrable.
Material de apoyo: Disponible en el Drive para consulta y descarga
Cartilla de comportamiento emprendedor
Formato Dimensiones Emprendedoras
Caso Gastón Acurio
Presentación en diapositivas con conceptos clave.
Duración de la actividad: 12 horas

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripciones de la actividades:

Presentación de resultados y retroalimentación

Inicio:

- Organización de los equipos para la presentación de sus informes.
- Explicación de los criterios de evaluación de la presentación.

Desarrollo:

- Cada equipo presenta su informe en un máximo de 10 minutos.
- Se permite la interacción con preguntas y respuestas entre equipos.

Cierre:

- Retroalimentación del instructor sobre la calidad del análisis y las recomendaciones propuestas.
- Reflexión final sobre la importancia del diagnóstico en la mejora del servicio al cliente.

Productos esperados: Presentación oral del informe y evaluación final.

Ambiente requerido: Aula con mesas, sillas, computador con acceso a internet, proyector o pantalla digital, sistema de audio e iluminación acorde.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Exposición oral, debate y feedback grupal.
Materiales de formación: Lapiceros, lápiz, borrador, sacapuntas, libreta de apuntes, marcador

borrable.

Material de apoyo:

- Guía para la presentación efectiva de informes empresariales.
- Rúbrica de evaluación para la presentación de resultados.
- Plantilla para diapositivas de presentación.
- Material disponible en el **Drive** para consulta y descarga.

Duración de la actividad: 3 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
ANÁLISIS TÉCNICA	Identificar y analizar los factores internos y externos que afectan la gestión del servicio al cliente en las empresas del norte del Valle del Cauca o empresas simuladas, considerando aspectos sociales, económicos y legales. ***Inst.***	***Diseñar instrumentos de recolección de información***	Comprender el concepto de servicio al cliente y sus factores de influencia	Identifica las necesidades del cliente, de acuerdo con el tipo de solicitud del servicio. Interpreta los flujos de información, según los procedimientos de la organización**.**	**Técnica:** Formulación de preguntas **Instrumento de evaluación:** Cuestionario
			Selección de la empresa a analizar (real o simulada)		**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo.
			Diseño de instrumentos para la recolección de datos		**Técnica de evaluación:** Observación directa. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo desempeño
		Conocimientos sobre los Principios y Procedimientos para la Aplicación de Instrumentos de	Aplicación de la encuesta o entrevista y recolección de información	Identifica las necesidades del cliente, de acuerdo con el tipo de solicitud del servicio.	**Técnica:** Formulación de **Instrumento de evaluación:** Cuestionario

	Consuelo Restrepo	***Evaluación en el Servicio al Cliente***	Tabulación y elaboración de la matriz DOFA de acuerdo a la recolección de información.	Interpreta los flujos de información, según los procedimientos de la organización**.**	**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo.
			Informe de Diagnóstico del Servicio al Cliente		**Técnica de evaluación:** Observación directa. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo desempeño
ANÁLISIS **ETICA**		***Identificar valores que predominan en nuestro comportamiento e influyen en las relaciones en el entorno y en el servicio al cliente.***	Informe y sustentación de reconocimiento de valores propios y del entorno, con la planeación propuesta de acuerdo al árbol de problemas construido en el proyecto formativo. .	Se comunica con asertividad y respeto, analiza con compromiso y responsabilidad aplicando técnicas y conceptos vistos	**Técnica de evaluación:** Observación directa. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo desempeño
ANÁLISIS **EMPRENDIMIENTO**		***Aplicar la Diana de valoración***	Formato_diana_de_valoracion" debidamente diligenciado con autoevaluación, explicaciones y clasificación de características emprendedoras personales.	Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo.	**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo.
		Construcción de una visión emprendedora	Formato_visión_emprendedora" debidamente diligenciado	Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo.	**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo.

		Dimensiones emprendedoras	Formato_Dimensiones_Emprendedoras debidamente diligenciado	Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo.	**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Encuesta: Instrumento de recolección de datos que consiste en un conjunto de preguntas estructuradas para obtener información de los clientes.

Entrevista: Método de investigación cualitativa donde se obtiene información a través de preguntas dirigidas a los clientes.

Indicador de éxito: Medida utilizada para evaluar el cumplimiento de un objetivo en el servicio al cliente.

Satisfacción del cliente: Percepción del consumidor sobre la calidad del servicio recibido.

Diagnóstico empresarial: Análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afectan a una empresa.

Estrategia de servicio: Conjunto de acciones diseñadas para mejorar la experiencia del cliente.

Plan de acción: Documento que describe las tareas, recursos y tiempos necesarios para alcanzar un objetivo específico.

Calidad del servicio: Grado en que el servicio prestado cumple o supera las expectativas del cliente.

Retroalimentación: Información proporcionada por los clientes sobre su experiencia con un producto o servicio.

Benchmarking: Proceso de comparación con las mejores prácticas del sector para mejorar el desempeño empresarial.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Dirección de marketing. Pearson Educación.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). Marketing de servicios. McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: Una escala para medir la calidad del servicio percibido. Journal of Retailing.

Churchill, G. A., & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. Journal of Marketing Research.

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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Consuelo Restrepo Herrera	Instructora	CTA	Febrero 28-2025
	Natalia Escoba	Instructora	CTA	Febrero 28-2025
	Luisa Cardona	Instructora	CTA	Febrero 28-2025
	Nililiana Sarmiento	Instructora	CTA	Febrero 28-2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					