



PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: TECNOLOGO EN PROCESOS DE DESARROLLO DE MERCADEO

Código del Programa de Formación: 632215

Nombre del proyecto: Diseñar estrategias para el fortalecimiento de un plan de mercadeo en las mipymes del departamento del cauca

Fase del Proyecto: Ejecución

Actividad de Proyecto: Aplicar las estrategias de mercadeo basados en las políticas organizacionales.

Actividad de aprendizaje:

Competencia: Proyectar el mercado según segmentos y métodos

Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Establecer el presupuesto de ventas de acuerdo con políticas comerciales de la organización.

Duración de la Guía: 70 Horas.

1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

El presupuesto de ventas es la base para la planeación comercial de cualquier organización. Su correcta formulación permite anticipar ingresos, definir estrategias de mercadeo, proyectar metas y tomar decisiones fundamentadas para garantizar la sostenibilidad del negocio.

A través de esta guía, el aprendiz desarrollará habilidades para **analizar datos históricos, proyectar ventas mediante métodos de pronóstico, determinar potencial de mercado y elaborar un presupuesto de ventas alineado a las políticas comerciales de la empresa.**

Esta temática es fundamental en los procesos de mercadeo porque articula el análisis del mercado, la estimación de la demanda, la fijación de precios y la planificación estratégica para orientar de manera eficiente los recursos comerciales.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y ALCANCES

Resultado de Aprendizaje:

RAC4: *Establecer el presupuesto de ventas de acuerdo con políticas comerciales de la organización.*

Conocimientos del proceso

- Elaborar pronóstico de ventas.



- Elaborar presupuesto de ventas.
- Valorar datos históricos de las ventas.
- Preparar presupuesto de ventas según estrategias propuestas por la organización.

Conocimientos del saber

- Pronóstico: concepto, métodos y herramientas.
- Proyección: concepto y métodos.
- Presupuesto de ventas: concepto, estructura, métodos y herramientas.
- Potencial de ventas: concepto y estimación.

Criterios de evaluación

- Valora los datos históricos de ventas de las organizaciones a partir del comportamiento del mercado.
- Prepara presupuesto de ventas según las estrategias propuestas por la organización.

3. INTRODUCCIÓN A LA TEMÁTICA

En el área comercial, el pronóstico y el presupuesto son herramientas fundamentales para proyectar el comportamiento del mercado y orientar las acciones estratégicas del negocio.

El **pronóstico de ventas** permite estimar las cantidades futuras a vender, considerando datos históricos, tendencias, estacionalidad, ciclos y factores externos. Una vez proyectadas las ventas, se construye el **presupuesto de ventas**, que determina ingresos, metas comerciales y recursos necesarios para lograr dichos objetivos.

En esta guía, el aprendiz comprenderá la relación entre demanda, pronósticos y estrategias comerciales, y aplicará métodos básicos que se utilizan a nivel empresarial, tales como:

- Promedios móviles.
- Suavizamiento exponencial.
- Método de porcentaje sobre ventas.
- Método basado en metas comerciales.
- Método causal básico.

4. CONTENIDOS A DESARROLLAR

4.1. Potencial de ventas

- Definición y elementos.
- Mercado total, mercado disponible, mercado objetivo.



- Métodos de estimación del potencial.

4.2. Pronósticos de ventas

Concepto

Proceso de estimar las ventas futuras de un producto o servicio con base en información histórica y variables del entorno.

Métodos más utilizados

1. Series de tiempo

- Promedios móviles simples
- Promedios móviles ponderados
- Suavizamiento exponencial
- Proyección de tendencia lineal

2. Métodos causales

- Relación ventas–publicidad
- Relación ventas–precio

3. Juicio experto / métodos cualitativos

- Método Delphi
- Opinión de la fuerza de ventas

Herramientas

- Hojas de cálculo
- Sistemas de información comercial
- Datos de mercado

4.3. Presupuesto de ventas

Concepto

Instrumento que permite proyectar en valores y cantidades los ingresos esperados por ventas en un período determinado.

Estructura

- Período (mensual, trimestral, anual)
- Productos o líneas
- Precios



- Cantidades proyectadas
- Políticas comerciales
- Estrategias comerciales
- Resultados esperados

Métodos para elaborar el presupuesto

- Basado en datos históricos
- Basado en la capacidad productiva
- Basado en la demanda proyectada
- Basado en metas organizacionales
- Basado en recursos disponibles para mercadeo

5. ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividad 1. Análisis de datos históricos

El aprendiz recibe una tabla de ventas de los últimos 24 meses.

Tareas:

- Identificar tendencias y variaciones.
- Graficar la serie de tiempo.
- Determinar estacionalidad si la hay.

Actividad 2. Elaboración de pronósticos

Utilizar los métodos:

- Promedio móvil (3 meses)
- Suavizamiento exponencial ($\alpha=0.3$)
- Proyección lineal

Producto: Comparación de los tres métodos y selección del más adecuado justificando la decisión.

Actividad 3. Estimación del potencial de ventas

- Analizar información de mercado.
- Estimar el mercado disponible y el mercado objetivo.

Actividad 4. Construcción del presupuesto de ventas

Basado en los pronósticos elaborados:



- Definir precios de venta.
- Estimar ingresos totales por mes.
- Incluir notas sobre políticas comerciales (descuentos, cartera, plazos).
- Incorporar estrategias comerciales proyectadas.

Actividad 5. Presentación del presupuesto

Formato sugerido:

- Portada
- Objetivo del presupuesto
- Tabla detallada de ingresos
- Gráficos comparativos
- Conclusiones

6. EVIDENCIAS REQUERIDAS

Evidencias de producto

- Documento del pronóstico de ventas.
- Presupuesto de ventas consolidado.
- Informes parciales de análisis de datos históricos.

Evidencias de desempeño

- Interpretación de la información histórica.
- Aplicación de métodos de pronóstico.
- Justificación técnica de los métodos utilizados.

7. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El aprendiz será evaluado en función de:

1. **Valora adecuadamente los datos históricos de ventas**, reconociendo el comportamiento del mercado y explicando las variaciones observadas.
2. **Elabora pronósticos de ventas** usando métodos apropiados, justificando su selección.
3. **Construye el presupuesto de ventas** aplicando la política comercial y las estrategias establecidas por la organización.
4. **Presenta los resultados de forma profesional**, clara y coherente.



8. RECURSOS DIDÁCTICOS

- Hojas de cálculo.
- Software estadístico básico.
- Bases de datos de ventas de ejercicios simulados.
- Videos explicativos de métodos de pronóstico.
- Material institucional del SENA sobre planeación comercial.

9. BIBLIOGRAFÍA SUGERIDA

- Kotler, Philip & Armstrong, Gary (Marketing).
- Malhotra, Naresh (Investigación de Mercados).
- Lambin, Jean-Jacques (Marketing Estratégico).
- Serna, Humberto (Planeación Estratégica).
- Manual de Diseño Curricular SENA.
- Documentos internos del programa 124101.

10. CONCLUSIÓN

El desarrollo de este resultado de aprendizaje permitirá al aprendiz comprender el papel estratégico del presupuesto de ventas dentro de las organizaciones y aplicar herramientas reales del mercado para su construcción. Este contenido fortalece competencias esenciales del mercadeo, la toma de decisiones y el análisis estratégico.



2.1 PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Emprendimiento y Fomento Empresarial.
- Código del Programa de Formación: 134102.
- Nombre del Proyecto: Modelos de Negocios para el Fomento Empresarial Regional.
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto: 3.2. Preparar la documentación generada en el desarrollo de las actividades de la operación de la empresa interactuando en el contexto de la lengua inglesa.
- Competencia: Registro de la información.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Organizar la documentación de la empresa de acuerdo con la normativa vigente.
- Duración de la Guía: 36 horas

3. PRESENTACIÓN

Los archivos están formados por los documentos que se generan tanto en la vida pública como en la privada de las instituciones y de los individuos. En cualquier organización o empresa se están produciendo



constantemente documentos con cada una de las actividades que se realizan, que deben ser clasificados y ordenados para que puedan ser fácilmente localizados cuando se necesiten. Por todo ello, es imprescindible crear reglas y normas en la gestión de la documentación, donde se apliquen criterios de calidad y eficacia para un rápido acceso a los documentos cuando que se requiera.

La organización de los archivos debe ser el punto de partida para lograr la eficacia y modernización administrativa. Archivo no es simplemente un montón de papeles acumulados indiscriminadamente si se tiene en cuenta, además, que la finalidad de los archivos es controlar la documentación y dar la información a los usuarios en forma adecuada y oportuna, por lo tanto, se hace necesario organizar los documentos.

Conocedores de la necesidad que tienen las empresas tanto públicas y privadas de la intervención por parte de personal capacitado y calificado respecto de la organización documental, es importante tener en cuenta que la desorganización en los documentos de archivo y su información, pueden conllevar a una sanción por parte de los organismos de control, además de las dificultades de gestión de las instituciones. Por lo anterior,



es importante que usted como aprendiz en formación reflexione sobre las medidas que se deben tomar frente al cumplimiento de la normatividad que le aplica a esta temática.

Por lo tanto, los invito a realizar las diferentes actividades, talleres y ejercicios propuestos que le permitan ahondar más en el tema; reflexionar sobre las necesidades de información para el desarrollo de las actividades; organizar el trabajo en equipo y desarrollo conjunto de tareas y compartir vista en las diferentes actividades.



SE CUCUTA
Ingresar

USUARIO

coordinar el
puntos de

4. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

4.1 Actividad de reflexión inicial

Estimados aprendices, lean detenidamente el siguiente caso y responda a las preguntas formuladas:

Sofía, inicia a trabajar con la empresa Agronorte Ltda., en el cargo de recepcionista en la oficina de Gestión Documental, ella es la encargada de recibir y despachar los documentos empresariales, en el proceso de inducción al puesto de trabajo. A Sofía le informaron que la empresa cuenta con un sistema de gestión documental, de acuerdo con las normas y las políticas de la organización; así mismo, se le entregó el manual del proceso y el programa de gestión documental, para su lectura y aplicación en el desempeño de sus funciones.



Sofía cree que ella ya sabe cómo es el proceso y considera que no es necesario revisar los documentos recibidos. De acuerdo con la situación planteada responda:

- ☐ ¿Cómo puede afectar a la empresa el comportamiento de Sofía?
- ☐ ¿Qué consecuencias le puede traer a Sofía la decisión que ha tomado?
- ☐ Si usted fuera Sofía ¿Qué haría?

Presente de manera individual sus respuestas al instructor y escuche su retroalimentación.

Duración: 1 hora.

4.2 Actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Estimados aprendices, lean detenidamente el siguiente caso y responda a las preguntas formuladas



María Rosa, trabaja como administrativa de personal en una empresa de confecciones. Su jefe de departamento le dice que es conveniente hacer una limpieza de documentos y clasificarlos de una manera óptima, para lo que es necesario comprar algunos materiales para su archivo e incluso el mobiliario adecuado con el fin que el departamento quede más limpio y ordenado.

¿Qué tipo de artículos tendría que comprar María para tener correctamente archivada la documentación de su departamento?



Finalmente, presente el listado de artículos requeridos y escuche la retroalimentación del instructor.

Duración: 1 hora.

4.3 Actividades de apropiación del conocimiento

Actividad de aprendizaje 1. Identificar los principios archivísticos, normas técnicas y metodología para la organización de documentos de gestión.



Estimados aprendices: Haga lectura de los referentes que encontrará en la carpeta de material de apoyo y de la consulta de otros referentes bibliográficos, realicen las siguientes actividades:

- En equipo de tres aprendices, elaboren una historieta que describa la importancia de los archivos para las empresas y la humanidad en un pliego de papel Kraft, lápiz y marcadores. Cada historieta tendrá como mínimo un título y cuatro viñetas ilustradas.
- Cada equipo nombrará un narrador que dará una breve explicación al resto de compañeros.

Continúe visitando el link; que referencia sobre el origen de los archivos:
<http://megaofficeve.blogspot.com/2015/02/el-origen-de-los-archivos.html>

Al mismo tiempo lo invito a visitar la página del Archivo General de la Nación.



Actividad de aprendizaje 3. Controlar los documentos para el suministro de información de acuerdo con normas y políticas vigentes.

Estimado aprendiz, participe de la sesión explicativa del instructor de introducción a la temática.

correspondencia.

Continúe con elaborar un diagrama de flujo que describa el proceso de recepción y registro de



Luego, haga lectura del documento “Conceptualización y normativa archivística para la organización documental” que encontrará en la carpeta de material de apoyo y a partir de la lectura elabore un mapa conceptual.

escuche su retroalimentación.

Exponga los resultados al instructor en el ambiente de aprendizaje y



Duración: 10 horas.

4.4 Actividades de transferencia del conocimiento



, en esta oportunidad realizará un **en vivo** en el ambiente de aprendizaje.



NOTIEMPRENDE SENA

Con su equipo estratégico emprendedor y solidario, realice para

NOTIEMPRENDE

una dramatización de las soluciones administrativas y archivísticas para el siguiente caso:

**TRANSMISIÓN
EN VIVO**



En los 15 días que lleva laborando Rocío en la oficina de archivo y correspondencia de la Alcaldía Municipal, ha entregado 12

documentos a distintos compañeros de trabajo y no recuerda con certeza a quien los prestó porque no conoce sus nombres ni las dependencias en las cuales trabajan.

Duración: 2 horas. Aunque pasa todos los días por todas las oficinas preguntando ¿A quién le presté los documentos? No ha logrado recuperar ni uno.

Usted qué sugerencias le haría a Rocío y ¿Cuáles controles le recomendaría implementar?

- **Ambiente Requerido:** Ambiente pluritecnológico: Es un ambiente de aprendizaje especializado en una o varias tecnologías, en donde se pueden simular procesos productivos reales, tal como se dan en las empresas. (Glosario SENA).

Con los siguientes requerimientos técnicos: Capacidad máxima: 35 aprendices

Iluminación natural o artificial de acuerdo con normas técnicas colombianas de diseño y construcción sismo resistentes, cumpliendo con el reglamento técnico de instalaciones eléctrico (RETIE).

Señalización de seguridad y salud en el trabajo; elementos de Protección contra incendios; vías y salidas de evacuación; limpieza, orden y mantenimiento de estaciones de trabajo; climatización – Ventilación; kit de primeros auxilios.

- **Materiales de formación:** Resma de papel carta u oficio; block escolar cuadriculado; paquetes de octavos de cartulina de varios colores; marcadores borrables de diferentes colores; marcadores permanentes de diferentes colores; colbón; tijeras escolares; tacos de post-it; cinta tirro; lápices; lapiceros; sacapuntas; borradores de nata.





5. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Resuelve preguntas sobre ciclo vital de documentos, archivo, organización, clasificación, ordenación y conservación de documentos.	Describe el ciclo vital de los documentos generados por la empresa de acuerdo con normativa.	TECNICA: Formulación de preguntas INSTRUMENTO: Cuestionario
Evidencias de Desempeño: N.A. Evidencias de Producto: Mapa de secuencia que describa el ciclo vital de los documentos y sus fases.	Organiza los documentos en el archivo de gestión de la empresa cumpliendo con normas técnicas.	TECNICA: Valoración de producto INSTRUMENTO: Lista de chequeo
Portafolio de documentos generados en el plan de negocios en cumplimiento con normas técnicas.		

Duración: 2 horas.

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acceso a los archivos. Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la ley.

Acceso a los documentos originales. Disponibilidad de los documentos de archivo mediante los instrumentos de consulta de la información.

Automatización. Aplicación de los medios tecnológicos a los procesos de almacenamiento y recuperación de la información documental. GFPI-F-135 V01 **Consulta de documentos.** Derechos de los usuarios de la entidad productora de documentos y de los ciudadanos en general a consultar la información contenida en los documentos de archivo y a obtener copia de los mismos.



Depuración. Operación por la cual se separan los documentos que tienen valor permanente de los que no lo tienen.

Depósito de archivo. Espacio destinado a la conservación de los documentos en una institución archivística.

Descripción documental. Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, materializado en representaciones que permitan su identificación, localización y recuperación de su información para la gestión o la investigación.

Gestión de documentos. Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización.

Instrumento de consulta. Documento sobre cualquier soporte, publicado o no, que relaciona o describe un conjunto de unidades documentales con el fin de establecer un control físico, administrativo o intelectual de los mismos, que permita su adecuada localización y recuperación. Dependiendo de la fase de tratamiento archivístico de los documentos de la que deriven los instrumentos, se pueden distinguir. Instrumentos de control (fases de identificación y valoración) e instrumentos de referencia (fases de descripción y difusión).

Instrumento de control. Es aquel que se elabora en las fases de identificación y valoración. Por lo tanto, pueden ser instrumentos de control, entre otros, en la fase de identificación los siguientes. Ficheros de organismos, ficheros de tipos documentales, repertorios de series, cuadros de clasificación, registros topográficos; y en la fase de valoración. Tablas de retención documental, registros generales de entrada y salida, relaciones y actas de eliminación, informes, relaciones de testigos resultantes de muestreo.

Principio de orden original. Ordenación interna de un fondo documental manteniendo la estructura que tuvo durante el servicio activo.

Principio de procedencia. Conservación de los documentos dentro del fondo documental al que naturalmente pertenecen.

Producción documental. Recepción o generación de documentos en una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones.

Registro de documentos. Anotación de los datos del documento en los modelos de control.

Tabla de retención documental. Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo.



7. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Colombia, C. N. (2000). Ley general de archivos. Bogota D.C., Colombia.

Nación, A. G. (s.f.). Obtenido de <https://www.archivogeneral.gov.co/>

Nación, A. G. (2002). Acuerdo 042. Bogotá D.C., Colombia.

8. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ruby Esther Abril Espitia.	Instructora	Regional Norte de Santander – Centro CIES.	Septiembre de 2021.
	Alba Gisela Araque Orozco.	Instructora	Regional Norte de Santander – Centro CIES.	Septiembre de 2021.
	Francy Angelica Bueno Corredor.	Instructora	Regional Norte de Santander – Centro CIES.	Septiembre de 2021.

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO

GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Emprendimiento y Fomento Empresarial.
- Código del Programa de Formación: 134102.
- Nombre del Proyecto: Modelos de Negocios para el Fomento Empresarial Regional.
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto: 3.2. Preparar la documentación generada en el desarrollo de las actividades de la operación de la empresa interactuando en el contexto de la lengua inglesa.
- Competencia: Registro de la información.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Elaborar los documentos empresariales y de texto teniendo en cuenta las técnicas de redacción, digitación, transcripción, tecnología disponible y normativa. Verificar que los documentos empresariales y de texto redactados, cumplan con las normas gramaticales, técnicas y del modelo de gestión de la empresa.
- Duración de la Guía: 60 horas

2. PRESENTACIÓN



El escribir un documento implica una metodología a seguir. En Colombia nos rigen las Normas Técnicas Colombianas para Documentación Organizacional y las empresas están adoptando sólo hacer transferencias vía e-mail, lo cual conlleva a cuidar más la redacción y la ortografía; que los párrafos sean claros y coherentes sin ser solo telegrafías.

Los documentos organizacionales son todos los registros extendidos por los datos generados, en los que se deja constancia de las acciones que se realizan en la operación del negocio, de acuerdo con los usos y costumbres generalizadas y las disposiciones de la ley. Estos son de vital importancia para mantener un apropiado control de todas las acciones que se realizan en una compañía o empresa. Fuente: Anónimo

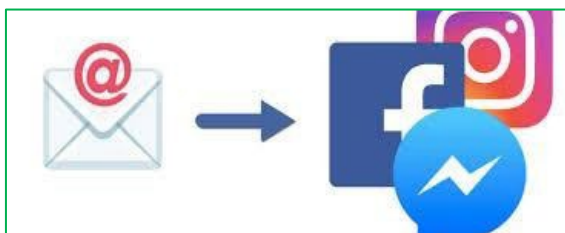


Estimados aprendices, están cordialmente invitados a desarrollar las actividades propuestas. ¡Bienvenidos!



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de reflexión inicial



Estimados aprendices, a partir de la lectura del siguiente texto, reflexione:

Con la llegada de Internet y de las nuevas tecnologías, email, SMS, etc.... está claro que estamos dejando de lado la antigua tradición de enviar cartas, así como su correcta redacción, o las tradicionales cartas escritas a mano. A pesar de todo ello, la esencia de una carta, que siempre reside en su contenido y en la forma de expresarse, sigue

siendo, y seguirá siendo la parte más importante del documento, que nunca podrá ser sustituida por un ordenador.

De acuerdo con el texto anterior exprese su opinión de manera clara y sencilla; escuche la retroalimentación del instructor.

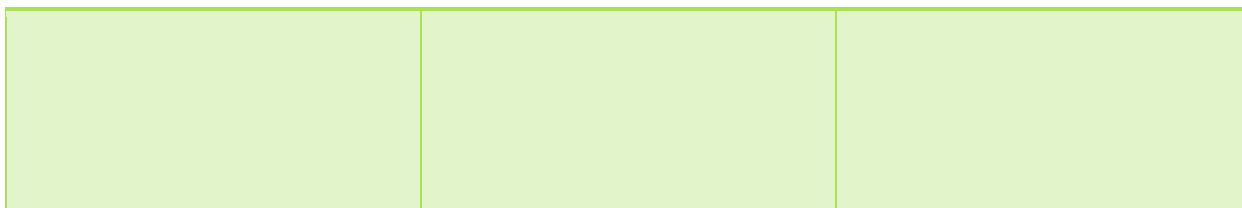


Duración: 1 hora.

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

Estimados aprendices, lean detenidamente y en equipos de tres aprendices respondan a las preguntas formuladas:

¿Cuál cree usted que son los documentos más importantes dentro de una oficina?	¿Qué debo saber para redactar un documento administrativo?	¿Considero necesario aplicar normas gramaticales a la hora de redactar un documento?
--	--	--

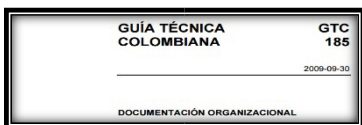


Finalmente, presenten sus respuestas al instructor y escuchen su retroalimentación.

Duración: 1 hora.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento

Actividad de aprendizaje 1. Identificar documentos, formatos y textos empresariales de acuerdo con normas técnicas colombianas.



Estimado aprendiz de manera colaborativa y con el apoyo de su instructor, proceda a realizar lectura de la norma GTC 185, que encontrará en la carpeta de material de apoyo.



empresariales.



Elaboren un cuadro sinóptico para la clasificación de documentos, formatos y textos



Presenten los resultados al instructor y escuchen su retroalimentación.

Duración: 4 horas.

Actividad de aprendizaje 2. Redactar documentos aplicando reglas gramaticales, semántica, morfología y sintaxis, redacción y digitación de textos, teniendo en cuenta normas técnicas colombianas vigentes.



Estimado aprendiz: En equipos de trabajo de tres integrantes seleccionen con color ROJO, las palabras que no correspondan a su conjunto y procedan a explicar ante los demás compañeros de formación **¿por qué no corresponde al conjunto?**

HIATO

- Abstraído
- Coreógraf
- o
- Deseo
- Oído
- Raíz
- Egoísta
- **Güey**
- País
- Miau

DIPTONGO

- Fuego
- Guardar
- Aurora
- Aéreo
- Miedo
- Novia
- Creído
- Huesos
- Causas

TRIPTONGO

- Cuento
- Crieis
- Abreviéis
- Anunciéis
- Contagiéis
- Peine
- Limpiáis
- Menospreciáis
- Contagiéis



Continúen con conformar equipos de dos aprendices y resuelvan el taller que encontrarán en la carpeta de material de apoyo y posteriormente socialicen el uso de la B, V, W – uso de la Y, LL – Uso de la R, RR – Uso de la G, J, GU Y GÛ con los demás compañeros de la formación.

Ahora, estudiarán los conectores son las palabras o expresiones que permiten señalar una relación entre dos oraciones. Dependiendo del tipo de conector, se da un sentido diferente a la conexión que se establece. Es importante conocer la **función de cada conector** para utilizarlo de forma adecuada y enlazar las diferentes ideas de un texto.



Aprendiz de manera individual, están invitados a desarrollar el taller que encontrarán en la carpeta de material de apoyo; continúen con realizar un escrito del tema de su preferencia con mínimo 10 conectores analizados en la formación y después compartirlo con sus compañeros a través del medio disponible.



Ahora en parejas desarrollen los talleres que encontrarán en la carpeta de material de apoyo, relacionados con acentuación, uso de mayúsculas y minúsculas y signos de puntuación.



Presenten los resultados al instructor y escuchen su retroalimentación.

Ahora, participen activamente de la explicación del instructor para la elaboración de documentos comerciales y luego continúen con las prácticas de producción para: cartas, memorandos, circulares, constancias, certificados, hoja de vida y actas administrativas; las temáticas para cada documento las encontrarán en la carpeta de material de apoyo, tengan en cuenta la normatividad vigente colombiana.

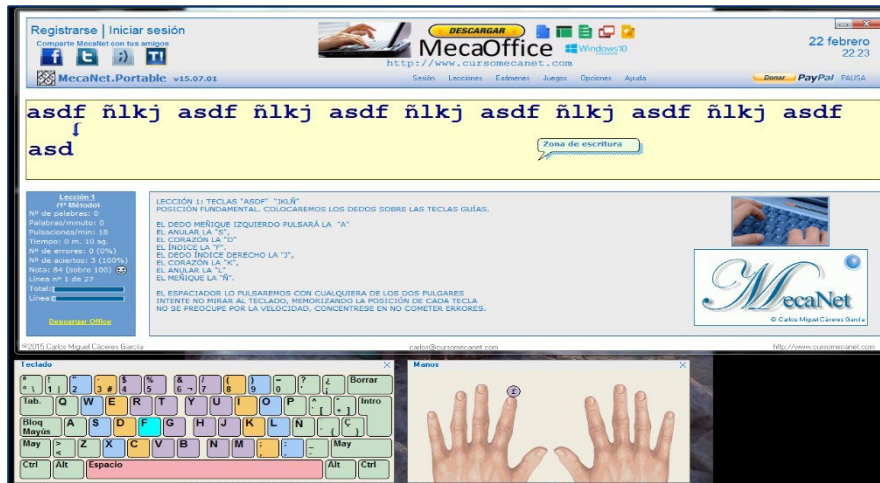
Finalmente, presenten el portafolio de documentos comerciales al instructor y escuchen su retroalimentación. 

Duración: 24 horas.

Actividad de aprendizaje 3. Transcribir textos aplicando técnicas de digitación teniendo en cuenta los recursos ofimáticos disponibles.

Estimado aprendiz, siguiendo con el trabajo personalizado y trabajando en el ambiente de formación con equipos de cómputo, Desarrolle ejercicios de digitación como tarea básica en el puesto de trabajo. Utilice el programa MecaNet en la web, lecciones de la 1 a la 20 y presente dibujos de la postura correcta del cuerpo en el puesto de trabajo y la colocación de los dedos de la mano en el teclado del equipo de cómputo. (Recomendaciones generales para una buena práctica de digitación).

Después de desarrollar las lecciones, presentar los exámenes ante el instructor para su valoración y el avance en la mejora continua. Recuerde hacer capture de pantalla cada vez que termine lecciones o exámenes para evidenciar la mejora en la habilidad y por último cargar en el portafolio.



Además, debe practicar de manera personalizada y en línea con otra aplicación para la digitación de textos con el fin de demostrar habilidades en precisión y velocidad. <https://www.artypist.com/es/>



Continúen de manera individual transcribiendo los ejercicios suministrados por el instructor que se encuentran en la carpeta de material de apoyo.

Envíen la evidencia a la plataforma de formación dispuesta por el SENA, escuchen la retroalimentación del instructor.



Duración: 18 horas.



Actividad de aprendizaje 4. Validar la aplicación de normas gramaticales de los documentos empresariales y de texto según norma técnica colombiana.



Estimados aprendices, participe activamente de la sesión explicativa del instructor y posteriormente desarrolle el taller propuesto para la validación de documentos empresariales que encontrarán en la carpeta de material de apoyo.

Presenten los resultados al instructor y escuchen su retroalimentación.

Duración: 6 horas.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

**3° PRODUCTO DEL
PROYECTO FORMATIVO**

Estimado aprendiz con su equipo de trabajo organicen el **portafolio de documentos empresariales** de las empresas que nacieron durante el proceso formativo y que ya se encuentran operando; adicionalmente

preparen el **cronograma de actividades para la operatividad de la empresa** de acuerdo con los resultados de la validación del Producto Mínimo Viable.



Duración: 4 horas.

- **Ambiente Requerido:** Ambiente pluritecnológico: Es un ambiente de aprendizaje especializado en una o varias tecnologías, en donde se pueden simular procesos productivos reales, tal como se dan en las empresas. (Glosario SENA).

Con los siguientes requerimientos técnicos: Capacidad máxima: 35 aprendices

Iluminación natural o artificial de acuerdo con normas técnicas colombianas de diseño y construcción sismo resistentes, cumpliendo con el reglamento técnico de instalaciones eléctrico (RETIE).



Señalización de seguridad y salud en el trabajo; elementos de Protección contra incendios; vías y salidas de evacuación; limpieza, orden y mantenimiento de estaciones de trabajo; climatización – Ventilación; kit de primeros auxilios.

- **Materiales de formación:** Resma de papel carta u oficio; block escolar cuadriculado; paquetes de octavos de cartulina de varios colores; marcadores borrables de diferentes colores; marcadores permanentes de diferentes colores; colbón; tijeras escolares; tacos de post-it; cinta tirro; lápices; lapiceros; sacapuntas; borradores de nata.



4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: N.A. Evidencias de Desempeño: Transcripción de textos escritos aplicando reglas gramaticales, ortográficas, de redacción y digitación con los recursos ofimáticos disponibles. Sustentación de los criterios técnicos para la verificación de los documentos empresariales y de texto.	Reconoce los documentos empresariales de acuerdo con el modelo de gestión de la empresa. Redacta los documentos empresariales y de texto aplicando las normas técnicas gramaticales, ortográficas y de redacción para la elaboración y presentación de documentos.	TECNICA: Observación directa INSTRUMENTO: Lista de chequeo
Evidencias de Producto: Portafolio de producción documental. Lista de chequeo de verificación de normas gramaticales en los documentos empresariales y de texto redactados.	Valida que los documentos empresariales y de texto cumplan con las normas gramaticales, técnicas y del modelo de gestión de la empresa.	TECNICA: Valoración de producto INSTRUMENTO: Lista de chequeo

Duración: 2 horas.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Carta: comunicación escrita que se utiliza en las relaciones comerciales entre empresas y personas naturales, igualmente en las relaciones entre las empresas y sus empleados.

Acrónimo: abreviatura conformada por diferentes letras, iniciales y no iniciales de una razón social.

Anexo: documento o elementos que acompaña a la carta.

GFPI-F-135 V01

Apóstrofe: signo ortográfico (') que, para efectos de esta norma, se utiliza para separar las cifras en dinero que indican millón.



Asunto: síntesis del contenido de la carta.

Copia: fiel reproducción de un documento.

Datos del remitente: razón social, logotipo, ciudad, dirección, apartado, teléfono, fax, teles y dirección electrónica y NIT de quien envía la comunicación.

Despedida: palabra o frase de cortesía

Destinatario: persona a quien va dirigida la comunicación.

Encabezado: línea de identificación para indicar la continuidad del documento.

Espacio: distancia horizontal de escritura.

Estilo: orden en la distribución de las diferentes líneas que conforman la carta.

Interlínea: distancia vertical entre dos renglones. Por extensión se le denomina renglón.

Líneas especiales: líneas de anexos, copia, e identificación del transcriptor.

Logotipo: Símbolo que identifica a una empresa.

Membrete: inscripción impresa del conjunto de datos que identifica a una persona natural o jurídica.

Modelo: esquema de distribución de zonas que le permite a la empresa la diagramación de su papelería.

Número o referencia: identificación consecutiva del documento.

Razón social: nombre que identifica a una empresa

Remitente: nombre, apellidos y cargo del firmante.

Renglón: serie de palabras o caracteres escritos en sentido horizontal.

Saludo o vocativo: línea opcional de cortesía.

Sigla: abreviatura conformada por las letras iniciales de cada palabra de una razón social.

Texto: cuerpo del mensaje.



Transcriptor: persona responsable de digitar el documento.

Zona: espacio predeterminado para la ubicación de un conjunto de datos impresos o escritos. GFPI-F-135 V01

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Hill, M. G. (1994). *Técnicas y prácticas de oficina*. Mc Graw Hill.

Hill, M. G. (2014). *Redacción comercial estructurada*. Mc Graw Hill.

INCONTEC. (2009). *Guía técnica colombiana GTC 185*. Bogotá D.C.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ruby Esther Abril Espitia.	Instructora	Regional Norte de Santander – Centro CIES.	Septiembre de 2021.
	Alba Gisela Araque Orozco.	Instructora	Regional Norte de Santander – Centro CIES.	Septiembre de 2021.
	Francy Angelica Bueno Corredor.	Instructora	Regional Norte de Santander – Centro CIES.	Septiembre de 2021.

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



GFPI-F-135 V01



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Emprendimiento y Fomento Empresarial.
- Código del Programa de Formación: 134102.
- Nombre del Proyecto:
- Fase del Proyecto: Planeación
- Actividad de Proyecto: 2.2. Estructurar los costos del producto y/o servicio cumpliendo con las especificaciones y requerimientos técnicos y organizacionales del modelo de negocio, generando condiciones acordes a los sistemas de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo.
- Competencia: Apoyo en los procesos organizacionales.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Preparar la estructura organizacional teniendo en cuenta los recursos y actividades claves del modelo de negocios.
Elaborar el plan estratégico a partir de los criterios planteados en la propuesta de valor del modelo de negocios.
- Duración de la Guía: 42 horas

2. PRESENTACIÓN

¡Aprendiz!, bienvenido a nuestra guía de aprendizaje, en la cual se abordarán temas como el direccionamiento estratégico de las organizaciones, necesarios y como punto de partida para comprender la operación o funcionamiento de cualquier organización.

¿Qué es la administración estratégica?, abordaremos este concepto con una historia:

Hubo una vez dos presidentes de compañías que competían en la misma industria. Estos dos hombres decidieron ir de campamento para analizar una posible fusión de sus empresas, así que se internaron en el bosque. De pronto, se toparon con un oso gris que se paró sobre sus patas traseras y les gruñó de modo amenazador. En un abrir y cerrar de ojos, el primer presidente se quitó su mochila y sacó un par de zapatos para correr.



El segundo presidente le dijo: “Oye, no puedes correr más rápido que ese oso”. El otro, le respondió: “Quizá no pueda correr más rápido que el oso, ¡pero sí puedo correr más rápido que tú!”.



Esta historia capta la esencia de la administración estratégica, que consiste en obtener y conservar la ventaja competitiva¹.

GFPI-F-135 V01

¹ David R. Fred, conceptos de administración estratégica.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de reflexión inicial

Estimado aprendiz, de manera individual haga la lectura del siguiente caso de estudio:

Los Sorprendentes Huevos Kinder



Si hay una empresa que logró una marcada diferenciación en las golosinas para niños, es sin duda la que vende los huevos de chocolate Kinder o Kinder sorpresa, fabricados por la firma italiana Ferrero. En 1967, lanzó al mercado su primera barra de chocolate para el mercado infantil y la denominó Kinder, que en alemán significa “niños”.

Sin embargo, este producto con muy buen sabor y presentación no era “la” golosina, sino solo una golosina más en el mercado. En el año 1983, se dio el gran cambio y Ferrero estableció un nuevo referente: “las golosinas con entretenimiento” al introducir un juguete de plástico, que debía ser ensamblado por el propio niño.

La diferenciación no solo se dio por el juguete interno, sino por la variedad ofertada, ya que cada temporada se logran acuerdos con personajes de moda para incluirlos dentro de la cápsula y seguir atrapando al público infantil, que representa un segmento de mercado muy sensible, cambiante, desleal y susceptible a la moda.

El Grupo Ferrero facturó en 2009, 6.345 millones de euros. Actualmente cuenta con 38 oficinas comerciales por todo el mundo, 18 fábricas y alrededor de 21.500 empleados. Cuando cumplieron 30 años, anunciaron que habían vendido más de 30.000 millones de huevos de chocolate en todo el mundo.

El Museo victoriano de Roma organizó una exposición con todos los juguetes que hasta esa fecha se habían ofrecido dentro del famoso huevo de chocolate. Más información: www.ferrero.com

Luego de leer el caso propuesto, responda la siguiente pregunta en el foro de la plataforma de formación dispuesta por el SENA:

¿Cuál es la estrategia de Huevos Kinder para mantenerse vigente en el mercado actual?

Emita su respuesta en el foro y responda constructivamente a dos comentarios de sus compañeros. Atento a la retroalimentación dada por el instructor.

Duración: 1 hora.



GFPI-F-135 V01



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



Estimado aprendiz, de manera individual desarrolla el ejercicio “procesos administrativos”, que encontrarás en la carpeta de material de apoyo.

Comparte las respuestas con sus compañeros de equipo, participa de la plenaria organizada por el instructor y afianza sus saberes previos.

¡Diviértanse, al máximo!...



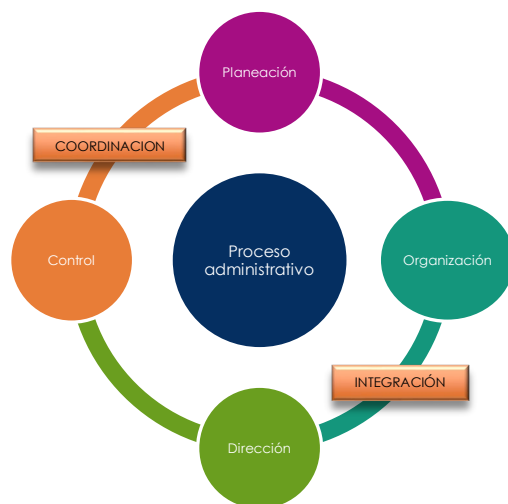
Duración: 1 hora.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento

Actividad de aprendizaje 1. Identificar el proceso administrativo para el desarrollo de las actividades claves del modelo de negocio.

Administración, es el proceso de diseñar y mantener ambientes en los cuales los individuos que colaboran en grupos pueden cumplir eficientemente los objetivos seleccionados.

Estimados aprendices, los procesos administrativos son fundamentales para el éxito en la gestión de la empresa; atentos a las explicaciones del instructor, hagan la lectura de herramientas de diagnóstico-matriz DOFA y de los procesos administrativos; continúen con resolver el caso de estudio planteado que encontrará en la carpeta de material de apoyo.



Seguidamente, desarrollen el taller “Proceso administrativo”, que encontrarán en la carpeta de material de apoyo.

Duración: 12 horas.



Actividad de aprendizaje 2. Elaborar la estructura organizacional teniendo en cuenta los recursos claves y la naturaleza del modelo de negocio.

Se entiende por estructura organizacional la forma como se divide el trabajo, las interrelaciones entre las áreas funcionales, el equipo del proyecto y las tendencias de evolución que se presenten.

Las estructuras organizacionales más conocidas son cinco: centralizada, funcional, federada o divisional, mixta y matricial. (Murcía M., 2009).



Estimados aprendices, participen activamente de la explicación del instructor, observen el siguiente video <https://www.youtube.com/watch?v=BK0bIZ57NgU>

y luego con su equipo estratégico emprendedor elaboren un mapa mental que describa las líneas de autoridad y responsabilidades en las diferentes estructuras organizacionales.

Envíen el mapa mental en la plataforma de formación dispuesta por el SENA.



¡Ahora, están preparados!, continúen con elaborar la estructura organizacional más pertinente para su modelo de negocios, consulten las instrucciones en la carpeta de material de apoyo.

Duración: 12 horas.

Actividad de aprendizaje 3. Realizar el plan estratégico que contenga objetivos, misión, visión y valores corporativos del modelo de negocio.



La *administración estratégica* se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multifuncionales que le permitan a una organización lograr sus objetivos. Como la misma definición implica, la administración estratégica se enfoca en integrar la administración, el marketing, las finanzas y la contabilidad, la producción y las operaciones, las actividades de investigación y desarrollo, así como los sistemas computarizados de información, para lograr el éxito de la organización. (Fred, 2008)

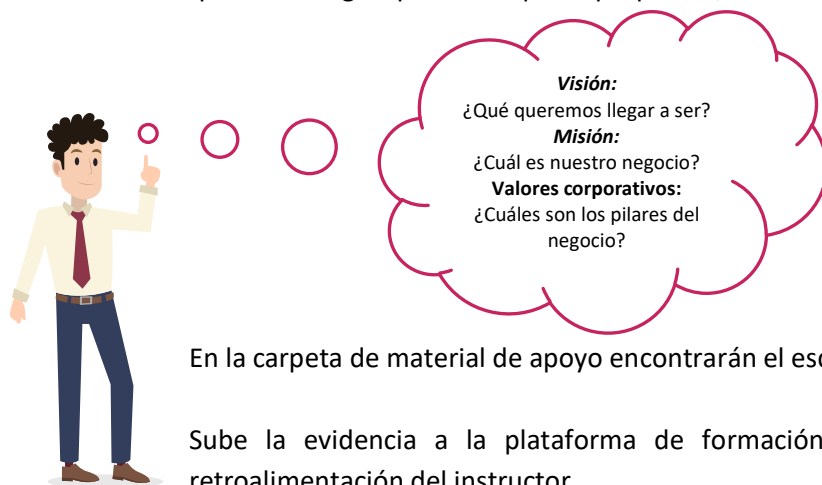
Un plan estratégico es, en esencia, el plan de juego de la empresa. Así como un equipo de fútbol necesita de un buen plan de juego para tener una oportunidad de triunfar, una empresa debe contar con un buen plan estratégico para tener éxito al competir. (Fred, 2008)



Estimados aprendices, junto con su equipo emprendedor construyan una red para el glosario de términos.



¡Ahora!, después de la explicación del instructor, junto a sus equipos emprendedores inicien con la elaboración del plan estratégico para la empresa propuesta, no olviden:



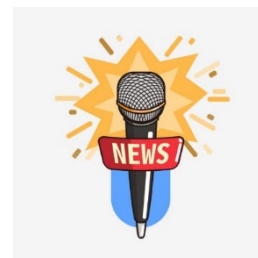
En la carpeta de material de apoyo encontrarán el esquema sugerido.

Sube la evidencia a la plataforma de formación dispuesta por el SENA, escucha la retroalimentación del instructor.

Duración: 12 horas.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Con el equipo estratégico emprendedor y solidario, realice para **NOTIEMPRENDE SENA** un video de máximo 2 minutos donde expongan el **plan estratégico definido para su negocio**.



En la carpeta Material de Apoyo encontrará las instrucciones. Presente el video en la sesión de **NOTIEMPRENDE SENA** y envíe su evidencia en el espacio dispuesto por el instructor.

Duración: 2 horas.



- **Ambiente Requerido:** Ambiente pluritecnológico: Es un ambiente de aprendizaje especializado en una o varias tecnologías, en donde se pueden simular procesos productivos reales, tal como se dan en las empresas. (Glosario SENA).

Con los siguientes requerimientos técnicos: Capacidad máxima: 35 aprendices

Iluminación natural o artificial de acuerdo con normas técnicas colombianas de diseño y construcción sísmo resistentes, cumpliendo con el reglamento técnico de instalaciones eléctrico (RETIE).

Señalización de seguridad y salud en el trabajo; elementos de Protección contra incendios; vías y salidas de evacuación; limpieza, orden y mantenimiento de estaciones de trabajo; climatización – Ventilación; kit de primeros auxilios.

- **Materiales de formación:** Resma de papel carta u oficio; rollo de papel Kraft; paquetes de octavos de cartulina de varios colores; marcadores borrables de diferentes colores; marcadores permanentes de diferentes colores; colbón; tijeras escolares; tacos de post-it; cinta tirro; lápices; lapiceros; sacapuntas; borradores de nata.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Resuelve preguntas sobre proceso administrativo, cultura organizacional, organigramas, matriz de diagnóstico y herramientas, planeación estratégica: misión, visión, políticas, valores y principios corporativos. Evidencias de Desempeño: N.A.	Describe la estructura organizacional requerida por el modelo de negocios de acuerdo con los recursos y las actividades claves. Aplica la matriz de diagnóstico cumpliendo con los criterios técnicos y la metodología seleccionada. Organiza el plan estratégico teniendo en cuenta el modelo de negocio propuesto.	TECNICA: Formulación de preguntas INSTRUMENTO: Cuestionario

GFPI-F-135 V01



Evidencias de Producto: Mapa de proceso administrativo del modelo de negocio. Estructura organizacional del modelo de negocio. Matriz de diagnóstico aplicando herramienta seleccionada. Planeación estratégica con los componentes requeridos por el modelo de negocio.	Describe la estructura organizacional requerida por el modelo de negocios de acuerdo con los recursos y las actividades claves. Aplica la matriz de diagnóstico cumpliendo con los criterios técnicos y la metodología seleccionada. Organiza el plan estratégico teniendo en cuenta el modelo de negocio propuesto.	TECNICA: Valoración de producto INSTRUMENTO: Lista de chequeo
---	--	--

Duración: 2 horas.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Visión: Describe el objetivo que espera lograr en un futuro. Se trata de la expectativa ideal de lo que quiere alcanzar la organización, indicando además cómo planea conseguir sus metas.

Misión: Es el fundamento para las prioridades, estrategias, planes y asignación de funciones. Es el punto de inicio para el diseño de los puestos administrativos y, sobre todo, para el diseño de las estructuras administrativas.

Administración estratégica: Se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multifuncionales que le permitan a una organización lograr sus objetivos.

Planeación estratégica: Se refiere a la formulación de estrategias, es el plan de juego de la empresa, es el resultado de un arduo proceso de selección, por parte de la gerencia, entre varias alternativas e indica un compromiso con mercados, políticas, procedimientos y operaciones específicas.

DOFA: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

Proceso administrativo: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Organigrama: Es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización, que incluye las estructuras departamentales, y, en algunos casos, las personas que las dirigen hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y de competencia.

Diagnóstico: Análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuales estrategias se aplican para resolver las problemáticas presentadas.



Valores: Son principios, virtudes o cualidades que caracterizan a una persona, una acción o un objeto que se consideran típicamente positivos o de gran importancia para un grupo social.

Ventaja competitiva: Cualquier característica de una empresa, país o persona que la diferencia de otras y por la cual se distingue en una posición relativa superior para competir. Es decir, cualquier atributo que la haga más competitiva que las demás.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Fred, D. R. (2008). *Conceptos de administración estratégica 11 edición*. Mexico: Pearson.

Murcia M., J. D. (2009). *Proyectos, Formulación y Criterios de Evaluación*. Bogotá D.C.: Alfaomega Colombiana S.A.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ruby Esther Abril Espitia.	Instructora	Regional Norte de Santander – Centro CIES.	Agosto de 2021.
	Alba Gisela Araque Orozco.	Instructora	Regional Norte de Santander – Centro CIES.	Agosto de 2021.
	Francy Angelica Bueno Corredor.	Instructora	Regional Norte de Santander – Centro CIES.	Agosto de 2021.

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Emprendimiento y Fomento Empresarial.
- Código del Programa de Formación: 134102.
- Nombre del Proyecto: Modelos de Negocios para el Fomento Empresarial Regional.
- Fase del Proyecto: Planeación
- Actividad de Proyecto: 2.2. Estructurar los costos del producto y/o servicio cumpliendo con las especificaciones y requerimientos técnicos y organizacionales del modelo de negocio, generando condiciones acordes a los sistemas de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo.
- Competencia: Apoyo en los procesos organizacionales.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Reconocer el talento humano requerido para las actividades claves propuestas en el modelo de negocios.
- Duración de la Guía: 54 horas

2. PRESENTACIÓN



Estimado aprendiz, esta frase refleja el liderazgo, la resolución de problemas y el aprender a superar las dificultades que se presentan en un emprendimiento, en la gerencia de una empresa o como auxiliar administrativo; habilidades socioemocionales que sin duda hay que acudir a ellas en todo momento, para lograr un ambiente laboral armonioso basado en la comunicación asertiva, la colaboración entre los equipos de trabajo, la empatía y la creatividad para la búsqueda de soluciones innovadoras a problemas cotidianos en la gestión de los negocios.



¡Bienvenidos!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de reflexión inicial: Estimado aprendiz, de manera individual haga la siguiente lectura:

LA CIGARRA Y LA HORMIGA



Llegó el verano y una hormiga recogía con afán granos para guardarlos y alimentarse durante el invierno. La cigarra, que pasaba el día cantando, se sorprendió de ver a la hormiga trabajar tan arduamente en época en que los animales se entregaban a la diversión. Cuando llegó el invierno, la cigarra estuvo hambrienta y fue a pedirle a la hormiga unos cuantos granos. La hormiga le dijo: “Si hubieras trabajado en el momento oportuno, hoy no tendrías escasez de alimento. Ahora canta, mientras yo como”.

Ingresa al foro de la plataforma de formación dispuesta por el SENA y responde las siguientes preguntas:

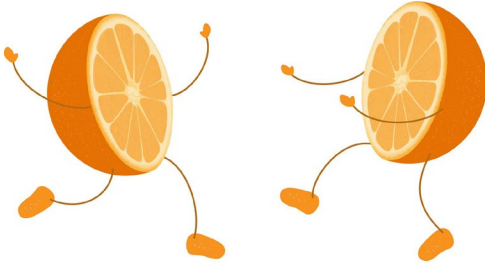
- ¿Por qué el hombre necesita trabajar?
- ¿Qué beneficios económicos obtiene del trabajo?
- ¿Cuáles son las ventajas de trabajar en su propia empresa?



Duración: 1 hora.

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

Apreciado aprendiz, de manera individual realice la lectura del siguiente caso:



¡Naranjas Para El Personal!

Juan trabajaba en una empresa hace dos años. Siempre fue muy serio, dedicado y cumplidor de sus obligaciones.

Llegaba puntual y estaba orgulloso de que en 2 años nunca recibió una amonestación, cierto día buscó al Gerente para hacerle un reclamo:

- Señor, trabajo en la empresa hace dos años con bastante esmero y estoy a gusto con mi puesto, pero siento que he sido postergado. Mire; Fernando ingresó a un puesto igual al mío hace sólo 6 meses y ya ha sido promovido a Supervisor.

- ¡Uhmm! -mostrando preocupación- le dice. Mientras resolvemos esto, quisiera pedirte que me ayudes a resolver un problema. Quiero dar fruta al personal para la sobremesa del almuerzo de hoy. En la bodega de la esquina venden fruta. Por favor, averigua si tienen naranjas.

Juan se esmeró en cumplir con el encargo y en 5 minutos estaba de vuelta.

- Bueno Juan, ¿Qué averiguaste?

- Señor, tienen naranjas para la venta.

- ¿Y cuánto cuestan?

- ¡Ah!..... No pregunté por eso.

- Ok, ¿Pero viste si tenían suficientes naranjas para todo el personal? (preguntaba serio).

- Tampoco pregunté por eso señor.

- ¿Hay alguna fruta que pueda sustituir la naranja?

- No sé señor, pero creo...

- Bueno, siéntate un momento.



El Gerente tomó el teléfono y mandó llamar a Fernando. Cuando se presentó, le dio las mismas instrucciones que le diera a Juan y en 10 minutos estaba de vuelta. Cuando retornó el Gerente pregunta:

- Bien Fernando, ¿Qué noticias me tienes?

- Señor, tienen naranjas, lo suficiente para atender a todo el personal, y si prefiere

también tienen plátano, papaya, melón y mango.

La naranja está a \$1,5 pesos el kilo, el plátano a \$2,2 la mano, el mango a \$0,9 el kilo, la papaya y el melón a \$2,8 pesos el kilo.



Me dicen que, si la compra es por cantidad, nos darán un descuento de 8%.

- He dejado separada la naranja, pero si usted escoge otra fruta debo regresar para confirmar el pedido.

- Muchas gracias, Fernando, pero espera un momento...

- Se dirige a Juan, que aún seguía esperando estupefacto y le dice:

- Juan, ¿Qué me decías?

- Nada señor, eso es todo, muchísimas gracias, con su permiso...

Y tú... ¿Haz hecho hoy tu mejor esfuerzo?



Naranjas para el personal, *Por eso, haz tu mejor esfuerzo, aún con las tareas más sencillas, ya que de otra forma nadie nos confiará tareas de mayor importancia.*

Ahora, responde en su cuaderno las siguientes preguntas de reflexión:

1. Con la anterior reflexión “Naranjas para el personal”, ¿Qué aprendió?
2. ¿Qué sabes de la descripción de los perfiles de cargos que hacen las empresas?
3. ¿Cuál es la utilidad para las empresas de identificar los perfiles de cargos?



Compartan sus respuestas en la mesa redonda organizada por el instructor; escucha su retroalimentación.

Duración: 1 hora.

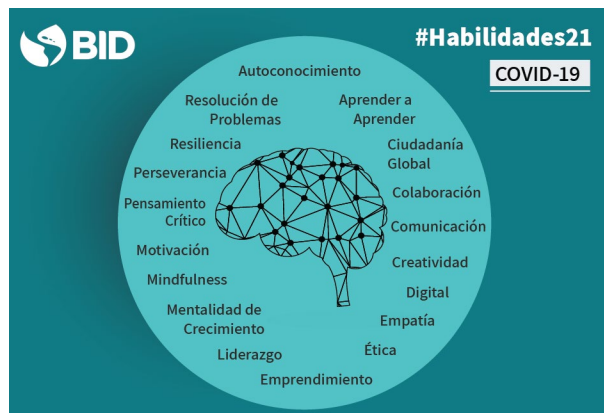
3.3 Actividades de apropiación del conocimiento

Actividad de aprendizaje 1. Reconocer los perfiles de los cargos requeridos para la operación del modelo de negocios.



El futuro ya está aquí y a través del desarrollo de habilidades para la vida que ayuden al individuo a responder y adaptarse a los retos tecnológicos, climáticos, económicos y sociales que trae la cuarta revolución industrial. Cuando las personas desarrollan estas habilidades transversales, están mejor equipadas para adaptarse a nuevas situaciones con mayor facilidad.

Al dominar el miedo y la angustia que causa la ruptura de la rutina, pueden orientar su energía en buscar la mejor manera de enfrentar las circunstancias que viven.



Estimados aprendices, están invitados a profundizar en los siguientes artículos del BID (Banco Interamericano de Desarrollo), que encontrarán en los enlaces:

[https://blogs.iadb.org/educacion/es/spotlight/;](https://blogs.iadb.org/educacion/es/spotlight/)
<https://blogs.iadb.org/educacion/es/habilidadespostcovid/>

Luego, compartan sus reflexiones con sus compañeros de grupo y escucha las orientaciones del instructor frente a las habilidades transversales del siglo XXI.

¡Ahora!, a jugar “La Ruleta de las Habilidades transversales del siglo XXI”, ¡Preparados!...

Las instrucciones las encontrarán en la carpeta de material de apoyo.



Luego de saber claramente las habilidades requeridas para el siglo XXI y su aplicabilidad en el contexto actual, continúen con participar activamente de la explicación del instructor para la descripción, análisis de cargos y reconozcan los perfiles requeridos para las actividades claves del modelo de negocios; continúen con desarrollar el caso propuesto que encontrarán en la carpeta de material de apoyo.

Por último, desarrollen el taller “Perfiles de cargos” para las actividades claves de sus negocios, que encontrarán en la carpeta de material de apoyo.

Duración: 12 horas.

Actividad de aprendizaje 2. Elaborar el manual de funciones según procedimientos administrativos y necesidades de la organización.



El manual de funciones, es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene un conjunto de atribuciones y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y que es elaborado técnicamente basado en los procedimientos para desarrollar las rutinas o labores de la empresa, es decir las actividades claves que aseguran el éxito de la gestión de la empresa. (Chiavenato, 2007)



¡Muy bien!, estimados aprendices luego de reconocer los perfiles de los cargos requeridos para cada una de las actividades claves de la empresa, continúen con participar activamente de la explicación del instructor referente al manual de funciones y las pautas para su elaboración.



Seguidamente, en el ambiente de aprendizaje dramatizan el caso propuesto que encontrarán en la carpeta de material de apoyo.

Compartan sus lecciones aprendidas en plenaria con sus compañeros de grupo y escuchen la retroalimentación del instructor.



Continúen con elaborar un cuadro sinóptico a partir de la comprensión de cada uno de los pasos que se describen en la “Guía para el manual de funciones”, documento que encontrarán en la carpeta de material de apoyo.



Presenten los resultados al instructor, escuchen su retroalimentación y suban la evidencia a la plataforma de formación dispuesta por el SENA.

A partir de esta clasificación, con el esquema que se encuentra en la carpeta de material de apoyo, elaboren el manual de funciones de los cargos requeridos para la operación del modelo de negocios. *¡Adelante!*

Duración: 18 horas.

Actividad de aprendizaje 3. Proyectar la estructura salarial de los cargos necesarios para la ejecución del modelo de negocio.



Sistema de protección social

1. Sistema de seguridad social integral (Salud, pensiones, riesgos laborales)	2. Sistema de asistencia social Subsidios y auxilios (nutrición y en dinero)	Constitución política Artículo 18. La seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del estado.
--	--	--

El sistema de protección social está constituido por un conjunto de políticas públicas orientadas a disminuir la vulnerabilidad y a mejorar la calidad de vida de los colombianos, especialmente de los más desprotegidos.

Aprendices, para abordar esta temática el instructor liderará el seminario “Sistema de Seguridad

Social en Colombia”; muy atentos a las intervenciones de los expertos técnicos invitados.



Participen activamente en la ronda de preguntas a los expertos organizada por el instructor.

Luego en sus equipos emprendedores desarrollen el taller propuesto “proyección salarial”, que encontrará en la carpeta de material de apoyo.

¡Ahora, están preparados!, en sus mismos equipos estratégicos emprendedores y solidarios a partir del esquema propuesto que encontrarán en la carpeta de material de apoyo, proyecten la estructura salarial para la operación de sus modelos de negocios. ¡Adelante!...



Duración: 18 horas.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Con el equipo estratégico emprendedor y solidario, presenten el **MODULO ADMINISTRACIÓN** del plan de negocios al instructor en la plataforma de formación dispuesta por el SENA.

Plan de negocios



Duración: 2 horas.

- **Ambiente Requerido:** Ambiente pluritecnológico: Es un ambiente de aprendizaje especializado en una o varias tecnologías, en donde se pueden simular procesos productivos reales, tal como se dan en las empresas. (Glosario SENA).

Con los siguientes requerimientos técnicos: Capacidad máxima: 35 aprendices



Iluminación natural o artificial de acuerdo con normas técnicas colombianas de diseño y construcción sísmo resistentes, cumpliendo con el reglamento técnico de instalaciones eléctrico (RETIE).

Señalización de seguridad y salud en el trabajo; elementos de Protección contra incendios; vías y salidas de evacuación; limpieza, orden y mantenimiento de estaciones de trabajo; climatización – Ventilación; kit de primeros auxilios.

- **Materiales de formación:** Resma de papel carta u oficio; rollo de papel Kraft; paquetes de octavos de cartulina de varios colores; marcadores borrables de diferentes colores; marcadores permanentes de diferentes colores; colbón; tijeras escolares; tacos de post-it; cinta tirro; lápices; lapiceros; sacapuntas; borradores de nata.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Resuelve preguntas sobre análisis de cargos, estructura salarial, manual de funciones y normatividad laboral.	Determina los perfiles, cargos y estructura salarial requeridos para las actividades claves del modelo de negocios.	TECNICA: Formulación de preguntas INSTRUMENTO: Cuestionario
Evidencias de Desempeño: Seminario didáctico: Cargos requeridos para el modelo de negocio.	Valida las funciones y responsabilidades del talento humano de acuerdo con las políticas establecidas en el plan estratégico.	TECNICA: Observación directa INSTRUMENTO: Lista de chequeo
Evidencias de Producto: Manual de funciones que contenga perfiles de cargos, funciones, responsabilidades y estructura salarial.	Resuelve las necesidades del talento humano cumpliendo los criterios técnicos y normatividad laboral vigente.	TECNICA: Valoración de producto INSTRUMENTO: Lista de chequeo

Duración: 2 horas.



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Proceso administrativo: Es un conjunto de funciones administrativas que buscan aprovechar al máximo cada recurso que posee una empresa de forma correcta, rápida y eficaz. El proceso administrativo se compone de 4 funciones elementales: planeación, organización, ejecución y control.

Direccionamiento estratégico: Es una disciplina que, a través de un proceso denominado Planeación Estratégica, compila la Estrategia de Mercadeo, que define la orientación de los productos y servicios hacia el mercado, la Estrategia Corporativa que con esta base y a la luz de los recursos, de las oportunidades y amenaza

Estructura organizacional: Es la forma en la que la empresa se va a gestionar. Pueden diferenciarse dos partes: la estructura organizativa formal y la informal.

Funciones Administrativas: Conjunto de actividades afines, dirigidas a proporcionar a las unidades de una organización los recursos y servicios necesarios para hacer factible la operación institucional o como la actividad preponderante que desarrolla la Administración Pública en el ejercicio de sus atribuciones.

Gerente: Persona que se encarga de dirigir, gestionar y administrar una empresa, entidad o sociedad.

Organización: Acción de dirigir una actividad para lograr metas u objetivos.

Planeación: Es la acción de preparar estrategias que permitan gestionar un evento o actividad a realizar, que conlleve a una meta o logro propuesto.

Plan de comunicación: Es la herramienta que permite trabajar de una manera eficaz y rentable la comunicación de la empresa y a través de esta, crear una imagen corporativa.

Prospectiva: Es un adjetivo que menciona aquello vinculado con el futuro. Como sustantivo, este término que tiene su origen en el latín *prospicere* se refiere a las investigaciones y exploraciones que se llevan a cabo con la intención de anticipar lo que está por venir en una cierta materia.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos 8ª Edición*. Mexico: Mc Graw Hill.

Fred, D. R. (2008). *Conceptos de administración estratégica 11 edición*. Mexico: Pearson.

Murcia M., J. D. (2009). *Proyectos, Formulación y Criterios de Evaluación*. Bogotá D.C.: Alfaomega Colombiana S.A.



7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ruby Esther Abril Espitia.	Instructora	Regional Norte de Santander – Centro CIES.	Agosto de 2021.
	Alba Gisela Araque Orozco.	Instructora	Regional Norte de Santander – Centro CIES.	Agosto de 2021.
	Francy Angelica Bueno Corredor.	Instructora	Regional Norte de Santander – Centro CIES.	Agosto de 2021.

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Cuidado estético de manos y pies
- Código del Programa de Formación: 637321- V2
- Nombre del Proyecto: Garantizar el desarrollo de las competencias que tiene el programa cuidado estético de manos y pies.
- Fase del Proyecto: III- Ejecución
- Actividad de Proyecto: Implementar el protocolo de bioseguridad atendiendo las necesidades y demandas del usuario.
- Competencia: 260101021 Negociar productos o servicios de acuerdo con objetivos estratégicos.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
 - 260101021-01 Orientar al usuario sobre productos cosméticos y servicios de belleza teniendo en cuenta sus necesidades.
 - 260101021-02 Presentar productos cosméticos, equipos y servicios para la imagen personal de acuerdo con las necesidades, requerimientos del cliente y políticas comerciales.
 - 260101021-03 Realizar cierre de venta de productos cosméticos, equipos y servicios para la imagen personal según políticas comerciales y normativa legal vigente.
 - 260101021-04 Evaluar las estrategias de mercadeo desarrolladas de acuerdo con la venta de productos cosméticos equipos y servicios
- Duración de la Guía: 96 horas

2. PRESENTACION

La consecución y fidelización de clientes es una actividad que cualquier empresa debe realizar, para garantizar su permanencia en el mercado, sin importar su razón de ser ni la actividad a la que se dedique.

Dicha función, se apoya de múltiples disciplinas, entre las cuales sobresale el mercadeo: El arte de mercadear. Esta herramienta fundamental para el ejercicio comercial de las unidades de negocio, puede ser vital para alcanzar los objetivos comerciales de una empresa.

La siguiente guía de aprendizaje contiene actividades orientadas a potencializar los saberes y capacidades relacionadas con el área comercial, que serán útiles para gestionar y llevar a cabo en sus unidades de negocio.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL



3.1.1 En equipos de trabajo, participe de la actividad “el precio es correcto”, la cual será dirigida por el instructor en el ambiente de aprendizaje.

Visualice el video “Un buen y un mal servicio, ejemplificados en una Peluquería.”



Disponibles en el link https://www.youtube.com/watch?v=5qz20E_bPMk con base en él, participe en una plenaria en el ambiente de aprendizaje, en donde se intercambiarán opiniones en torno a las siguientes preguntas:

- a. ¿Cuáles son las claves de un buen servicio al cliente?
- b. ¿Qué importancia tiene para una peluquería el servicio al cliente?
- c. ¿Cuáles cree usted, son los errores más comunes que cometen las peluquerías a la hora de realizar servicio al cliente?
- d. ¿Qué relación tiene el servicio al cliente con las ventas?
- e. ¿Es importante estudiar y conocer temas relacionados con servicio al cliente?

3.3 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

3.3.1 En compañía de su equipo de trabajo, participe de la actividad dirigida por el instructor, denominada “La palabra prohibida”, en la cual, usted deberá tomar aleatoriamente, uno de los siguientes conceptos y sin mencionar esa palabra, tratar de definirlo.

- a) Usuario
- b) Protocolo
- c) Prospecto
- d) Mercadeo
- e) Etiqueta
- f) Servicio
- g) Producto
- h) Precio
- i) Venta
- j) Asesoría
- k) Promoción
- l) Exhibición

3.3.2 En equipos de trabajo, participe de la actividad “mantel de ideas”, la cual será socializada por el instructor. En ella, cada integrante del grupo deberá compartir su opinión sobre lo que entienden por:

- a) ¿Qué es el mercadeo?
- b) ¿Qué es mercadear?
- c) ¿Por qué es importante este componente en su programa de formación?

Socialice sus conclusiones en el ambiente de aprendizaje.

3.4 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)



3.3.1. En compañía de su equipo de trabajo, seleccione 2 productos utilizados para el cuidado del cabello e indique: presentación, precio, funciones, personas que pueden usar el producto, lugares en donde se puede adquirir el producto.

3.3.2 Tema: Psicología del color. Posterior a la indicación impartida por el instructor, proceda a realizar un cartel alusivo al nombre de la



peluquería ideada para el proyecto formativo, en el cual se apliquen los colores acorde a la psicología del color.

3.3.4 Revise el material de apoyo “Perfil del cliente”, disponible en la plataforma blackboard y en equipos de máximo 4 integrantes, realice un socio drama en el cual se apliquen las técnicas de atención a los diferentes tipos de clientes. Tenga en cuenta crear un protocolo de atención.

3.3.5 Posterior a las indicaciones impartidas por el instructor, proponga un planograma con el diseño del Layout para una peluquería. Socialice en el ambiente de aprendizaje.

3.5 Actividades de transferencia de conocimiento.

3.4.1. En un documento escrito, realice una propuesta misión, visión, nombre y marca de una peluquería, distribución espacial del layout, protocolo de atención. Suba la respectiva evidencia a la Plataforma Territorium.

3.4.2 Siguiendo las instrucciones impartidas en formación, diseñe una exhibición para promocionar los productos/servicios que se venderían en su peluquería. Recuerde tener en cuenta: Presentación creativa del producto, utilización de los colores adecuados, utilización de materiales amigables con el medio ambiente. Realice un informe de dicha actividad con el respectivo registro fotográfico para subir a la Plataforma Territorium.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Desempeño: Representación de atención al usuario teniendo en cuenta el perfil del cliente.	productos y servicios con demostraciones, muestras o ☐ Exhibiciones, de acuerdo con la estrategia promocional de la empresa. ☐ Destaca los productos de la empresa (cosméticos, equipos y servicios), de los de la ☐ Competencia durante la demostración a través de sus características y beneficios ☐ Suministra información al cliente utilizando técnicas de comunicación asertiva. ☐ Diligencia fichas técnicas establecidas por la empresa para obtener información del Cliente.	Lista de Chequeo



Evidencias de Producto: Documento escrito con propuesta de unidad de negocio acorde a los lineamientos del proyecto formativo Propuesta de exhibición/stand de productos de peluquería.	☐ Negocia productos cosméticos, equipos y servicios teniendo en cuenta los medios de ☐ Entrega, las formas de pago y el tipo de venta ☐ Entrega al cliente la información técnica para el uso de productos cosméticos, equipos y ☐ Servicios de acuerdo a las políticas comerciales y normativa legal vigente. ☐ Alista el puesto de ventas con los implementos de apoyo para recibir y acomodar al cliente. ☐ Efectúa plan de argumentos para el cierre de la venta de acuerdo con las necesidades de ☐ Los clientes y políticas comerciales ☐ Realiza respuesta a objeciones del cliente aplicando técnicas de venta y de comunicación ☐ Interpersonal. ☐ Efectúa el cierre de venta con el registro de la documentación requerida y políticas ☐ Comerciales. ☐ Informa las acciones para el seguimiento de clientes y el control del servicio pos venta • Según los lineamientos establecidos en la empresa.	
---	---	--

2. GLOSARIO DE TERMINOS

Atención al cliente: Conjunto de acciones interrelacionadas puestas en práctica por una empresa para que sus clientes pasen de la satisfacción del primer momento a la fidelización continua

Branding: Término relacionado con el posicionamiento de un producto o empresa en el mercado.

Cliente potencial: Aquel cliente que se cree, puede convertirse en un comprador de un producto o servicio de una empresa

Encuesta: Método de investigación ejercido sobre una muestra de la población, para conocer la opinión sobre un determinado tema.

Hábitos de compra: Acciones de compra realizadas de una forma repetitiva, siguiendo unas pautas idénticas por parte de los consumidores.



Marketing Mix: Es la combinación de los diferentes medios o instrumentos comerciales de los cuales dispone una empresa para alcanzar los objetivos.

Percepción: Proceso cognitivo en el cual las personas seleccionan, organizan e interpretan estímulos del medio ambiente exterior (publicidad) o de fuentes internas.

Material POP: Material utilizado para promover productos/servicios en el punto de venta

Público objetivo (target): Conjunto de personas destinatarias de las diversas acciones de las empresas, tanto actividades de marketing como de comercialización, elegidas en función de ciertas características comunes de tipo sociodemográfico, socioeconómico y/o psicográfico

Retail: Venta al detalle, venta al público.

Segmentación: División del mercado en grupos más pequeños que comparten ciertas características.

White Brand: Producto genérico que se vende con el nombre del distribuidor o comprador.

2. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

Hernandez Garnica, C. Maubert Viveros, C. (2009). "Fundamentos de Marketing". Editorial: Pearson Educación. Primera edición.

Kotler, Philip (2006). Dirección de Mercadotecnia. Mexico, DF. Editorial Pearson Educación.

3. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Andrés David Domínguez	Instructor Mercadeo y Ventas	CGTS	Abril 27 de 2020