PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: GESTIÓN EMPRESARIAL
- Código del Programa de Formación: 621201
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): FORMULACIÓN DE IDEAS DE NEGOCIO PARA EMPRENDER PROYECTOS PRODUCTIVOS DE ACUERDO A LAS TENDENCIAS Y AL COMPORTAMIENTO ECONÓMICO DEL DEPARTAMENTO DEL CAUC
- Fase del Proyecto (si aplica): ANALISIS -PLANEACION
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):
  - ✓ RECONOCER LOS DIFERENTES ELEMENTOS TEORICOS Y NORMATIVOS QUE DIRECCIONAN LA FORMULACIÓN DE LAS IDEAS DE NEGOCIO.
  - ✓ ESTRUCTURAR LA IDEA DE NEGOCIO BAJO LAS CONDICIONES DE MERCADO Y OPORTUNIDADES, MEDIANTE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y ESTUDIO MERCADOLÓGICO
- Competencia: GENERAR PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL DE ACUERDO CON LA FUNCIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
- Resultados de Aprendizaje:

RAP 3. GARANTIZAR QUE EL CLIMA ORGANIZACIONAL SEA PROPICIO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES LABORALES, LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y

RAP 4. IMPLEMENTAR LAS PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONA:

35 HORAS

2. PRESENTACIÓN

Estimados aprendices , para entender el clima organizacional se refiere al ambiente interno que se vive en una organización, influenciado por diversos factores como el ambiente de trabajo, el desarrollo humano, los procesos y procedimientos, y el cumplimiento de las políticas organizacionales. Diagnosticar el estado del clima organizacional es crucial para identificar áreas de mejora y fortalecer el bienestar y la eficiencia dentro de la empresa.

A continuación, se presenta una guía de aprendizaje detallada para este propósito, basada en buenas prácticas y estándares comunes en la gestión empresarial.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

- Bienvenido aprendiz a la competencia GENERAR PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL DE ACUERDO CON LA FUNCIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

Esta competencia tiene para usted importantes retos de formación y aprendizaje que potenciarán su conocimiento y experiencia. Esta guía de aprendizaje pretende llevarle paso a paso por el camino de su proceso formativo teniendo en cuenta el objetivo principal que es la adquisición de nuevos aprendizajes para usted.

Descripción de la actividad: Mediante una rueda de conversación se tendrá un encuentro entre aprendices e instructor, donde se pueden compartir experiencias y expectativas acerca de la competencia . Con esta dinámica se pretende identificar los aspectos que el aprendiz considera le ayudarán en el desarrollo de la competencia.

Recuerde la participación de esta dinámica no es calificable pero participar en ella es el requisito para iniciar con el desarrollo de la competencia de Formación.

Ambiente requerido: ambiente de la cut sede san jose.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Para participar de esta rueda de conversación se debe considerar los siguientes aspectos:

- Formación de un Círculo
- Planteamiento del Tema: El instructor presenta un tema, pregunta o problema específico para iniciar la conversación.
- Turnos de Habla
- Reglas del Diálogo
- El instructor puede intervenir para guiar la conversación, hacer preguntas adicionales, clarificar puntos y asegurar que la discusión se mantenga enfocada y productiva.
- Reflexión y Cierre: Al final de la sesión, se realiza una reflexión conjunta sobre lo discutido, se resumen las ideas principales y se destacan los puntos de consenso o desacuerdo.

Para desarrollar la actividad formulada es preciso que el aprendiz estudie el material de aprendizaje y consulte el material de apoyo .

Una vez vistos y comprendidos los elementos orientadores presentados , a manera de reflexión personal y con el fin de conocer su manejo sobre el tema, debe realizar una reflexión personal a partir de los siguientes interrogantes:

• ¿Por qué es importante definir el estado del clima organizacional en una empresa?
• ¿Qué aspectos son claves para definir del clima organizacional en una empresa u organización?

Materiales de formación : ninguno

Material de apoyo: El respectivo material de apoyo se encuentra en el archivo suministrado en la carpeta material de apoyo de la plataforma teams .

Duración de la actividad: 2 horas.

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

Descripción de la actividad: Mediante socialización de experiencias se tendrá un encuentro entre aprendices e instructor, donde se pueden compartir experiencias acerca del resultado de aprendizaje 1 de la competencia . Con esta dinámica se pretende identificar saberes previos con la actividad antes de aprender. Ayudar a los aprendices a comprender el concepto de clima organizacional mediante una actividad interactiva y divertida.

Ambiente requerido: ambiente de la cut sede san jose.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Se define cual es el objetivo y quienes participaran.
- A través de un relato se recopilan experiencias.
- Socialización.
- Análisis.
- Se documenta.

- **Materiales de formación:**
- Cartulinas o papeles grandes
- Marcadores de colores
- Cinta adhesiva
- Post-it (opcional)

Material de apoyo: El respectivo material de apoyo se encuentra en el archivo suministrado en la carpeta material de apoyo de la plataforma teams .

Duración de la actividad: 2 HORAS

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: Mediante la realización de esta actividad se busca la teorización y conceptualización. Este momento le permitirá el alcance de la actividades de aprendizaje , **Desarrollar la**

habilidad para diseñar instrumentos que verifiquen el optimo clima organizacional.Para ello usted como aprendiz debe cumplir con las evidencias de aprendizaje que conllevan al logro de los resultados propuestos; y de manera particular, le permitirán el reconocimiento de los fundamentos teóricos y conceptuales del curso, conduciéndolo hacia una apropiación importante y desarrollo de su propio conocimiento.

A continuación, se señalarán algunas estrategias que son fundamentales y con su ejecución garantizaran un óptimo clima organizacional en la unidad productiva que tiene por objeto de estudio.

1. **Comunicación Abierta**: Fomentar un ambiente donde los empleados se sientan cómodos compartiendo ideas y preocupaciones. La transparencia en la comunicación ayuda a construir confianza.
2. **Reconocimiento y Valoración**: Reconocer los logros y esfuerzos de los empleados contribuye a la motivación y satisfacción laboral. Programas de reconocimiento pueden ser muy efectivos.
3. **Capacitación y Desarrollo**: Ofrecer oportunidades de formación y desarrollo profesional para que los empleados se sientan capacitados y valorados. Esto también mejora el rendimiento y la adaptación a los cambios organizacionales.
4. **Trabajo en Equipo**: Promover el trabajo colaborativo a través de dinámicas de grupo y proyectos en equipo. Esto no solo mejora las relaciones interpersonales, sino que también puede aumentar la productividad.
5. **Liderazgo Efectivo**: Los líderes deben ser accesibles y servir como modelos a seguir. Un liderazgo positivo puede influir significativamente en el clima organizacional.
6. **Flexibilidad Laboral**: Ofrecer opciones de trabajo flexible puede mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal, lo que a su vez puede aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados.
7. **Salud y Bienestar**: Implementar programas que promuevan la salud física y mental de los empleados. Un ambiente que prioriza el bienestar tiende a ser más productivo.
8. **Evaluación y Feedback**: Realizar encuestas de clima organizacional de manera regular para obtener feedback y hacer ajustes necesarios. La retroalimentación continua es clave para mejorar el ambiente laboral.

Al aplicar estas estrategias, se puede crear un clima organizacional que no solo facilite el cumplimiento de las actividades laborales y políticas, sino que también fomente un ambiente de trabajo positivo y productivo.

Los participantes revisan el material de apoyo que contienen estos temas.

Ambiente requerido: ambiente de la cut, sede san jose.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

Prueba de conocimiento

Se evaluaran los conceptos planteados en las presentaciones, estas son fundamentales para garantizar que los datos se mantengan íntegros, accesibles y seguros a lo largo del tiempo. A partir de la aplicación de esta prueba de conocimiento, se pretende que el aprendiz logre un reconocimiento y apropiación de los principales conceptos que la guía presenta.

Tendra acceso a la pueba mediante un aplicativo digital. Esta prueba es individual.

Evidencia de desempeño
Evaluación sumativa basada en la presentación final y el informe

ACTIVIDAD 1

Los aprendices para dar aplicación a las estrategias mencionadas y analizadas anteriormente deben desarrollar unas estrategias que cumplan con las características para garantizar que el clima organizacional sea propicio para el cumplimiento de las actividades.

Mediante un informe escrito presenta el diseño del instrumento y las evidencias de la aplicación del mismo.

Las estrategias deben contener:

- ✓ Fomentar la Comunicación Abierta
- ✓ Desarrollo del Liderazgo
- ✓ Reconocimiento y Recompensa
- ✓ Promover el Trabajo en Equipo
- ✓ Flexibilidad y Bienestar
- ✓ Capacitación y Desarrollo
- ✓ Evaluación y Retroalimentación
- ✓ Fomentar la Diversidad e Inclusión

ACTIVIDAD 2

Aprendiz, para implementar propuestas de mejoramiento de las relaciones interpersonales y laborales de acuerdo con las políticas de la organización, y prever los recursos necesarios, puedes seguir estos pasos:

1. Diagnóstico de la Situación Actual

2. Definición de Propuestas de Mejora

3. Alineación con Políticas de la Organización

4. Prevención de Recursos Necesarios

5. Implementación del Plan

6. Capacitación y Formación

7. Monitoreo y Evaluación

- Indicadores de Éxito: Define métricas para evaluar el impacto de las acciones implementadas (satisfacción laboral, disminución de conflictos, etc.).
- Retroalimentación Continua: Recoge opiniones de los empleados sobre las nuevas iniciativas y realiza ajustes según sea necesario.

8. Sostenibilidad

- Cultura Organizacional: Fomenta una cultura que valore las relaciones interpersonales a largo plazo, incentivando la comunicación abierta y el respeto mutuo.
- Revisión Periódica: Programa revisiones periódicas para evaluar el clima laboral y ajustar las estrategias según las necesidades cambiantes.

Materiales de formación:

- Documentos de normas, políticas y procedimientos de la organización
- Marcadores
- Computadoras o dispositivos con acceso a internet
- Proyector

Material de apoyo: El respectivo material de apoyo se encuentra en el archivo suministrado en la carpeta material de apoyo de la plataforma teams .

Evidencias de aprendizaje:
Conocimiento
Desempeño

Instrumentos de evaluación:
Cuestionario: será suministrado al momento de ser aplicado
Rúbricas para evaluar la presentación y el informe escrito

Duración de la actividad: horas.

3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento:
Descripción de la actividad: ELABORACION DE UN BLOG
Ambiente requerido: ambiente de financiera del centro de comercio y servicios.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Para participar de esta actividad:

- En equipos de trabajo
- **Objetivo:**

- **Orientación General:**

✓ Elaborar un blog que deje ver el paso a paso del diagnostico realizado a la empresa visitada.

Materiales de formación:

Excel

Material de apoyo:

Material de apoyo macro

Evidencias de aprendizaje:

Informe escrito

Instrumentos de evaluación:

Lista de chequeo.

Duración de la actividad: 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
ANALISIS **PLANEACION**	RECONOCER LOS DIFERENTES ELEMENTOS TEORICOS Y NORMATIVOS QUE DIRECCIONAN LA FORMULACIÓN DE LAS IDEAS DE NEGOCIO ESTRUCTURAR LA IDEA DE NEGOCIO BAJO LAS CONDICIONES DE MERCADO Y	Desarrollar la habilidad para diseñar instrumentos que verifiquen el optimo clima organizacional. Desarrollar la implementacion del plan de mejora	Conocimiento Mediante aplicativo , desarrolla la prueba de conocimiento Desempeño Mediante un informe escrito presenta el instrumento que verifca el buen	VERIFICA CON HONESTIDAD LOS RESULTADOS FRENTE A LOS OBJETIVOS DE UN PROGRAMA DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL. IMPLEMENTA EL PLAN DE MEJORAMIENTO PARA UNA UNIDAD ADMINISTRATIV	Prueba de conocimiento Cuestionario: Evaluación sumativa basada en la presentación final y el informe Rúbricas para evaluar la presentació

	OPORTUNIDADES, MEDIANTE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y ESTUDIO MERCADOLÓGICO.		clima organizacional e implementa el plan de mejoramiento para la unidad productiva	A O PARA LA ORGANIZACIÓN, SEGÚN EL CASO	n y el informe escrito

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Clima Organizacional: Percepción general de los empleados sobre el ambiente laboral, que incluye aspectos como la satisfacción, la comunicación, el liderazgo y las relaciones interpersonales.

Ambiente de Trabajo: Conjunto de condiciones físicas y psicológicas en el lugar de trabajo, que influyen en la comodidad, seguridad y bienestar de los empleados.

Desarrollo Humano: Proceso de crecimiento personal y profesional de los empleados, que incluye formación, capacitación, y oportunidades de desarrollo de habilidades y competencias.

Procesos Organizacionales: Conjunto de actividades y procedimientos estructurados que una organización utiliza para llevar a cabo sus operaciones y alcanzar sus objetivos.

Procedimientos Operativos: Conjunto de normas y pasos detallados que guían la ejecución de tareas y procesos dentro de la organización para asegurar consistencia y eficiencia.

Políticas Organizacionales: Conjunto de directrices y normas establecidas por una organización para regular el comportamiento y las prácticas dentro de la misma.

Instrumentos de Diagnóstico: Herramientas y métodos utilizados para recolectar y analizar datos sobre el clima organizacional, como encuestas, entrevistas, y cuestionarios.

Encuesta de Clima Laboral: Instrumento utilizado para medir la percepción de los empleados sobre diferentes aspectos del ambiente laboral, como la comunicación, el liderazgo y las condiciones de trabajo.

Análisis de Datos. Proceso de examinar y interpretar la información recolectada a través de encuestas y otros instrumentos para identificar patrones, problemas y áreas de mejora.

Satisfacción Laboral: Grado en el que los empleados se sienten contentos y realizados con su trabajo, sus condiciones laborales y el ambiente organizacional.

Motivación Laboral: Grado en el que los empleados están incentivados a realizar su trabajo con entusiasmo y compromiso, influenciado por factores como el reconocimiento y las oportunidades de crecimiento.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Editores
Editorial Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología
Tipo de Material
Libro
Fecha 2020

Cita bibliográfica
García-Rubiano, M., Vesga-Rodríguez, J. J., & Gómez-Rada, C. A. (2020). Clima organizacional: Teoría y práctica (1a. ed.). Bogotá: Editorial Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología.
Título de serie/ reporte/ volumen/ colección
Colección Logos Signum;no. 4

Clima organizacional
Autores: González, Héctor Eduardo | González, Lucas Ezequiel
2010

Clima organizacional en Colombia

El IMCOC, un método de análisis para su intervención

De Carlos Eduardo Méndez Álvarez · 2006

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Kattty Salinas Agredo**	**Instructora**	**Centro de Comercio y Servicios**	**2 de octubre del 2024**

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Gestión Empresarial.
- Código del Programa de Formación: 621201 Versión 102.
- Nombre del Proyecto: Formulación de ideas de negocio para emprender proyectos productivos de acuerdo a las tendencias y al comportamiento económico del departamento del cauca.
- Fase del Proyecto: Análisis.
- Actividad del Proyecto: reconocer los diferentes elementos teóricos y normativos que direccionan las ideas de negocio.
- Competencia: Procesar la información de acuerdo a las necesidades de la organización.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
- Identificar las necesidades del proceso de información aplicado a las metodologías de investigación en la organización.
- Aplicar procesos de investigación en la solución de problemas que afecten la organización.
- Diseñar instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización.
- Identificar las variables para la codificación de la información por tabular, de acuerdo con las políticas y la metodología establecida.
- Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación.
- Emitir resultados de la información codificada y tabulada.
- Establecer las no conformidades de la compilación y la tabulación de la información, de acuerdo con la metodología utilizada y la tecnología disponible.

Duración de la Guía: 110 horas.

2. PRESENTACIÓN

Procesar la información es de gran importancia para la organización, permite realizar diagnósticos de la situación actual, manteniendo la objetividad en los resultados e interpretar los datos. El desarrollo de esta guía le permitirá comprender la importancia de realizar un proceso de recolección de datos en forma planificada y teniendo claros objetivos sobre el nivel y profundidad de la información a recolectar con el fin de diseñar la herramienta de recolección de información apropiada a su proyecto, así como los métodos de recolección para lograr resultados confiables.

Para adquirir dicho conocimiento es necesario acudir a toda la información posible referente al tema de Procesamiento de Información; esta información le permitirá desarrollar su competencia y la podrá encontrar en fuentes de consulta.

Recuerde que todo proceso de enseñanza-aprendizaje requiere de técnicas y métodos de estudio, además de dedicación, disciplina y responsabilidad. Realice las siguientes actividades utilizando los recursos sugeridos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Antes de iniciar el desarrollo de las actividades del proyecto de la presente guía lo invitamos a utilizar los conocimientos actuales para que reflexione frente a la siguiente pregunta: ANALICE Y RESPONDA

¿Para usted que significa investigar? Es Usted un investigador? Justifique.

Cuando hablamos de recolección de datos nos estamos refiriendo a información empírica abstraída en conceptos. La recolección de datos tiene que hacer con el concepto de medición, proceso mediante el cual se obtiene el dato, valor o respuesta para la variable que se investiga. La medición, etimológicamente viene del verbo medir y significa comparar una cantidad con su respectiva unidad con el fin de averiguar cuantas veces la segunda está contenida en la primera.

La recolección de datos es considerada como la medición es una precondición para obtener el conocimiento científico. El instrumento de recolección de datos está orientado a crear las condiciones para la medición. Los datos son conceptos que expresan una abstracción del mundo real, de lo sensorial, susceptible de ser percibido por los sentidos de manera directa o indirecta.

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estrategia de aprendizaje autónomo – Técnica didáctica "vídeo de reflexión"

Materiales de formación: Recursos cibergráficos (Pizarra digital – Padlet)

Material de apoyo: Videos en formato mp4

Duración de la actividad: 1 hora

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

Descripción de la actividad: Responder las siguientes preguntas y términos, socialícelos con el grupo de trabajo al cual fue asignado:

¿Para usted que es un mercado?

¿Qué es la investigación científica?

¿Qué entiende por investigación cuantitativa?

¿Qué teorías de investigación aplicadas a la administración conoce?

¿Que es factor?

¿Encuesta piloto?

¿Deserción?

¿Población?

¿Captura de Datos?

¿Tendencia del mercado?

¿Qué es Muestra, cuales son las variables de calculo?

¿Qué significa cualitativo y cuantitativo?

¿encuesta?

¿Marketing mix?

¿Frecuencia relativa, como se calcula?

¿Por qué es importante la investigación de Mercados?

¿Bench mark?

¿Observación cuantitativa?

Como se mide la satisfacción del cliente?

¿Que es una muestra representativa?

¿Pregunta cerrada?

¿Pregunta abierta?

¿Pregunta dicotómica?

¿Para usted que es el trabajo de campo?

¿Neuromarketing?

¿Tasa de respuesta?

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estrategia de aprendizaje interactiva – Técnica didáctica mesa redonda

Materiales de formación: Recursos cibergráficos (Pizarra digital – Padlet)

Material de apoyo: Guía de gestión curricular GFPI-G-046 Vr 1

Duración de la actividad: 2 horas

3.3 Actividades de apropiación:

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 1:

Tenga en cuenta los siguientes pasos para el desarrollo del producto final, cada sesión será orientada por su instructor al cumplimiento del logro Básico de conocimiento

Temáticas:

Definición de Preguntas de Investigación

Conocimientos Básicos: Una pregunta de investigación es el eje que guía el estudio, limitando el alcance y facilitando el enfoque en objetivos específicos. Debe ser clara, específica y estar alineada con el propósito del estudio.

Herramientas Pedagógicas: Lluvia de ideas, análisis de problemas y ejemplos de preguntas bien formuladas.
Metodología: Se emplea la técnica de lluvia de ideas para generar ideas y luego aplicar un enfoque de análisis y discusión grupal para refinar las preguntas planteadas.
Técnicas a Aplicar: Técnica de las 5W + H (What, Why, When, Where, Who, How) para definir aspectos clave y la Técnica de Desglose para convertir preguntas amplias en preguntas más específicas y manejables. Tecnica usada Ishikawa.

Búsqueda y Selección de Fuentes Confiables
Conocimientos Básicos: Las fuentes confiables se caracterizan por su precisión, actualidad, autoridad y propósito. La confiabilidad es fundamental para asegurar que la investigación esté basada en información válida.
Herramientas Pedagógicas: presentación fuentes de investigación primarias, segundarias, tipos de fuentes, uso de bases de datos académicos, tutoriales sobre cómo evaluar una fuente de información.
Metodología: Trabajo en grupo y búsqueda guiada en bibliotecas digitales, portales académicos y bases de datos reconocidas. El instructor orienta a los aprendices sobre cómo evaluar la confiabilidad de una fuente.
Técnicas a Aplicar: Aplicación del método CRAAP (Currency, Relevance, Authority, Accuracy, Purpose) y el método de análisis de credibilidad de fuentes en medios digitales.

Evaluación y Crítica de Fuentes de Información
Conocimientos Básicos: La evaluación crítica de una fuente implica analizar su objetividad, confiabilidad y precisión, así como posibles sesgos. Esta habilidad es esencial para garantizar la calidad de los datos.
Herramientas Pedagógicas: Guías de evaluación de credibilidad, ejemplos de fuentes con sesgos y ejercicios prácticos de evaluación.
Metodología: Comparación de varias fuentes sobre el mismo tema y discusión en grupos sobre la objetividad y precisión de cada fuente.

Técnicas a Aplicar: Técnica de análisis de sesgos para identificar intenciones o intereses detrás de una fuente, Técnica de comparación entre fuentes para contrastar datos y asegurar la confiabilidad.

Organización y Clasificación de Información Recolectada

Conocimientos Básicos: Organizar información es esencial para estructurar y facilitar el análisis de datos. Esto se realiza a través de la categorización y clasificación de los datos en función de su relevancia y relación con los objetivos de la investigación.
Herramientas Pedagógicas: Software de gestión de datos (como Excel o Google Sheets), tablas y diagramas de clasificación.
Metodología: Organización de datos en tablas y gráficos, combinando análisis individual y retroalimentación grupal.
Técnicas a Aplicar: Técnica de categorización de información en tablas o bases de datos y Técnica de codificación para información cualitativa, permitiendo clasificar por temas o subtemas.

Interpretación y Análisis de Datos Cualitativos o Cuantitativos

Conocimientos Básicos: La interpretación de datos permite extraer conclusiones sobre las relaciones y tendencias en los datos cualitativos y cuantitativos, evaluando su relevancia en el contexto de la investigación.
Herramientas Pedagógicas: Software de análisis de datos (como SPSS o Excel para análisis estadísticos, y NVivo para análisis cualitativos), hojas de cálculo y plantillas de gráficos.
Metodología: guiado análisis en clase de conjuntos de datos; cada aprendiz realiza un ejercicio de interpretación y análisis bajo la orientación del instructor.
Técnicas a Aplicar: Técnicas estadísticas para datos cuantitativos, como análisis descriptivo o gráficos de tendencia, y Técnicas de análisis de contenido para datos cualitativos, identificando patrones y temas. Herramienta a usar Power BI.

Elaboración de un Informe de Resultados

Conocimientos Básicos: Un informe de resultados debe presentar los hallazgos de

manera organizada y clara, siguiendo una estructura formal (introducción, metodología, análisis y conclusiones).
Herramientas Pedagógicas: Plantillas de informes, ejemplos de informes de investigación y guías de redacción académica.
Metodología: Redacción en equipo de un informe en base a la investigación realizada, con revisión grupales y orientaciones del instructor para mejorar la calidad y presentación.
Técnicas a Aplicar: Técnica de redacción académica para estructurar el informe, Técnica de revisión por pares para feedback y mejora de la calidad del documento, y Técnica de referencias y citas para documentar las fuentes consultadas.

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje convencional
Estrategias o técnicas didácticas activas: Estrategia de aprendizaje autónoma – Técnica didáctica cuadro de clasificación
Materiales de formación: Recursos cibergráficos (Pizarra digital – Padlet)
Material de apoyo: anexo 1 “aspectos fundamentales de los recursos educativos y recursos didácticos para la FPI”
Evidencias de aprendizaje: Heramienta digital con el cuadro de clasificación
Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo de producto
Duración de la actividad: 1 hora

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: Teniendo en cuenta los pasos anteriores y la información documental suministrada e información socializada por la instructora realizar las siguientes actividades:
Realice la lectura ¿Cómo elaborar una hipótesis de calidad en una investigación? destaque los puntos relevantes que debe contener una hipótesis y justifique mediante un ensayo su argumento.
Observe el video y realice un cuadro comparativo entre la metodología de investigación cuantitativa y la cualitativa.

https://www.youtube.com/watch?v=0xbPYJsTH1E

Teniendo en cuenta el tipo de metodología de la investigación, identifique el enfoque de investigación que se puede aplicar en los siguientes casos, explique.

-Un profesor desea realizar un análisis de las notas del examen final de matemáticas de sus alumnos de último año. Por ello, coloca todas las notas obtenidas en Excel y usa las funciones y herramientas estadísticas.
Un estudiante quiere conocer si los profesores del SENA, prefieren dictar clases con ropa formal o con ropa informal.
Para estudiar cuál es el candidato presidencial por el cual votarán los colombianos en las próximas elecciones. La pregunta es la siguiente, ¿por quién votará en las próximas elecciones presidenciales?
Estudiar casos de jóvenes que mueren de VIH en el municipio de Popayán.
El consumo de una nueva marca de yogurt dietético en la comunidad femenina de la ciudad de Popayán.

Actividades de transferencia del conocimiento.
A partir de sus intereses, proponga un tema de investigación que le gustaría desarrollar y que esté relacionado con el proyecto formativo.
Describa de manera detallada las diferentes etapas de investigación con los siguientes aspectos:
Introducción, presentación de la investigación.
Identifique las causas y las consecuencias de la problemática a investigar mediante la justificación.
Plantee el problema de investigación “formulación del problema”.
Establezca la pregunta de investigación, pregunta problema.
Formulación Hipótesis de la investigación.
Objeto a investigar, Objetivo general y específicos de la investigación. Acciones mediante las que se pretende resolver el problema.
Marco teórico, marco conceptual.

Criterios de segmentación, segmentación geográfica, demográfica, psicográfica y de comportamiento.

Tamaño de la muestra (aplicación formula).

Diseño de instrumento de acuerdo a las necesidades de investigación, cuestionario, encuesta

Análisis de prueba piloto.

Recolección de datos, trabajo de campo, aplicación de cuestionario.

Tabulación de datos, aplicación de conceptos Media; Mediana y Moda para datos agrupados y no agrupados, representación grafica de los datos e interpretación de resultados.

Conclusiones y recomendaciones.

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estrategia de aprendizaje colaborativa – Técnica didáctica taller de aplicación

Materiales de formación: Recursos cibergráficos (Pizarra digital – Padlet)

Material de apoyo: Anexo 3 “taller de aplicación”

Evidencias de aprendizaje: Documento digital con el desarrollo del taller de aplicación

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo de producto

Duración de la actividad: 6 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
NA	**NA**	Identificar los conceptos fundamentales sobre recursos educativos y didácticos	**EVIDENCIA DE PRODUCTO:** Desarrollo del cuadro de clasificación Enlace o	Diferencia los recursos didácticos requeridos a partir de la planeación de la acción	**Técnica:** Valoración de productos **Instrumento:** Lista de chequeo de producto

		para la planeación de los procesos formativos, teniendo en cuenta los lineamientos de la Formación Profesional Integral.	documento con el organizador gráfico Desarrollo del cuadro sinóptico	formativa. Define los recursos educativos y didácticos necesarios para el logro de las actividades de aprendizaje	
NA	**NA**	Construir los recursos educativos y didácticos clasificados de acuerdo con las estrategias y técnicas didácticas en el contexto de la formación profesional integral, cumpliendo con los lineamientos institucionales para la planeación de los procesos formativos.	**EVIDENCIA DE PRODUCTO:** Informe con el desarrollo de la hoja de ruta	Clasifica los recursos educativos y didácticos de acuerdo con el contexto de la formación.	**Técnica:** Valoración de productos **Instrumento:** Lista de chequeo de producto
NA	**NA**	Crear actividades de aprendizaje que integren la secuencia didáctica con las técnicas didácticas activas de acuerdo con los	**EVIDENCIA DE PRODUCTO:** Informe con el desarrollo del taller de aplicación	Relaciona los recursos educativos de acuerdo con orientaciones para el desarrollo de la formación profesional integral.	**Técnica:** Valoración de productos **Instrumento:** Lista de chequeo de producto

		lineamientos institucionales para la planeación de los procesos formativos.			
NA	**NA**	Actividad de transferencia	**EVIDENCIA DE PRODUCTO:** Documeto planeación pedagógica y guía de aprendizaje **EVIDENCIA DE DESEMPEÑO:** Participación de la sustentación del plan de sesión	Apropia los documentos para la planeación de la formación profesional teniendo en cuenta la guía de desarrollo curricular.	**Técnica:** Valoración de productos **Instrumento:** Lista de chequeo de producto **Técnica:** Observación **Instrumento:** Lista de chequeo de desempeño

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Análisis de Datos : Proceso de examinar, limpiar y modelar datos con el objetivo de encontrar información útil, llegar a conclusiones y respaldar la toma de decisiones.

Big Data : Conjunto de datos de gran volumen, velocidad y variedad que requieren técnicas avanzadas de procesamiento para su análisis e interpretación.

Bases de Datos : Colección organizada de datos que se pueden almacenar, recuperar y administrar electrónicamente.

Data Mining (Minería de Datos) : Técnica utilizada para descubrir patrones y relaciones en grandes volúmenes de datos mediante herramientas estadísticas y de inteligencia artificial.

Estructura de Datos : Forma en la que los datos se organizan, almacenan y manipulan dentro de un sistema.

Fuente de información : Origen de los datos o documentos utilizados para la toma de decisiones. Puede ser primaria (directa) o secundaria (indirecta).

Filtrado de Información : Proceso de seleccionar y descartar datos irrelevantes para obtener información precisa y útil.

Integridad de Datos : Propiedad que garantiza que la información es precisa, consistente y confiable a lo largo del tiempo.

Inteligencia de Negocios (BI, Business Intelligence) : Conjunto de estrategias y tecnologías utilizadas para analizar información y apoyar la toma de decisiones en una organización.

Normalización de Datos : Proceso de estructuración de datos en una base de datos para minimizar la redundancia y mejorar la integridad.

Procesamiento de Datos : Conjunto de operaciones realizadas sobre los datos para convertirlos en información significativa.

Redes Neuronales Artificiales : Modelo computacional inspirado en el cerebro humano utilizado para el análisis de datos complejos.

Sistema de Información : Conjunto de herramientas y procesos diseñados para recopilar, procesar, almacenar y distribuir información.

Toma de Decisiones Basada en Datos : Proceso en el cual la información recolectada y analizada guía la elección de estrategias y acciones en una empresa u organización.

Validación de información : Proceso que garantiza que los datos utilizados son precisos, verificables y confiables.

Visualización de Datos : Representación gráfica de la información con herramientas como gráficos, mapas y paneles para facilitar su interpretación.

Indicadores de Gestión (KPI) : Métricas clave utilizadas para medir el desempeño de un proceso, empresa o estrategia.

Metadatos : Información estructurada que describe las características de un conjunto de datos (autor, fecha de creación, formato, etc.).

Gestión Documental : Proceso de organización, almacenamiento y recuperación de documentos físicos y digitales dentro de una empresa o entidad.

Ciencia de Datos : Disciplina que combina estadísticas, programación y análisis para extraer conocimiento útil a partir de grandes volúmenes de datos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- LIBRO Administración de recursos humanos "El Capital Humano de las Organizaciones" Autor Idalberto Chiavenato.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Alexandra Carolina Bolaños Quisoboni	**Instructora**	**Centro teleinformática y producción industrial**	**Agosto 2020**

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 GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de formación: Tecnólogo en gestión empresarial.
- Código del Programa de Formación: 3183466
- Nombre del Proyecto: implementación de estrategias para mejorar el desempeño organizacional en empresas del departamento del cauca, teniendo en cuenta condiciones medio ambientales y de seguridad industrial.
- Fase del Proyecto: Análisis.
- Actividad del Proyecto: realizar análisis situacional de las áreas funcionales de la organización mediante la aplicación de herramientas de diagnóstico para la toma de decisiones, teniendo en cuenta condiciones medio ambiente.
- Competencia: 210601010 - facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- Resultados de aprendizaje:

  Análisis: 277661 - Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo, mediante la implementación de Tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.

- Duración de la Guía: 50 horas.

2. PRESENTACIÓN

La presente guía de aprendizaje se propone generar habilidades específicas en los aprendices, introduciéndolos/as en las discusiones principales en el campo de la empresa, combinando una mirada general sobre la ubicación de la adminsitracion en el tiempo y sus diferentes perspectivas, como contextualización inicial al proceso de identificar las necesidades de organización en las diferentes áreas de la empresa.

A partir de la presente guía el aprendiz estará en capacidad de identificar el perfil del administrador y sus principales actividades en la organización como base principal para contextualizar su rol en cada una de las áreas de la empresa desde la planeación, organización, dirección y control de los procesos con eficiencia y eficacia en función del cumplimiento de los objetivos organizacionales, ante todo, conocer las principales herramientas que permiten suministrar información para la gestión empresarial según las políticas establecidas en la organización.

Así, es necesario que en esta guía estemos dispuestos a aprender y a discutir nuestros puntos de vista. El trabajo autónomo no es un simple requisito, sino es una exigencia en la

actualidad, por eso, a partir de este ejercicio podremos desarrollar conocimientos colaborativos y desarrollar nuestras habilidades.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Responda de manera individual las siguientes preguntas:

Responder las siguientes preguntas y socialícelos con el grupo de trabajo al cual fue asignado
- ¿Para usted que significa empresa?
- ¿Para usted que significa administración?
- ¿Para usted que significa proceso administrativo?
- ¿para usted que es Clima organizacional?
- ¿para usted que es Cultura organizacional?
- ¿Qué es servicio?
- ¿Qué significa producto?

- No olvide conservar dentro de su portafolio las evidencias de aprendizaje.

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

Actividad 1:

3.2.1 Observe los siguientes videos

https://www.youtube.com/watch?v=Zk6ge8zo1qY

https://www.youtube.com/watch?v=VC5ol6pfeCo

Realice un cuadro sinóptico donde identifique cada uno de los procesos y su importancia en la organización.

Evidencia de desempeño: Socialización en clase de su esquema realizado.



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

Actividad 2:

Participe activamente analizando los vídeos sugeridos, el material de lectura suministrado y analice las situaciones elabore un ensayo argumentativo en el que exprese de su opinión.

Los vídeos los encuentran en YouTube a través de los siguientes enlaces:

1. https://www.youtube.com/watch?v=GXjaoUVT0RA – Momento de verdad Servicio al cliente.
2. http://www.youtube.com/watch?v=gxYUBM3Chzk – Servicio al cliente en 3 pasos

Evidencia de producto: Documento con el ensayo, recuerde aplicar normas APA 7 edición. Su evidencia reposará en el drive dispuesto para este fin.

Actividad 3:

Analice la información suministrada lectura sobre Tipos de clientes y responda las siguientes preguntas:

- Cuáles son los tipos y las características principales de los clientes.
- ¿Con cuál de los clientes mencionados se identifica y por qué?
- ¿Cuándo un cliente molesto requiere de mi servicio cual debe ser el paso a paso para atender su solicitud?
- ¿Cuál sería el momento de verdad idóneo según su criterio?

Evidencia de desempeño: Socialización en clase de su esquema realizado.

Actividad 4:

En equipos de trabajo realizar exposiciones con los siguientes temas: precise

1. Asertividad: JHOAN ESTIVEN, ANGIE LORENA
2. La empatía y mapa de empatía: KEVIN ANDRES, CRISTIAN DAVID
3. La escucha activa: LEIDY KATERINE, YULI CAROLINA
4. Satisfacción de los clientes: OWEN JHOEL, ERICA BANESSA
5. Comunicación verbal y no verbal: MIGUEL ANGEL, DANIA KATERINE, JHONIER ESNEDIER
6. Triangulo del servicio y Políticas de atención: PAOLA ANDRA, ANGEL ESTEBAN, JERSON STIVEN
7. Protocolo de servicio personal al cliente o Cara a Cara: JHOSEP DANIEL, SHARON, MARIA JOSE
8. Protocolo de servicio al cliente por teléfono y Correo electrónico: LESLY YULIANA, KAROL MILENA
9. Atención a clientes mediante Call Center: ANGIE LUCELI, ANI ANGELICA.
10. servicio y atención incluyente: TANIA VALENTINA, NICOL JULIANA
11. Trato digno y servicio al cliente con accesibilidad: DEISY JIMENA, DANNA VALENTTINA

12. Maquillaje, tipos de vestuario, comportamientos adecuados que preservan una identidad corporativa: ANA GABRIELA, SOFIA VALENTINA

Evidencia de desempeño: Presentación exposición - Instrumento de evaluación: lista de chequeo.

3.1 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Actividad 5:

Con la presentación sobre los momentos de verdad, el ciclo del servicio y la comunicación realizado por instructor complemente la información con el siguiente video y realice la actividad correspondiente. La experiencia de cliente es una obligación y no una opción.

https://www.youtube.com/watch?v=yyBuvNVwDwY

Ver el video y realizar un escrito de porque es importante generar experiencias significativas en la prestación del servicio al cliente y porque este las busca.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Actividad 6:

El Mapa de empatía El Mapa de Empatía se basa como su propio nombre indica en la empatía y sirve para entender mejor al cliente o público objetivo. No es más que ponernos en los zapatos del consumidor para tener un conocimiento más profundo sobre él, su personalidad, su entorno, su visión del mundo y sus necesidades y deseos.



Taller Grupal

Objetivo: realizar análisis situacional de las áreas funcionales de la organización mediante la aplicación de herramientas de diagnóstico para la toma de decisiones, teniendo en cuenta condiciones medio ambiente.

Descripción de la actividad:

1. Conformar su equipo de trabajo máximo 3 aprendices.
2. Realizar el mapa de empatía del servicio seleccionado (recuerden que han sido asignados por áreas dentro de la institución) de acuerdo con el proyecto formativo "IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN EMPRESAS DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA, TENIENDO EN CUENTA CONDICIONES MEDIO AMBIENTALES Y DE SEGURIDAD INDUSTRIAL"
Deberán seleccionar al menos 2 tipos de clientes y/o usuario del servicio y explicar el mapa de empatía para cada segmento seleccionado.
3. Realizar un video de máximo 5 minutos.
4. Ser lo más creativos para la presentación del video.

Materiales:
Estructura de Mapa de empatía como técnica de recolección de información y diagnostico organizacional.
Material de apoyo.
Celulares para video.

Evidencia: Producto 1, documento escrito sobre la segmentación del cliente, mapa de empatía y análisis del mapa
Desempeño, video explicando la actividad realizada.

3.5 Ambientes requeridos y materiales

Descripción de la actividad:	Ambiente requerido:	Materiales

3.1. Reflexión inicial 3.2. Contextualización e identificación de conocimientos previos 3.3. Apropiación del conocimiento 3.4. Transferencia del conocimiento	Ambiente de Formación.	CONSUMIBLE: Marcadores borrables, borrador tablero, esferos negros, lápiz negro, papel blanco carta, colores, fotocopias, papel periódico. DEVOLUTIVO: Video Beam, TV, Cable HDMI.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento -Mapa conceptual sobre Proceso administrativo. - Reflexion y escrito individual sobre la investigación interna de las necesidades. Evidencias de Desempeño -Actitud frente a los intercambios de textos para revisión.	- Utiliza los tipos de recursos humanos, logísticos, internos y externos para proveer fuentes, con objetividad. -Aplica las herramientas y procedimientos de planeación para proveer fuentes de personal, con ecuanimidad. - Utiliza los criterios de planeación para la ejecución e interpretación del presupuesto, diligentemente. - Presenta informes sobre la provisión de personal en la organización teniendo en cuenta las normas técnicas y de calidad. -Diseña y aplica instrumentos para levantar información en el proceso	Conocimiento: Instrumento: Cuestionario Técnica: Formulación de Preguntas Desempeño: Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Observación Sistemática

Evidencias de Producto: - Exposición de la temática aplicada a la atención y servicio al cliente, con el objeto de realizar análisis situacional de las áreas funcionales de la organización mediante la aplicación de herramientas de diagnóstico para la toma de decisiones, teniendo en cuenta condiciones medio ambiente.	de provisión de personal, con responsabilidad. -Interpreta políticas, prácticas y planes de reclutamiento de personal, frente al proceso para preseleccionar candidatos en el sector público y privado, de manera responsable. -Identifica las variables y connotaciones del mercado laboral nacional e internacional, con objetividad y pertinencia.	Producto: Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Juego de roles

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Objeto de estudio	Es la parte del mundo, material o conceptual, animado o inanimado, sobre la que el proyecto desea arrojar alguna luz o aportar alguna clase de conocimiento.
Objetivo	Es la identificación, lo más precisa y detallada posible de los resultados que esperamos obtener como consecuencia de analizar e investigar el objeto de estudio.
Métodos	Es el conjunto de instrumentos y/o de procedimientos concretos con los que obtendremos los datos que nos ayudarán a conseguir los objetivos de la investigación.
Fases	Orden cronológico en el que se llevaron a cabo las acciones de la

	investigación.
Preguntas de investigación	Interrogantes a los que se propone dar respuesta la investigación y alrededor de los cuales se organizará la investigación

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- LIBRO Introduccion a la teroria general de la Administracion Autor Idalberto Chiavenato.
- Libro teoría general de la administración.
- https://www.youtube.com/watch?v=ihyhk_6KmW8&t=2s

- https://www.youtube.com/watch?v=doel4sml_D8&t=46s
- Concepto., E. (2013-2023 E). *CONCEPTO.* Obtenido de https://concepto.de/administracion-cientifica/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Alexandra Bolaños	Instructora	Centro Comercio y Servicios	6 septiembre de 2020

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

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de formación: Tecnólogo en gestión empresarial.

Código del Programa de Formación: 3183466

Nombre del Proyecto: implementación de estrategias para mejorar el desempeño organizacional en empresas del departamento del cauca, teniendo en cuenta condiciones medio ambientales y de seguridad industrial.

Fase del Proyecto: PLANEACIÓN.

Actividad del Proyecto: realizar análisis situacional de las áreas funcionales de la organización mediante la aplicación de herramientas de diagnóstico para la toma de decisiones, teniendo en cuenta condiciones medio ambiente.

Competencia: 210601010 - facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Resultados de aprendizaje:

Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

- Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus Características, en la satisfacción de Los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la Organización.
- Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.

Duración de la Guía: 80 horas.

2. **PRESENTACIÓN**

La presente guía de la competencia facilitar el servicio al cliente", busca desarrollar en el aprendiz una habilidad crítica en el ámbito empresarial que integra saberes técnicos, actitudinales y comunicativos para generar experiencias memorables y alineadas con los valores organizacionales. Esta competencia no solo demanda protocolos estandarizados, sino también adaptabilidad, inteligencia emocional y dominio de herramientas digitales, todo ello con el importante reto de aplicar en un contexto bilingüe (español/inglés), tal como exige el mercado global. El aprendiz estará en la capacidad de identificar, organizar y aplicar estrategias de atención al cliente bajo tres pilares:

Normativo: Cumplimiento de estándares de calidad, protocolos de atención y guías de políticas institucionales, incluyendo la normativa SENA, Manual de imagen (uniforme, presentación personal). Estándares internacionales: Netiqueta en correos, puntualidad en respuestas. Imagen corporativa Coherencia: Valores de la empresa vs. acciones del colaborador.

Relacional: Comunicación asertiva, empatía y resolución de conflictos usando un Lenguaje claro y profesional, Escucha activa: Parafrasear necesidades del cliente uso de lenguaje No verbal: Postura, contacto visual y tono de voz (presencial/virtual).

Tecnológico: Uso de plataformas digitales (CRM, chatbots, redes sociales Responder con "formato 24/7" y emojis profesionales).

Recuerda estimado aprendiz actualizar su portafolio digital con evidencias producto, desempeño y conocimiento. (grabaciones, informes, etc.)

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de reflexión inicial

Dinámica "El espejo": cada aprendiz se presenta sin hablar, solo con gestos, postura, mirada, vestuario.

El grupo observa y escribe en una ficha: ¿Qué comunica esta persona sin hablar?

Diálogo reflexivo (15 min)

Preguntas orientadoras:

¿Qué percepción genera nuestra imagen y lenguaje no verbal en los demás?

¿Cómo influye esa percepción en la atención al cliente?

¿Qué expectativas tienen los clientes frente a nuestra imagen y comportamiento?

¿Qué experiencias positivas o negativas recuerdas como cliente?

Socialización: categorías: presentación personal, actitud, comunicación no verbal, emociones.

Cierre: Reflexión escrita: cada aprendiz responde por escrito: "Hoy aprendí que brindar un buen servicio empieza por…"

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

Actividad 1:

Caracterización de la personalidad para el servicio al cliente.

https://www.youtube.com/watch?v=yvg_5R7-jBk Cortometraje.

Conocimiento asociado: Personalidad, conducta, pensamiento, imagen personal.

Estrategia didáctica:

Socialización de conceptos mediante taller Emociones para una Vida Democrática en la Cotidianidad

Metodología: Aprendizaje basado en problemas (ABP).

Actividad:

Indagar mediante el cuestionario del material anexo los aspectos de la personalidad propios.

Evidencia de desempeño: Participar en un debate sobre el impacto de la imagen y actitud personal en la percepción del servicio.

Evidencia de producto: Documento visual y ficha de análisis individual.

Actividad 2:

NOTICIERO

A partir de esta formación y durante los próximos meses (2) realizaremos una sección de presentación de noticias, como apertura de la sesión, en la que desde diferentes secciones practicaremos estrategias de comunicación verbal y no verbal, también la comunicación escrita mediante la redacción de la noticia.

La pregunta orientadora y aplicada con ejemplos de la vida real es ¿Cómo contribuir a mejorar la calidad del servicio al cliente en una organización, proyectando una imagen profesional y aplicando protocolos y estándares de calidad desde una atención humanizada?

Recuerda el lema de "vender emociones", Tenga en cuenta estimado aprendiz el ambiente requerido, para la estimulación de sentidos, visual, auditivo, sensorial, olfativo.

Conocimiento asociado: Etiqueta empresarial, protocolo, vestuario, maquillaje, apariencia, normas técnicas.

Evidencia de desempeño: presentación personal, uso de etiqueta y protocolo, estrategias de comunicación verbal, no verbal y escrita.

ACTIVIDAD 3:

Aplicación del protocolo e imagen institucional

El protocolo de atención y servicio al cliente permite

Conocimiento asociado: Etiqueta empresarial, protocolo, vestuario, maquillaje, apariencia, normas técnicas.

Estrategia didáctica:

Taller vivencial de "imagen profesional" con ejemplos de protocolos reales.

Metodología: Simulación guiada y observación crítica.

Descripción de Actividad:

Con el material de lectura suministrado realizara un libreto para recrear una situación y aplicar el protocolo de la entidad de su elección. Con este insumo realizara un video asumiendo diferentes roles, tenga en cuenta su rol en la descripción del libreto y personifique la imagen corporativa a proyectar.

Considere los materiales de formación como apoyo al diseño de su personaje.

Aplicar la etiqueta, protocolo y presentación personal alineada a la identidad corporativa.

Presente su video con máximo 8 minutos de grabación de acuerdo con el libreto diseñado y personaje de su elección.

Evidencia de desempeño: Presentación personal adecuada y aplicación del protocolo institucional, uso correcto del lenguaje y libreto según las instrucciones del instructor.

Evidencia de producto: video, comparto link de un tutorial como ejemplo es_N_MD_02_V01 en Vimeo

Actividad 4:

DISEÑO DE PROTOCOLO

https://www.youtube.com/watch?v=HBIuYqS1ZrI Protocolo Servicio al cliente

Consulte el tema técnicas de manejo de Clientes y profundice sobre "Técnicas para el manejo de clientes molestos".

De acuerdo con la presentación de su instructor plantee un protocolo de atención a cliente, con enfoque en el manejo de clientes molestos, para esta actividad se conformará equipos de 2 personas y se requiere lo siguiente:

1. Seleccionara el área del SENA que visito.
2. Realizara la consulta para argumentar los requisitos mínimos del protocolo, (recuerda estimado aprendiz que debe ser por escrito en un documento de word) introducción, Misión, Visión, aspectos del servicio o políticas del servicio, atributos de la buena atención, descripción del protocolo. Tener las políticas institucionales.
3. Tenga en cuenta su análisis de diagnóstico cuando identifico recomendaciones que realizo a la entidad, evidencie en su descripción cada uno de los puntos a implementar para la mejora del proceso de atención a los usuarios internos o externos.

4. La actividad se sustentará en Ingles con la instructora transversal y en español con el instructor técnico del área.

Evidencia de producto: Documento de Word con el protocolo la plataforma dispuesta para sus evidencias personales.

Evidencia de desempeño: Fluidez, empatía, y uso correcto del vocabulario técnico en español y en inglés.

Actividad 5:

Gestión documental del servicio

Resultado de aprendizaje: Documentar el servicio al cliente conforme a políticas y trazabilidad.

Conocimiento asociado: Manual de funciones, normativas ISO, trazabilidad, correspondencia.

Estrategia didáctica:

Laboratorio documental digital (uso de CRM simulado y archivos organizacionales).

Metodología: Aprendizaje basado en proyectos.

Actividad:

Simular ingreso y atención de clientes en sistema CRM.

Elaborar y archivar documentos comerciales bajo normas NTC.

Crear una bitácora digital de seguimiento de atención.

Producto: Carpeta digital de trazabilidad del servicio.

Evidencia de desempeño: Aplicación correcta de normas técnicas.

Evidencia de producto: Carpeta organizada y checklist documental.

Actividad 6:

Atención al cliente en medios digitales

Resultado de aprendizaje: Atender clientes por canales digitales en inglés y español.

Conocimiento asociado: SAV, medios tecnológicos, atención virtual.

Estrategia didáctica:

Plataforma virtual de mensajería simulada (ChatBot, WhatsApp Bussines, correo).

Metodología: Simulación digital.

Actividad:

Diseñar scripts de atención al cliente vía correo y WhatsApp.

Simular chats de atención con clientes extranjeros.

Grabar respuestas por audio en inglés para atención automatizada.

Producto: Paquete de scripts, audios y chats.

Evidencia de desempeño: Claridad, tono adecuado, precisión gramatical.

Evidencia de producto: Scripts archivados, video/audio de atención.

3.5 Ambientes requeridos y materiales

Descripción de la actividad:	Ambiente requerido:	Materiales
3.1. Reflexión inicial 3.2. Contextualización e identificación de conocimientos previos 3.3. Apropiación del conocimiento 3.4. Transferencia del conocimiento	Ambiente de Formación.	CONSUMIBLE: Marcadores borrables, borrador tablero, esferos negros, lápiz negro, papel blanco carta, colores, fotocopias, papel periódico. DEVOLUTIVO: Video Beam, TV, Cable HDMI.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento -Mapa conceptual sobre Proceso administrativo.	- Utiliza los tipos de recursos humanos, logísticos, internos y externos para proveer fuentes, con objetividad.	Conocimiento: Instrumento: Cuestionario Técnica: Formulación de Preguntas

- Reflexion y escrito individual sobre la investigación interna de las necesidades. Evidencias de Desempeño -Actitud frente a los intercambios de textos para revisión. Evidencias de Producto: - Exposición de la temática aplicada a la atención y servicio al cliente, con el objeto de realizar análisis situacional de las áreas funcionales de la organización mediante la aplicación de herramientas de diagnóstico para la toma de decisiones, teniendo en cuenta condiciones medio ambiente.	-Aplica las herramientas y procedimientos de planeación para proveer fuentes de personal, con ecuanimidad. - Utiliza los criterios de planeación para la ejecución e interpretación del presupuesto, diligentemente. - Presenta informes sobre la provisión de personal en la organización teniendo en cuenta las normas técnicas y de calidad. -Diseña y aplica instrumentos para levantar información en el proceso de provisión de personal, con responsabilidad. -Interpreta políticas, prácticas y planes de reclutamiento de personal, frente al proceso para preseleccionar candidatos en el sector público y privado, de manera responsable. -Identifica las variables y connotaciones del mercado laboral nacional e internacional, con objetividad y pertinencia.	Desempeño: Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Observación Sistemática Producto: Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Juego de roles

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Objeto de estudio	Es la parte del mundo, material o conceptual, animado o inanimado, sobre la que el proyecto desea arrojar alguna luz o aportar alguna clase de conocimiento.
Objetivo	Es la identificación, lo más precisa y detallada posible de los resultados que esperamos obtener como consecuencia de analizar e investigar el objeto de estudio.
Métodos	Es el conjunto de instrumentos y/o de procedimientos concretos con los que obtendremos los datos que nos ayudarán a conseguir los objetivos de la investigación.
Fases	Orden cronológico en el que se llevaron a cabo las acciones de la investigación.
Preguntas de investigación	Interrogantes a los que se propone dar respuesta la investigación y alrededor de los cuales se organizará la investigación

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- LIBRO Introduccion a la teroria general de la Administracion Autor Idalberto Chiavenato.
- Libro teoría general de la administración.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha

Autor (es)	Alexandra Bolaños	Instructora	Centro Comercio y Servicios	6 septiembre de 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

https://www.youtube.com/watch?v=ihyhk_6KmW8&t=2s
https://www.youtube.com/watch?v=doel4sml_D8&t=46s