LISTADO DE APRENDICES DE LA FICHA_ 1965976 ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACION (1965976)

1965976 ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACION (196597

Mostrar todas las celdas que contengan (A y D)

Enviar correo a usuarios seleccionados | Ponderaciones | Equivalencias | Descargar calificaciones | Mostrar solo las colur

	UserName	Nombre	Correo
☐	1000590270ti	CHRISTIAN FIRIGUA FIRIGUA	chrisosi2012@gmail.com
☐	1006032098cc	LEISY JIMENA YARA YATE	jimenayarayate@gmail.com
☐	1007156509ti	SERGIO DANILO SABOGAL QUINTIN	sergiosabogal1911@gmail.com
☐	1010231072cc	DIDIER GIOVANNI GOMEZ ACEVEDO	giovannygomez320@gmail.com
☐	1012395585cc	MARIA MARGARITA RODRIGUEZ ALTAMAR	mmrodriguez58@misena.edu.co
☐	1019090288cc	JONATHAN JULIAN COCA PEREZ	juliancoca@outlook.es
☐	1022985629cc	MIGUEL ANGEL FAJARDO ROMERO	miguel_an430@hotmail.com
☐	1024534898cc	BRIAN CAMILO CARDENAS SORIANO	Kmilo.krdns92@gmail.com
☐	1024570365cc	LEIDY JOHANNA CAMACHO MOYANO	leidycamachomoyano200@gmail.com
☐	1039286122cc	JUAN CARLOS QUIROS SEPULVEDA	juancqs88@gmail.com
☐	1040753509cc	JUAN PABLO MARTINEZ MARIN	juan.pablo.martinez.m.777@gmail.com
☐	1051588802cc	MILLER FRANCISCO ALONSO MARTINEZ	miller2819@gmail.com
☐	1061046383cc	GUILLA HELEN HURTADO RAMIREZ	helenh_r02@hotmail.com
☐	1070945336cc	OSCAR ORTIZ SIERRA	coordinador.corona@servisiondecolombia.com
☐	1071987351cc	GUSTABO ENRIQUE RUEDA MARTINEZ	gustavorueda-11@hotmail.com

☐	1079915462cc	JORGE DAVID PERTUZ MANGA	ing.jorgepertuz@gmail.com
☐	1090428764cc	AURIS GISSELA CHINOME CARRERO	chigert@hotmail.com
☐	1093141691cc	JEAN HEUD QUIMBAYO TORRES	jean.heud97@hotmail.com
☐	1096952477cc	CRISTIAN MAURICIO ESTEBAN	variedades56891@gmail.com
☐	1097724427cc	LICETH EUGENIA MEDINA SALAZAR	lissmedinas@misena.edu.co
☐	1098683858cc	NEYLA ALEJANDRA CARRILLO RAMIREZ	nacarrillor@unal.edu.co
☐	1110462481cc	GUSTAVO ARANGO SOSA	gustavo.arango@inpec.gov.co
☐	1111203991cc	DANIEL STEVEM HERRAN POLANCO	danielrvs123@gmail.com
☐	1113657433cc	ANIBAL DAVID PANAMEÑO TORRES	andapato@misena.edu.co
☐	1118310881cc	JORGE ANDRES GARZON ESPINOSA	jorge9921@hotmail.com
☐	1140823625cc	FABIO ANDRES SALGADO CASTRO	fasc1708@hotmail.com
☐	1144034521cc	JUAN DAVID ALVAREZ AVILA	jdalvarez12@misena.edu.co
☐	1144156886cc	DAVID ALEXANDER OSPINA URBANO	daospina20@gmail.com
☐	1214713967cc	LUIS FERNANDO RIVERA USUGA	rivera.usuga@gmail.com
☐	12199287cc	BERNARDO ANGARITA CHACON	angarita596@gmail.com
☐	20445158cc	SANDRA PATRICIA GUZMAN CASTIBLANCO	valensa@hotmail.es
☐	3159952cc	ALEXANDER SANDOVAL MARIN	alexandersmarin3@gmail.com
☐	3352246cc	GUSTAVO JOSE CANO GARCIA	gustajocano@yahoo.com
☐	40031513cc	LIDIA JANNETH MOYANO ARCINIEGAS	lidmoy@hotmail.com

☐	52756904cc	CLAUDIA CECILIA SALAMANCA NEGRO	Clausal31@hotmail.com
☐	72008263cc	CESAR ALFONSO TRUJILLO RENGIFO	cesart.r79@gmail.com
☐	80087177cc	JUAN CARLOS VANEGAS MORALES	juancvanegas@hotmail.com
☐	80358334cc	WILMER LOPEZ PEÑA	wilmer.ing.software@gmail.com
☐	8786782cc	JOHN JAIRO DAVILA CORDERO	jeanpaul300406@hotmail.com
☐	94320321cc	DIEGO FERNANDO RODAS BALANTA	diferob974@hotmail.com
☐	94473064cc	JOHN JAIRO ZAMBRANO CONTRERAS	yonjzc1@misena.edu.co

Mostrando registros del 1 al 41 de un total de 41 registros

1 = Asistencia
0 = No asistencia
Si se deja en blanco, será ignorado y no se modificará

FORMATO ASISTENCIAS 2020-10

			1-Jueves			2-Viernes		
Id	Matricula	Nombre	A	B	R	A	B	R
2035028	1128326656	EDUARDO MANUEL ALFARO GARIZADO						
3529853	4924447cc	MILTON JAVIER ALVAREZ PEREZ						
2443113	53117583cc	YANDRI MARCELA ANDRADE OSPINA						
774459	1000968631	DARWIN MAURICIO ANDRADE SANTAMARIA						
1994024	1193397645	ADRIANA MARCELA AYALA CAMACHO						
3502380	52419294cc	YOLIMA ALEJANDRA BELTRAN VELANDIA						
3560080	73125473cc	AMAURY DE JESUS BONFANTE ZARATE						
3377643	1079178960	SANLY CONSTANZA BUSTOS CRUZ						
3529854	1140881331	SERGIO ANDRES CABRALES MEDINA						
2663310	80218681cc	MAURICIO FERNANDO CAICEDO RICO						
3420466	1024547902	OSCAR IVAN CARDENAS BECOCHE						
3485299	42156046cc	YENI LEANDRA CARDONA PRADO						
3502378	1022442297	NIKOL TATIANA CASTILLO GONZALEZ						
3502372	52389506cc	MARISELA CORTES VILLAMIL						
3502363	1016045887	JEFFERSON LEANDRO CRUZ GONGORA						
3502383	1144040274	JESSICA DIAZ MOSQUERA						
3380510	1024478196	JEIMY ANDREA DUARTE ROMERO						
3502368	1014264403	INGRID VANESA FORIGUA LOPEZ						
2995864	1045692662	DANNY MANUEL GARCIA MEJIA						
2007059	1000787971	DANIELA ANDREA GARCIA RINCON						
3502374	1144180007	PAOLA ANDREA GARZON VERGARA						
2822790	1012328271	YARLIN IVETTE GASPAR OSORIO						
3173668	1143944265	LINA MAYRENA HURTADO VALVERDE						
3502376	1116448089	YESSID JADER JIMENEZ VARGAS						
3502373	63533785cc	NAHER LISETH LEON GRANADOS						
1784503	1039049746	MICHAEL LEON LOPEZ AYALA						
3502367	1121911515	MAIRA TATIANA LOZADA CASTRO						
3564019	1013671870	NICOLÁS MACHADO MONDRAGÓN						
2005335	1002809507	LUISA FERNANDA MEJIA GIRALDO						
3502361	94497880cc	LUIS FERNANDO MENDEZ RENGIFO						
3502381	1101175939	GABRIEL EDUARDO MURILLO SAENZ						
3021612	1023904796	DIANA MARCELA NUMPAQUE MAYORGA						
3502369	1106893444	JESICA FERNANDA PEREZ GAZCA						
3502382	1128438335	ESTEFANIA PINEDA BAENA						
3502377	1005488377	DARLIS CAROLINA PRIETO PORTO						
3502379	1012400903	JONATHAN SMITH REYES LEAL						
3502359	38684312cc	LUZ STELLA RINCON VILLARREAL						
3502364	1085635404	MARY LUZ RIVERA MONTENEGRO						

1962008	1193373242	TAIGA SOFIA RODRIGUEZ AISAKA
3502375	1044933593	CARMEN JULIA ROMERO VELASQUEZ
3347170	80731738cc	JOSE ALFONSO SALGADO MANCERA
3502371	1106485643	YURY KATERINE SANCHEZ GARZON
3502360	1024522172	JULIAN DAVID SANDOVAL RAMOS
3502362	1152185533	CRISTINA SEPULVEDA MURILLO
3502366	1063277758	ELKIN JOSE SIMANCA ARRIETA
3502365	1099550416	JEINY PAOLA TELLES SERNA
3502370	1112482337	DEYANNE ALEJANDRA TOBAR PEÑA
3560079	1014236980	LAURA ALEJANDRA TRIANA PADILLA
3502358	1065642820	YERAR ALBERTO VIDES DUARTE

GESTIÓN DE MERCADOS 2176010

1 = Asistencia

0 = No asistencia

Si se deja en blanco, será ignorado y no se modificará

FORMATO ASISTENCIAS 2020-10

			1-Jueves			2-Viernes			3-Sábado			4-D
Id	Matricula	Nombre	A	B	R	A	B	R	A	B	R	A
3502354	1086361851	ANA MAY AROS DAVID										
2928831	1094962904	DAHIANA MARIA AYA ZULETA										
2488730	1065628795	RONNY DAGOBERTO BONETH RONDON										
3502351	100755607(	YURLIED BRIYITH CORTES MEDINA										
3227334	1005479678	VALENTINA DELGADO DELGADO										
2812250	1144084976	STEPHANY DIAZ VALLEJO										
3529852	1026282545	LUIS ARNULFO DUARTE CEBALLOS										
3502343	80852216cc	DAVID EMILIO DURAN										
3066368	1003970151	ANGY BRISSETH GARRIDO RIOS										
3502345	1039456929	JUAN DIEGO GIRALDO LONDOÑO										
3502355	1023029366	LINA MARIA GONZALEZ MARTINEZ										
3258080	16727870cc	OCTAVIO GUERRERO LOPEZ										
3502346	1040045581	SANTIAGO HERRERA SANCHEZ										
3502342	106790337(	YOSHIRA VANESSA JACOME MONCADA										
2756350	1001097681	MARIA JOSE LAITON ORTEGA										
2162620	52711481cc	ANA MILENA LEON MEZA										
3502352	1118542099	DELIO FERNANDO LOPEZ FERNANDEZ										
3249668	1112472974	JESSICA LOZANO MUÑOZ										
2212566	1125412108	JOESMIRA LAURA MATABANCHOY JOJOA										
3502341	103241457(	BLANCA CECILIA MENDIVELSO REYES										
3502350	6200614cc	JHONNY MONTAÑO OSSA										
3549248	9861308cc	ALEJANDRO MONTOYA SALAZAR										
3502356	1081416761	SERGIO DAVID MORENO GARCIA										
3502344	1111795485	DANEYDA MORENO PEREA										
2970377	1151961915	MARIA CAMILA MURILLO HERNANDEZ										
3502357	1003435615	EVELIN MELINA OBANDO SÁNCHEZ										
3314043	1006515866	KAROL DANIELA OLARTE MORENO										
3502349	1128129154	MARIA MARGARITA OROZCO JIMENEZ										
2900087	92642845cc	JAIMEN LUIS ORTEGA ALVAREZ										
3265964	80850023cc	JUAN PABLO PAEZ GUANEME										
3431221	1020805933	MARIA PAULA PEÑA PRIETO										
3057161	100381099(	NATALIA MILENA PENAGOS CAMACHO										
2682475	1140847929	AHIRTON ALBERTO POSADA VALEGA										
2071153	1033720396	EDNA MAYERLI QUINTERO CAMPOS										
3502353	1018420329	LUIS FERNANDO RAMIREZ AMU										
3066889	20358926cc	CLAUDIA YANETH RINCON MONROY										
2415904	52366961cc	MARTHA LUCIA RODRIGUEZ NEUTA										
3552827	40325177cc	YALILE ROJAS REYES										

3529851	1143877109	JUAN DIEGO SALDAÑA SANCHEZ
2768447	1114621717	LAURA NIKOLLE TORO PEREZ
3502348	1152211909	LAURA URIBE AGUDELO
3502347	1022995160	KAREN YINETH VELASQUEZ RINCON
3561638	80198677cc	WILMAR ZAMBRANO AVILA
2396685	37559237cc	PAOLA MAGDALENA ZAMBRANO DIAZ
1800335	1022399933	KATEKLIN XIOMARA ZAMUDIO OVIEDO
3357956	1144177245	ANDRES FELIPE ZULUAGA SALAZAR

Domingo			5-Lunes			6-Martes			7-Miércoles			8-Jueves			9-Viernes			10
B	R	A	B	R	A	B	R	A	B	R	A	B	R	A	B	R	A	

-Sábado			11-Domingo			12-Lunes			13-Martes			14-Miércoles			15-Jueves			16
B	R	A	B	R	A	B	R	A	B	R	A	B	R	A	B	R	A	

-Viernes			17-Sábado			18-Domingo			19-Lunes			20-Martes			21-Miércoles			22
B	R	A	B	R	A	B	R	A	B	R	A	B	R	A	B	R	A	

22-Jueves			23-Viernes			24-Sábado			25-Domingo			26-Lunes			27-Martes			28-I
B	R	A	B	R	A	B	R	A	B	R	A	B	R	A	B	R	A	

Miércoles			29-Jueves			30-Viernes			31-Sábado		
B	R	A	B	R	A	B	R	A	B	R	

GESTIÓN DE MERCADOS (2104687)
P621113 V2104687 R19 C9307

Descripción de Colores Ponderaciones y Resultados de Aprendizaje

GESTIÓN DE MERCADOS (2104687)

Mostrar todas las celdas que contengan (A y D)

Enviar correo a usuarios seleccionados | Ponderaciones | Equivalencias | Descargar calificaciones | Mostrar solo las columnas y celdas sele

UserName	Nombre	Correo	Semáforo	Acti
1001066236ti	HESINGHOWER RIVAS CAICEDO	hesinghower@gmail.com	14%	
1002877054ti	DAVID MAURICIO PULICHE BOLAÑOS	davidpuliche2008@gmail.com	14%	
1007638028cc	MARIA CAMILA HERNANDEZ RAMIREZ	mcamihdz@gmail.com	16%	
1010105139cc	SANTIAGO ALEJANDRO VILLOTA ARAUJO	santiagovil2000@gmail.com	12%	
1010212766cc	JENNIFER JULIETH ALARCON CADENA	jenniferalca@hotmail.com	14%	
1016008937cc	STACEY YESENIA PATOA GAVIRIA	stacey.patoa@gmail.com	0%	
1019084819cc	JEIMMY TATIANA VIVAS PEÑA	salomegarcia_0208@hotmail.com	12%	
1022322457cc	JOHN ESNEIDER AGUIRRE BEDOYA	snei_aguirre@hotmail.com	12%	
1022329842cc	CATHERINE ANDREA ESPITIA RODRIGUEZ	ktespitia25@gmail.com	14%	
1024554848cc	YURY LORENA VEGA URREGO	lorena.vega1354@gmail.com	12%	

	UserName	Nombre	Correo	Semáfo
☐	1030554732cc	JUAN SEBASTIAN GUZMAN BALLESTEROS	juan.guzman3354@correo.policia.gov.co	12%
☐	1030610929cc	JULIETH VIVIANA DIAZ BARRAGAN	jviviana.1626@gmail.com	12%
☐	1033743112cc	YESSICA PAOLA JARAMILLO PELAEZ	jepajape@hotmail.com	16%
☐	1033783889cc	ANGIE VANESSA ZOLAQUE MUÑOZ	vanesa1208@hotmail.com	16%
☐	1035870805cc	MICHELLE GOMEZ PALACIO	palacio.1822@gmail.com	12%
☐	1036651596cc	LAURA VANESA RESTREPO RODRIGUEZ	laurix221@hotmail.com	14%
☐	1037504093cc	VERONICA HIGUITA OSORIO	verohgos15@gmail.com	19%
☐	1045726120cc	DANIELA EVELIN VILLAMIL CHALARCA	danielaevelyn2009@hotmail.com	16%
☐	1051336114cc	YURANY ANGELICA RUIZ MEDINA	yurita220387@gmail.com	12%
☐	1052313088cc	ANGELA ANDREA RODRIGUEZ CRISTANCHO	and-ry19@hotmail.com	0%
☐	1061741057cc	YEIDI BINETH ALDANA SOGAMOSO	yeidi0410@hotmail.com	12%
☐	1069872900cc	CAREN LORENA HERNANDEZ MONTALVO	carenhernandez532@gmail.com	16%
☐	1073503965cc	DIANA CAROLINA DIAZ VARGAS	dkritod.4556@gmail.com	14%
☐	1075268595cc	DANY LEONEL FERREIRA SUAZA	dannyleo-1993@hotmail.com	12%
☐	1075655085cc	JULI ESMERALDA SALAZAR BENITEZ	juliesmeraldasalazar@gmail.com	12%

☐	1075675568cc	LEIDY NATALY SUAREZ GARAVITO	nasara0713@gmail.com	12%
☐	1081420714cc	ESMERALDA CASTILLO OIDOR	andreoidor@hotmail.com	12%
☐	1082959725cc	CLLELY YANETH DIAZ ALVAREZ	shediaz_09@hotmail.com	14%
☐	1084901325cc	ZAIRA ANDREA TORRES SOTELO	ztorres125@gmail.com	16%
☐	1085324417cc	GERLIN DUVAN RODRIGUEZ PORTILLO	duvdan23@gmail.com	12%
☐	1093783903cc	KARINA PAOLA PICON TRUJILLO	karinapaolapicontrujillo35@gmail.com	12%
☐	1110594565cc	DARLIN XIOMARA GONZALEZ TRUJILLO	dxgonzalez9@misena.edu.co	14%
☐	1121918868cc	ANDRES FABIAN CAMPO JIMENEZ	andreskjimenez@gmail.com	12%
☐	1126593311cc	FREDY ANDRES RENGIFO COLORADO	rengicolorado89@gmail.com	12%
☐	1140866218cc	SULAY MARCELA HERAZO MARCHENA	sulaymarcela2012@hotmail.com	16%
☐	1151450459cc	MONICA LUCIA MONTAÑO CUENU	monik1994@hotmail.cl	16%
☐	32150850cc	CATALINA MARIA UPEGUI VELEZ	cataupeve@gmail.com	12%
☐	32205710cc	MARIA DOLORES VILLADIEGO CASTRILLON	mariadoloresvilladiegocastrill@gmail.com	14%
☐	3556796cc	FREDY AUGUSTO RESTREPO JIMENEZ	fredyrestrepojimenez@gmail.com	14%
☐	39675724cc	MARIA VICTORIA BOGOTA CASTELLANOS	maviboca@hotmail.com	12%

☐	43765676cc	ANGELA CECILIA LOPEZ GONZALEZ	truquini379@hotmail.com	12%
☐	52118605cc	CLAUDIA PATRICIA ROMERO NIETO	claroni31@gmail.com	12%
☐	53072552cc	SARA PAULINA GUERRERO GARZON	azalea_gg@hotmail.com	16%
☐	55229565cc	MARIA JOSE BUELVAS	mgycolor@hotmail.com	0%
☐	63551309cc	CARMEN MARIA SALAZAR ORDOÑEZ	astaroth.1@hotmail.com	14%
☐	71296280cc	RICARDO VILLA JARAMILLO	ricardovilla05@hotmail.com	19%
☐	72302470cc	JAIME RAFAEL PEREZ ARAUJO	jaimeperezaraujo@gmail.com	12%
☐	79711334cc	WILSON ENRIQUE BONILLA LOPEZ	webcompani@hotmail.com	14%
☐	91184978cc	SERGIO ARMANDO ESPINOSA SOLANO	Sergio010683@gmail.com	16%

LISTADO DE APRENDICES FICHA GESTIÓN LOGÍSTICA (1966018)

GESTIÓN LOGÍSTICA (1966018)

Mostrar todas las celdas que contengan (A y D)

Enviar correo a usuarios seleccionados | Ponderaciones | Equivalencias | Descargar calificaciones | Mostrar solo las c

UserName	Nombre	Correo
1002623044cc	DEISY YULIETH DELGADO RAYO	JULIETA_FLAKITA16@HOTMAIL.COM
1005039252cc	LEONEL RAMIREZ BUENO	leonelramirezbueno@hotmail.com
1005180731cc	YAILETH HERNANDEZ JARAMILLO	yailethjaramillo2@gmail.com
1012319188cc	JULIAN DAVID TORRES HERNANDEZ	judato-2@hotmail.com
1012396270cc	LEIDY JHOVANA CARDOSO GUEVARA	juanita9212@hotmail.com
1015400971cc	CINDY CAROLINA HERNANDEZ HERNANDEZ	carolina535125@hotmail.com
1015479610cc	JOHN JAIRO SANCHEZ CASTAÑEDA	j-honjairo99@hotmail.com
1015992641cc	VIVIAN JARDEY RODRIGUEZ RODRIGUEZ	yardey31@hotmail.com
1016010818cc	FRANCY JULIETH AREVALO FLOREZ	mateozam9@gmail.com
1018467118cc	AURA MARIA SUAREZ SUAREZ	amsuarez076@misena.edu.co
1023956378cc	JOSE RICARDO ROZO MORA	ricardorozomora@outlook.es
1024481765cc	JEYSON GERLEY FORERO LOZANO	chewui2@hotmail.com
1024562189cc	DAVID ANDRES CHAGUALA CULMA	davidandreschagualaculma@gmail.com
1026268535cc	LEIDY CAROLINA GARZON MANRIQUE	carito.gama@gmail.com
1030614576cc	INGRID JOHANNA RODRIGUEZ ROMERO	ingjhoanna15@hotmail.com

☐	1032362459cc	HECTOR IVAN BARRETO PEREZ	hector20@hotmail.com
☐	1035435824cc	ALEXIS MEJIA MUÑOZ	alexismemu@hotmail.com
☐	1047470205cc	ALDAIR ANDRES BARRIOS MARTINEZ	aldair-barrios-martinez@hotmail.com
☐	1052393640cc	JESSICA TATIANA FONSECA DIAZ	jtfonsec@hotmail.com
☐	1056075520cc	JORGE LUIS BERMUDEZ ROJAS	jorgepunk55@hotmail.com
☐	1057578649cc	LUIS REYNEL RAMIREZ CRUZ	jgrcruz@gmail.com
☐	1063163309cc	LUIS ALFONSO PEINADO SIERRA	breve.85-@hotmail.com
☐	1070976733cc	SANTIAGO RODRIGUEZ PACHON	santiagopachon190@gmail.com
☐	1073237507cc	YESICA ANDREA CARO VELASQUEZ	caroyesica89@gmail.com
☐	1074187962cc	YENNI ZORAIDA GARZON BOHORQUEZ	jennigarzon2595@hotmail.es
☐	1082941870cc	LIZETH VERONICA CAMPO RIATIGA	liche11_91@hotmail.com
☐	1088330021cc	JOHN EDWARD CASTAÑO GARCIA	jhonedwardcastanogarcia@gmail.com
☐	1098786214cc	DUVAN ENRIQUE RODRIGUEZ COLMENARES	duvan_20c@hotmail.com
☐	1099366641cc	NELLY KATERINE CALDERA CARPIO	katerinecaldera_carpio@hotmail.com
☐	1099961447cc	JUAN ELIAS CHAVEZ POMBO	juaneliasm19@gmail.com
☐	1107047502cc	MAYRA ALEJANDRA CUENE GARCIA	mayralejandra1987@hotmail.com
☐	1116782018cc	ALEXANDRA PATIÑO ANAVE	alexandra881206@gmail.com
☐	1120870135cc	ANYI KATERINE ZABALA LOZANO	angiezabala93@gmail.com
☐	1140888587cc	DUVAN ROJANO MARTINEX	duvanrojano21@gmail.com
☐	1192764874cc	ELBER ELLIAT HERRERA JARAMILLO	elber.herrera@cecar.edu.co
☐	1214720247cc	ANGELICA MOSQUERA CASTILLO	angelica051720@outlook.com

☐	13746464cc	JERSON MAURICIO VARGAS SEQUEDA	JERSONMAURICIO29@HOTMAIL.COM
☐	14699807cc	OSCAR ANDRES PLATA ALVAREZ	osapa83@hotmail.com
☐	15488798cc	JOSE DARWIN MONTOYA COSSIO	77darwin@hotmail.es
☐	17496859cc	URIEL ROMERO HOYOS	uriel.romero.h@hotmail.com
☐	52849808cc	LIDA NURY URBINA MENDEZ	lnurbina@gmail.com
☐	52899069cc	MYRIAM MABEL MARTIN	miriam27-25@hotmail.com
☐	5829861cc	CESAR AUGUSTO MORA TIQUE	moraz44@hotmail.com
☐	79005555cc	ALEXANDER RINCON ORJUELA	coordinadorcundinamarca3@gmail.com
☐	79760659cc	ELKIN RICARDO YARA ALBINO	andrec969@hotmail.com
☐	80829924cc	MARIO ALBERTO PEDRAZA ESTRADA	mpedraza.8529@hotmail.com
☐	80833151cc	YEFFREY OSWALDO VEGA CASTIBLAMCO	elchiqui1125@hotmail.com
☐	81720590cc	SERGIO IVAN ORDOÑEZ HERNANDEZ	sergioivanoh@hotmail.com
☐	88199170cc	NORBERTO FUENTES LEON	caro.lay05@hotmail.com
☐	98566669cc	JACK ROBERTO SALEBE PINEDA	jrsalebepineda1@hotmail.com

Mostrando registros del 1 al 50 de un total de 50 registros

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 3

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE				
Programa de Formación: TECNÓLOGO EN GESTIÓN DE MERCADOS		Código: 621113 Versión: 2		
Nombre del Proyecto: IMPLEMENTACIÓN DE MODELOS DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS.		Código: 1238693		
Fase del proyecto: Planeación				
Actividad de Proyecto: Especificar parámetros de diseño para la presentación del producto y/o servicio según segmentos del mercado.	**Actividad (es) de Aprendizaje:** AA5.Seleccionar los segmentos del mercado de acuerdo a sus variables geográficas, psicográficas, demográficas y conductuales. AA6.Determinar parámetros de diseño del empaque y/o envase de acuerdo con los requerimientos del producto o servicio acorde con la segmentación del mercado.	Ambiente de formación ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.	MATERIALES DE FORMACIÓN DEVOLUTIVO (Herramienta - equipo)	CONSUMIBLE (unidades empleadas durante el programa)
Resultados de Aprendizaje: 26010100101 Determinar nichos de mercado de acuerdo con tipos de producto y población establecidos en el plan de segmentación.	**Competencia:** 260101001 Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios.	Ambiente Virtual de Aprendizaje dispuesto en el Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS).	**N/A**	**N/A**
Resultados de Aprendizaje: 26010101402 Establecer parámetros para el diseño del empaque y envases del producto o servicio de acuerdo con las características del mismo.	**Competencia:** 260101014 Diseñar prototipos de productos y/o servicios, que satisfagan las necesidades y requerimientos de los clientes y cumplan la normatividad legal vigente.			

Resultados de Aprendizaje: 24020150103 Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.	**Competencia:** 240201501 Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva.			
Resultados de Aprendizaje: 24020150011. Asumir los deberes y derechos con base en las leyes y la normativa institucional en el marco de su proyecto de vida.	**Competencia:** 240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.			
Duración de la guía: 140 horas				

2. INTRODUCCIÓN

Estimado aprendiz damos inicio a la actividad de Proyecto 3: ***"Especificar parámetros de diseño para la presentación del producto y/o servicio según segmentos del mercado",*** la cual está enfocada en la conceptualización que tiene la segmentación de mercados, los objetivos e importancia, su alcance y los factores que intervienen en este proceso. Un aspecto determinante para la toma de decisiones en las organizaciones, es la necesidad de abordar la segmentación atendiendo diferentes elementos que permitan establecer su aplicación como estrategia en la investigación de mercados.

El tiempo asignado para el desarrollo de la actividad de proyecto 3 será de 140 horas, en ella se realizarán dos actividades de aprendizaje. La primera actividad: "***Seleccionar los segmentos del mercado de acuerdo a sus variables geográficas, psicográficas, demográficas y conductuales*"**, se analiza el tema de la **Segmentación de Mercados** como parte fundamental para la identificación de los grupos objetivo o de referencia (nichos de mercados) y la segmentación de clientes industriales, teniendo en cuenta las variables de segmentación y el proceso para determinarlas, de tal manera que las organizaciones puedan establecer estrategias de mercadeo que respondan a las necesidades identificadas.

La segunda actividad de aprendizaje: ***"Determinar parámetros de diseño del empaque y/o envase de acuerdo con los requerimientos del producto o servicio acorde con la segmentación del mercado"***, hace énfasis en los requerimientos de un mercado cambiante y cada vez más especializado e inundado de productos innovadores, servicios alternos y tecnologías de punta, donde la **Presentación del Producto** exige a las empresas inversión de tiempo y dinero en el diseño de productos y servicios, aportando elementos diferenciadores en aspectos técnicos, funcionales, estéticos, normativos y ambientales que reflejen innovación en su empaque o envase, acordes con las necesidades de los consumidores; aunado a lo anterior, las organizaciones deben propender por un **Plan Estratégico de Marketing**, en el cual se identifiquen claramente sus objetivos, políticas, estrategias, programas de acción, partiendo del análisis de la situación, diagnóstico, presupuesto y control, adicionalmente se conocerán los términos en idioma inglés de los conceptos relacionados con la segmentación de mercados (**Market Segmentation**).

Respecto de la **Ética y Negociación**, los ciudadanos demandan productos o servicios de buena calidad a precio justo, donde las empresas productoras se comprometan con el desarrollo de su entorno, mediante políticas transparentes, honestas y responsables.

Con la realización de la presente actividad de proyecto se pretende que el aprendiz identifique segmentos de mercados acordes con el producto o servicio que desea comercializar, reconocer la importancia de ofrecer un producto bien presentado y aplicar principios éticos en su diseño y mercadeo.

¡Bienvenido!

3. ESTRUCTURACION DIDACTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Analizando que la actividad de especificar parámetros de diseño para la presentación del producto y/o servicio según segmentos del mercado, es un elemento clave para la implementación de modelos de comercialización de productos o servicios, se hace necesario el estudio de estos elementos desde dos aspectos claramente definidos en la presente guía de aprendizaje:

1. La identificación y selección de los segmentos del mercado de acuerdo a sus variables geográficas, psicográficas, demográficas y conductuales de la población objeto.

2. La determinación de parámetros de diseño del empaque y/o envase de acuerdo con los requerimientos del producto o servicio, los cuales han de estar acorde con la segmentación del mercado seleccionada.

Una vez abordada la temática de la investigación de mercados e identificando los elementos que intervienen en la presentación del producto, los factores de la segmentación y los pasos elementales del plan de marketing, existen algunos interrogantes que el aprendiz debe intenta resolver, reflexionando sobre:

- ¿Porque considera necesaria la segmentación de mercados en procesos de diseño de empaques de productos o servicios?
- ¿Cuál es la importancia de conocer los factores de segmentación de mercados?
- ¿Qué técnica e instrumento de información se recomienda para determinar la presentación de los productos?
- ¿Cuáles son los pasos básicos en un plan de marketing?

La anterior reflexión permitirá al aprendiz identificar teóricamente los factores, elementos y pasos a ser tenidos en cuenta o aplicar dentro de los procesos de investigación de mercados y de plan estratégico de marketing y los procesos de segmentación, así como técnicas viables en el momento de realizar el análisis e interpretación de la información en los procesos de segmentación.

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

Realizada la actividad de reflexión inicial la misma ha contribuido para que el aprendiz reconozca los elementos de un plan de marketing, los factores de clasificación en la segmentación de los mercados, al igual que los elementos esenciales acerca de la presentación de productos, lo cual aporta en la toma de decisiones respecto de la exposición de productos y la comprensión de la segmentación como proceso que consiste en dividir el mercado total de un bien o servicio en varios grupos internamente homogéneos, de allí que la esencia de la segmentación es conocer realmente a los consumidores, contemplando las etapas de un plan estratégico de marketing, por lo anterior. Clarificar los objetivos perseguidos en esta fase de Planeación del Proyecto Formativo, hace necesaria la profundización de conocimientos, que para el caso de la actividad de aprendizaje (AA5): "***Seleccionar los segmentos del mercado de acuerdo a sus variables geográficas, psicográficas, demográficas y conductuales"*,** son los siguientes:

- La Investigación de Mercados y sus instrumentos
- Las variables de segmentación de Mercados
- Técnicas y estrategias para la presentación de los productos
- Etapas y Control en el plan Estratégico de Marketing (Análisis de la Situación, Diagnóstico, Fijación de Objetivos, Determinación de Estrategias, Presupuestos).

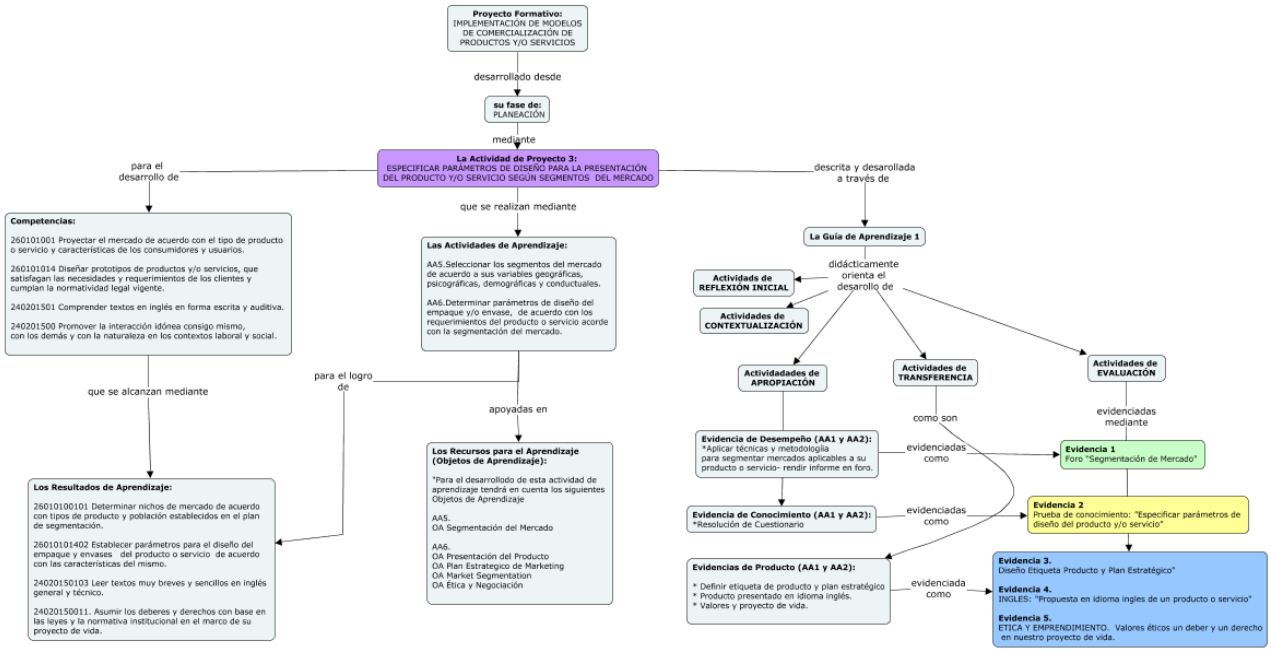
La profundización de conocimientos para la actividad de aprendizaje (AA6): "***Determinar parámetros de diseño del empaque y/o envase, de acuerdo con los requerimientos del producto o servicio acorde con la segmentación del mercado.*"**, son los siguientes:

- Contextualización de los productos, tipos de productos.
- Elementos a considerar en la presentación de productos y sus prestaciones como son: calidad del producto, estructura de su diseño y marca.
- Valores agregados que respaldan su adquisición, tales como: instalación y uso del producto, garantía y aspectos de mantenimiento en los casos requeridos.

Los conocimientos de integralidad y transversalidad que cobijan las anteriores actividades de aprendizaje, son los siguientes:

- Ética y negociación, teniendo en cuenta los principios éticos empresariales aplicados a la correcta segmentación de mercados y a la adecuada presentación de los productos.

Considerando que el aprendiz cuenta con mayor claridad sobre los procesos y conocimientos asociados a esta guía de aprendizaje, correspondiente a la "***Fase II Planeación*** en su actividad de proyecto 3***: "Especificar parámetros de diseño para la presentación del producto y/o servicio según segmentos del mercado"*** se hace necesario que estudie y comprenda el **esquema de contenidos de la guía** presentado a continuación, donde se muestran las actividades de aprendizaje a realizar, frente a los contenidos, resultados de aprendizaje, competencias y evidencias a desarrollar.



Dedicación horaria

Esta primer actividad de proyecto tiene una duración de **170 horas**, las cuales incluyen tiempo de **trabajo independiente** que debe dedicar el aprendiz para su desarrollo, representado en un 80%; y el tiempo de **acompañamiento directo del instructor** equivalente al 20%.

Relación horaria Actividad de Proyecto en consideración de las evidencias a desarrollar.

Descripción	Peso %	Intensidad Horaria	Evidencia 1 (Foro)	Evidencia 2 (Cuestionario)	Evidencia 3 (Producto)	Evidencia 4 (Producto)	Evidencia 5 (Producto)	Subtotales
			20%	**15%**	**35%**	**15%**	**15%**	
Trabajo Independiente del Aprendiz:	80%	112	22,4	16,8	39,2	16,8	16,8	112
Trabajo con acompañamiento directo del instructor:	20%	28	5,6	4,2	9,8	4,2	4,2	28
Tiempo desarrollo de Actividad de Proyecto:	**100%**	**140**	28	21	49	21	21	140

Conceptos:

- **Trabajo Independiente del Aprendiz:** Corresponde al tiempo que el aprendiz debe dedicar en su proceso

de formación de manera independiente al tiempo que normalmente recibe con acompañamiento directo del instructor.

- **Trabajo de acompañamiento directo del Instructor:** Corresponde al tiempo directo que el instructor debe dedicar al aprendiz en el proceso formativo, este acompañamiento se enfoca en el seguimiento, la realimentación, orientación y evaluación.

Orientación del Instructor

Para el desarrollo de las actividades de aprendizaje y sus correspondientes evidencias, el instructor orientará la revisión y posterior profundización en los contenidos y recursos didácticos (objetos de aprendizaje, videos, enlaces externos, bibliografía, otros) dispuestos en el ambiente virtual. Igualmente, brindará retroalimentación oportuna sobre sus resultados de aprendizaje y competencias en desarrollo.

Así mismo, el instructor, es el encargado de orientar el proceso formativo mediante explicaciones específicas, aclaración de inquietudes, direccionamiento de actividades, recomendaciones para el aprendizaje y desarrollo de ejercicios prácticos; fomentando en el aprendiz una cultura de investigación, de respeto a los derechos de autor y de acción basada en la calidad; todo esto, circunscrito al concepto de mejoramiento continuo, con el ánimo de añadir valor agregado a la actividad de proyecto encargada de caracterizar el comportamiento del mercado, enfatizando de manera inclusiva y pertinente, un proceso formativo sustentado en principios y valores.

Relación de Actividades de Aprendizaje en consideración de los Resultados de Aprendizaje y las Evidencias a desarrollar.

A continuación se observa la interrelación entre actividades de aprendizaje y los resultados de aprendizaje abordados desde las evidencias que se desarrollarán, las cuales fueron diseñadas para el logro de aprendizajes de forma integral dando respuesta a las actividades de proyecto como elemento integrador del proceso formativo.

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Evidencia 1 (Foro) AP03-EV01-Foro: "Segmentación de Mercado"	Evidencia 2 (Cuestionario) AP03-EV02-Cuestionario AP03 "Especificar parámetros de diseño del producto y/o servicio	Evidencia 3 (Producto) AP03-EV03-"Propuesta diseño de Empaque y Plan Estratégico".	Evidencia 4 (Producto) AP03-EV04-"Propuesta en idioma ingles de un producto o servicio".	Evidencia 5 (Producto) AP03-EV05-"Valores éticos un deber y un derecho en nuestro proyecto de vida"
AA5.Seleccionar los segmentos del mercado de acuerdo a sus variables	26010100101 Determinar nichos de mercado de acuerdo con tipos de producto y población establecidos en el plan de segmentación.	X	X			

geográficas, psicográficas, demográficas y conductuales.	24020150103 Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.				**x**	
	24020150011. Asumir los deberes y derechos con base en las leyes y la normativa institucional en el marco de su proyecto de vida.					**X**
AA6.Determinar parámetros de diseño del empaque y/o envase de acuerdo con los requerimientos del producto o servicio acorde con la segmentación del mercado.	26010101402 Establecer parámetros para el diseño del empaque y envases del producto o servicio de acuerdo con las características del mismo.		**x**	**x**		
	24020150103 Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.				**x**	
	24020150011. Asumir los deberes y derechos con base en las leyes y la normativa institucional en el marco de su proyecto de vida.					**X**

Encuentro Sincrónico Actividad de Proyecto: Cada vez que inicie a una Actividad de Proyecto, el instructor(es) deberá(n) realizar un encuentro sincrónico con el grupo de aprendices donde explicará(n) el objetivo de la Actividad de Proyecto, las actividades de aprendizaje a realizar y las evidencias solicitadas, los criterios de evaluación con que se evaluarán, entre otros aspectos, como por ejemplo resolver dudas e inquietudes, explicar temas técnicos específicos, orientar en la búsqueda de información y entrega de evidencias, etc. El encuentro debe realizarse antes del envío de evidencias y publicar su grabación en el foro "Encuentros Sincrónicos", indicando en el nombre de la secuencia la fecha del encuentro, y al interior de la publicación el detalle de los temas tratados y los documentos soportes utilizados en la sesión, por ejemplo: diapositivas, documentos, artículos, videos, entre otros.

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

Los conocimientos adquiridos mediante el estudio y aplicación de la presente guía, son fundamentales para lograr una segmentación acorde con las características de la población estudiada, igualmente para especificar los parámetros de diseño necesarios y pertinentes para la presentación del producto y/o servicio.

Para el desarrollo de esta actividad de aprendizaje es importante que usted como aprendiz:

- Fortalezca sus conocimientos a través de la consulta de los diferentes objetos de aprendizaje y recursos que se proporcionan en el ambiente virtual; igualmente válida como herramienta de apoyo, resulta la obtención de información a partir de búsqueda y consulta propia.
- Construya todas las evidencias requeridas y aplique el proceso de autoevaluación a través de los

instrumentos de evaluación proporcionados, con el fin de verificar el cumplimiento de las exigencias pedidas.

- Publique las evidencias en la plataforma virtual de aprendizaje con el fin de que sean evaluadas por el instructor, o equipo de instructores que apoyan la ejecución del proceso; como resultado de esta evaluación recibirá la retroalimentación de logros alcanzados, de tal manera que pueda reflexionar frente a su aprendizaje y avance en el proceso formativo**.**

Para el desarrollo de **la quinta y sexta actividad de aprendizaje,** se proporcionan en plataforma LMS una serie de objetos de aprendizaje (OA), que el aprendiz debe leer, comprender y asimilar, toda vez, que en ellos, encontrará la información que le permitirá analizar la conceptualización técnica necesaria para la caracterización del comportamiento de un mercado.

Ahora proceda con la lectura y análisis de los siguientes materiales de estudio:

Objetos de Aprendizaje Actividad de Aprendizaje 5

Segmentación del Mercado

Objetos de Aprendizaje Actividad de Aprendizaje 6

Presentación del Producto
Plan Estratégico de Marketing
Market Segmentation
Ética y Negociación

En cada objeto de aprendizaje (OA), se encuentra una Actividad de Afianzamiento como instrumento de retroalimentación que le permitirá verificar el alcance de conocimientos adquiridos, podrá revisar el mapa orientador de contenidos, analizar el glosario de términos relevantes al tema de estudio, cotejar la bibliografía para la exploración y seguimiento de la temática desarrollada y estudiar los contenidos en general. Recuerde que cada objeto de aprendizaje podrá revisarlo desde su PC previa conexión a internet, podrá descargar el PDF general y el Objeto de Aprendizaje a su computador, de esta forma usted tiene la posibilidad de revisar el material de estudio cuantas veces desee sin necesidad de estar conectado a internet.

A continuación se presenta de forma general los conceptos y contenidos diseñados para el desarrollo de la actividad de aprendizaje (AA5) denominada: "***Seleccionar los segmentos del mercado de acuerdo a sus variables geográficas, psicográficas, demográficas y conductuales.".*** Recuerde que la revisión de los materiales de estudio es fundamental para su proceso formativo como Tecnólogo en Gestión de Mercados.

- **OA: Segmentación de Mercados:** El contenido temático de esto objeto presenta las técnicas y factores para la segmentación, realizando una conceptualización y aplicación de cada una de ellas de acuerdo a la intencionalidad y necesidades de los grupos referentes.

Los conceptos y contenidos diseñados para el desarrollo de la actividad de aprendizaje (AA6): "***Determinar parámetros de diseño del empaque y/o envase de acuerdo con los requerimientos del producto o servicio acorde con la segmentación del mercado",*** son los siguientes:

- **OA: Presentación del Productos**: Este material de estudio permite conocer la conceptualización de las características e ideales para la presentación de los productos.

- **OA. Plan Estratégico de Marketing**: Este objeto de aprendizaje permite conocer las fases de componen un proceso de Plan estratégico de marketing. Contextualiza "El diseño de los planes estratégicos involucra a todas y cada una de las acciones que se encaminen al alcance de objetivos misionales y precisamente se requiere de la concatenación de las diferentes áreas, teniendo claros los propósitos de cada una de ellas, sus metas y recursos apropiados para el cumplimiento de los resultados esperados". Comprende: Definición, Los Objetivos, Las Políticas, Los Programas de Acciones, Las estrategias, el control y las propuestas de implementación.

- **OA Market Segmentation.** El objeto de aprendizaje ha sido diseñado con representaciones en las que se incluyen diversas posibilidades y situaciones en el mundo del mercadeo. El objeto de aprendizaje está construido en idioma inglés referido sobre términos y vocabulario en relación con la temática de segmentación de mercados, apropiado para la comprensión del idioma y la producción de textos base sobre el mismo.

La conceptualización temática requerida como elementos de integralidad fundamentales para vivir en sociedad, desenvolverse en el ámbito laboral de la gestión de mercados y el análisis comprensivo para la solución de problemas de la vida cotidiana, es aportado por los siguientes objetos de aprendizaje de transversalidad:

- **OA. Ética y Negociación**. Objeto de aprendizaje con enfoque en la actividad empresarial, dado a que los ciudadanos demandan que las empresas no solamente oferten productos o servicios de buena calidad a precio justo, sino que, también, se comprometan con el desarrollo de su entorno, tengan políticas transparentes y que, en general, se comporten de manera honesta y responsable. Es por ello que "las empresas reconocen cada vez más la importancia de incorporar prácticas éticas en la gestión empresarial, como elemento en la toma de decisiones y de mejora en la reputación de la empresa" (Cortina, s.f.).

    - **Ética y empresa.** La estrategia de una empresa ética debe arrancar de sus valores, debe ser ética desde su mismo origen, desde la descripción de sus metas, de su misión y de su visión, hasta su implementación y su evaluación final.

    - **Valores éticos en una empresa**: integridad, confianza, diálogo, transparencia, dignidad, legalidad, compromiso cívico, ecología y responsabilidad.

    - **Aplicación de la ética en la empresa**, mediante la implementación del código de ética, comité de ética y auditoría ética.

    - **Tipos de negociación. establece varios tipos de negociación:** Según el método empleado (Negociación posicional y Negociación con base en principios); según la integración de las partes en un sistema de relaciones a mediano y largo plazo (negociación distributiva y Negociación integradora); según el énfasis en la reclamación o la creación de valor (Regateo y Resolución conjunta de problemas); de acuerdo con Carrión (2007), hay dos tipos básicos que se derivan de la negociación por posiciones o posicional: negociaciones competitivas y negociaciones colaborativas.

Evidencia 1 (De Desempeño)

AP03-EV01- Foro: "Segmentación de Mercado" El aprendiz elaborará un documento que contenga la segmentación del mercado del producto o servicio del proyecto formativo y lo compartirá en el foro temático correspondiente, deberá replicar sobre los aportes de sus compañeros de estudio. Es importante haber leído los materiales de estudio relacionados con el tema a fin de poder establecer la segmentación adecuada. Para el desarrollo de esta evidencia se realizará encuentro sincrónico (videoconferencia).

Para el desarrollo de esta actividad el aprendiz debe apoyarse en investigaciones para profundizar sobre los temas propuestos, en la participación deberá justificar la respuesta y realizar un comentario a la participación de otros aprendices, se evaluará análisis e interpretación. El instructor deberá dar repuesta mediante la aplicación de la rúbrica tigre, propiciando que se genere un ambiente de debate e intercambio de conocimientos y criterios.

Encuentro Sincrónico Orientación Desarrollo Evidencia: Para la elaboración de esta evidencia se realizará encuentro sincrónico (videoconferencia), el cual será citado por el(los) instructor(es) a cargo, mediante el cual se darán a conocer las pautas para la correcta interpretación de la evidencia a realizar, aclaración de dudas y explicación de la temática abordada.

Documentos asociados a la evidencia: Siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP03-EV01"**
- Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-RubricaTIGRE-ForosDiscusion"**

Forma de entrega:

En el menú principal de la plataforma ubique el área de "*Actividades*" e ingrese al enlace "*Fase Planeación*", posteriormente acceda a la carpeta de la Actividad de Proyecto correspondiente, participe en el foro haciendo clic en el enlace: **AP03-EV01- Foro: "Segmentación de Mercado"**, para participar en el foro también puede ir directamente al link de "foros" desde el menú principal.

Evidencia 2 (De Conocimiento)

AP03-EV02- Cuestionario AP03 "Especificar parámetros de diseño del producto y/o servicio". Con el fin de obtener evidencia del proceso de aprendizaje, con relación a los conocimientos adquiridos por el aprendiz para el logro de los resultados de aprendizaje previstos, mediante la interacción de éste con el material de estudio suministrado en cada uno de los Objetos de Aprendizaje dispuestos en plataforma, para las Actividades de Aprendizaje 5 y 6; se dispone de un cuestionario que determina si el aprendiz maneja adecuadamente los conceptos aplicados al proceso investigativo en el área de mercados y los instrumentos de investigación que

permitan formular el objeto y las necesidades o problemas del entorno.

Documentos asociados a la evidencia: Siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP03-EV02"**

Forma de entrega:

En el menú principal de la plataforma ubique el área de "*Actividades*" e ingrese al enlace "*Fase Planeación*", posteriormente acceda a la carpeta de la Actividad de Proyecto correspondiente, conteste el cuestionario de preguntas a través del siguiente enlace: **AP03-EV02- Cuestionario AP03 "Especificar parámetros de diseño del producto y/o servicio"**

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

En este momento, usted como aprendiz, ha logrado reflexionar, contextualizar y apropiar los conceptos más representativos que le permiten reconocer el manejo adecuado de los procesos de segmentación de mercados acorde con las variables geográfica, psicográficas, demográfica y conductuales de tal manera que logre tener claridad en los elementos y parámetros de diseño tanto del empaque como de la presentación del producto o servicio apropiados y acordes con los requerimientos según la segmentación de mercado identificada.

De otro lado, con la revisión de contenidos igualmente se reconoce la importancia de pronunciar adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma inglés necesarios para las actividades de mercadeo como del manejo de un segundo idioma en su desempeño laboral, de igual manera con la revisión de temas enfocados en la aplicación de la ética empresarial, principios y valores.

Evidencia 3 (De Producto)

AP03-EV03- "Propuesta diseño de Empaque y Plan Estratégico". Para el desarrollo de esta actividad, el aprendiz debe establecer proponer el empaque de su producto o servicio y el plan estratégico para una compañía acorde con la segmentación y el producto o servicio a comercializar
Para cumplir con esta evidencia, es importante que haya revisado, leído y comprendido el material de estudio presentando en esta guía. De acuerdo con las indicaciones de su instructor, posteriormente debe ingresar y entregar la actividad (evidencia) desarrollada en la plataforma.

Encuentro Sincrónico Orientación Desarrollo Evidencia: Para la elaboración de esta evidencia es necesario que el instructor o instructores a cargo realicen un encuentro sincrónico con los aprendices específicamente para describir la evidencia, brindar orientación, resolver dudas e inquietudes respecto de su elaboración, entendimiento, interpretación y entrega.

Documentos asociados a la evidencia: Siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes

documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP03-EV03"**
- Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP03-EV03"**
- Rubrica Sustentación de Actividades **"TGM-IE-RS-Evidencias"**

Forma de entrega:

En el menú principal de la plataforma ubique el área de "*Actividades*" e ingrese al enlace "*Fase Planeación*", posteriormente acceda a la carpeta de la Actividad de Proyecto correspondiente y realice el envío de la evidencia en el siguiente enlace: **AP03-EV03- "Propuesta diseño de Empaque y Plan Estratégico**"

Evidencia 4 (De Producto)

AP03-EV04- "Propuesta en idioma ingles de un producto o servicio". El aprendiz deberá elaborar una propuesta sobre como presentar un producto o servicio utilizando el vocabulario y los modismos estudiados en los materiales de estudios aportados en este idioma y seguir las orientaciones en el formato aportado para el desarrollo de la evidencia.

Documentos asociados a la evidencia: Siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP03-EV04"**
- Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP03-EV04"**

Forma de entrega:

En el menú principal de la plataforma ubique el área de "*Actividades*" e ingrese al enlace "*Fase Planeación*", posteriormente acceda a la carpeta de la Actividad de Proyecto correspondiente y realice el envío de la evidencia en el siguiente enlace: **AP03-EV04- "Propuesta en idioma ingles de un producto o servicio".**

- **Evidencia 5 (De Producto)**

AP03-EV05- "Valores éticos un deber y un derecho en nuestro proyecto de vida". El aprendiz deberá construir y entregar informe escrito con la descripción de los valores éticos para el proyecto de vida y su vivencia en la actividad empresarial. El instructor a cargo entregará la ficha de consentimiento y demás formatos necesarios para la construcción de le evidencia solicitada.

Documentos asociados a la evidencia: Siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes

documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP04-EV05"**
- Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP04-EV05"**

Forma de entrega:

En el menú principal de la plataforma ubique el área de "*Actividades*" e ingrese al enlace "*Fase Planeación*", posteriormente acceda a la carpeta de la Actividad de Proyecto correspondiente y realice el envío de la evidencia en el siguiente enlace: **AP03-EV05- "Valores éticos un deber y un derecho en nuestro proyecto de vida".**

NOTA. Encuentro Sincrónico Orientación Desarrollo Evidencia 4 y 5: Para la elaboración de las evidencias 4 y 5 es necesario que los instructores a cargo realicen un encuentro sincrónico en conjunto con los aprendices específicamente para describir las evidencias, brindar orientación, resolver dudas e inquietudes respecto de su elaboración, entendimiento, interpretación y entrega.

3.5 Actividades de evaluación

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de Conocimiento: **AP03-EV02-** Cuestionario AP03 "Especificar parámetros de diseño del producto y/o servicio"	Identifica el marco muestral y las unidades representativas de la población objeto de estudio para realizar la segmentación.	Enlace LMS – Prueba de Conocimiento. Formato para desarrollo de evidencia: "**TGM-AP03-EV02"**
Evidencia de Desempeño: **AP03-EV01**- Foro: "Segmentación de Mercado"	Realiza la segmentación de las características psicográficas, demográficas, culturales, geográficas, psicológicos y socioeconómicas de cada estrato social de la población teniendo en cuenta sus intereses, preferencias y opiniones frente al producto o servicio a mercadear. Selecciona los segmentos de mercado aplicando los métodos y técnicas de	Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP03-EV01"** Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-RubricaTIGRE-ForosDiscusion"**

	muestreo y de acuerdo con los parámetros de confiabilidad establecidos por la empresa. Identifica las fuentes de información internas y externas sobre comportamientos, relaciones de causalidad, tamaño de muestra para realizar el proceso de segmentación. Divide los segmentos en grupos homogéneos y en grupos de consumidores y usuarios que posean las mismas expectativas con el fin de definir estrategias válidas. Estima la oferta exportable en cuanto al volumen susceptible de exportación, calidades, estacionalidades, envases, etiquetas y en general, todas las características del producto.	
Evidencia de Producto: **AP03-EV03-** "Propuesta diseño de Empaque y Plan Estratégico".	Realiza el informe de las propuestas para el diseño del empaque, teniendo en cuenta la norma ambiental, legal y la norma ISO para empaques. Selecciona los criterios de segmentación dependiendo de si se trata de segmentación de clientes de consumo o segmentación de clientes de inversión. Considera la jerarquía de atributos que influyen en la preferencia de los consumidores, la intención de compra, el potencial actual y futuro, la competencia que existe en el mercado y el sistema de valores al momento de realizar la segmentación. Realiza la segmentación del mercado de acuerdo con las políticas y objetivos formulados en el plan de mercadeo y basados en datos y estadísticas	Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP03-EV03"** Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP03-EV03"** Rubrica Sustentación de Actividades **"TGM-IE-RS-Evidencias"**

	fácilmente verificables. Considera el número de habitantes, la distribución de la población por grupos de edad, el género y nivel de ingresos, la tasa de crecimiento y áreas de concentración en la segmentación del mercado.	
Evidencia de Producto: **AP03-EV04-** "Propuesta en idioma ingles de un producto o servicio".	Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo. Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma.	Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP03-EV04"** Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP03-EV04"**
Evidencia de Producto: **AP03-EV05-** "Valores éticos un deber y un derecho en nuestro proyecto de vida"	Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas.	Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP04-EV05"** Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP04-EV05"**

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACIÓN (Horas)	Materiales de formación devolutivos: (Equipos/Herramientas)		Materiales de formación (consumibles)		Talento Humano (Instructores)		AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	**ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente
Definir el proceso de investigación según la naturaleza del producto y/o servicio.	140	NA	NA	**Objetos de Aprendizaje Actividad de Aprendizaje 5** Segmentación del Mercado **Objetos de Aprendizaje Actividad de Aprendizaje 6** Presentación del Producto Plan Estratégico de Marketing Market Segmentation Ética y Negociación	9	Mercados Idiomas Ética y emprendimiento	3	Ambiente Virtual de Aprendizaje dispuesto en el Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS) accedido a través de la plataforma SENA SOFIA PLUS.

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Actitud: Evaluación que hace una persona de una idea o un objeto.

Análisis de ventas: Estudio de las cifras devenías con objeto de revisar, mejorar o corregir una situación de mercadeo. La información de ventas se disgrega en sus componentes individuales y se examinan en lo tocante a su relación con otros factores que operan dentro de la mezcla de mercadeo.

Aranceles: Publicaciones que indican las tasas de envío de diferentes productos. También se refieren a los impuestos asignados a bienes de importación.

Bienes de consumo: Productos elaborados expresamente para que los utilice el consumidor final, en contraposición a aquellos que se fabrican para revenderlos o utilizarlos en la fabricación de otros artículos. Productos, como cigarrillos, cerveza y goma de mascar que se compran con frecuencia, inmediatamente y con poco esfuerzo de venta.

Compañía: Empresa o sociedad mercantil: una compañía de seguros; una compañía de productos químicos.

Consumidor: Persona que compra productos de consumo. En mercadeo se aplica a todo comprador.

Demanda total: La demanda total del mercado para un producto es el volumen total que adquiriría un grupo de clientes definido, en un área geográfica definida, dentro de un período definido, en un ambiente de mercadeo definido, bajo un programa de mercadeo definido.

Distribución física: Proceso por el que los bienes se transfieren del fabricante, pasando por varios intermediarios, hasta llegar al cliente, que incluye funciones tales como envíos, control de inventario en almacenes, procesamiento de pedidos y servicio a la clientela.

Distribuidor: Comerciante mayorista que adquiere y se hace cargo de la distribución de productos a los detallistas.

Estímulo: Cualquier acontecimiento que un individuo sea capaz de percibir o sentir.

Estrategia: Arte de dirigir operaciones. Arte, traza para dirigir un asunto.

Idea: Se denomina idea a una experiencia mental que relaciona elementos, descubre causas de situaciones o crea a una nueva posibilidad de acción. Las ideas son parte de la capacidad de abstracción del hombre, un rasgo de la inteligencia que les separa del resto de los animales **(Definición, 2016)**

Instrumento: Elemento o herramienta de apoyo para una actividad.

Investigación de Mercados: Proceso para buscar información acerca de consumidores, el entorno de las organizaciones, las necesidades de bienes o servicios para tomar decisiones relacionadas con el mercado.

Investigación: De acuerdo a las definiciones que presenta la Real Academia Española (RAE) sobre la palabra investigar (vocablo que tiene su origen en el latín investigare), este verbo se refiere al acto de llevar a cabo estrategias para descubrir algo. También permite hacer mención al conjunto de actividades de índole intelectual y experimental de carácter sistemático, con la intención de incrementar los conocimientos sobre un determinado asunto.

Investigación: Se hace referencia a la indagación de información para buscar solución a una posible situación problémica.

Logística inversa: Acciones tendientes a proteger el medio ambiente, a través del re uso, re manufacturación o reutilización de productos.

Logística: Concepto amplio aplicado a todas las fases de distribución de los productos, incluyendo todos los eslabones de la cadena distribución, requeridos para hacer llegar el producto hasta el cliente final. La logística (término de origen militar) se encarga de optimizar fletes, asegurarse que los productos vayan bien transportados, calcular tiempos de espera y de descarga, manejo y control de almacenamiento. El objetivo final de la logística es disminuir los niveles de inventario y de optimizar el funcionamiento de toda la cadena de distribución.

Mayoreo: Proceso que consiste en comprar las existencias de un fabricante, almacenarlas, venderlas y enviarlas ya sea a usuarios industriales o a establecimientos al menudeo, dependiendo del tipo de productos.

Mercadeo: Proceso de planificación, ejecución, fijación de precios, promoción y distribución de ideas, bienes y servicios para crear intercambios que satisfagan los objetivos individuales y organizacionales **(AMERICAN MARKETING ASOCIATION, 2016).**

Mercado: Todos aquellos compradores de un producto o un servicio.

Mercado: Todos aquellos compradores de un producto o un servicio.

Mercadotecnia: American Marketing Association (AMA), la mercadotecnia es la actividad, conjunto de instituciones y procesos para crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para los consumidores, clientes, socios y la sociedad en general.

Nichos de mercado: En mercadeo describe pequeños grupos de consumidores que tienen necesidades muy estrechas, o combinaciones únicas de necesidades. Pequeños mercados no atendido por otras empresas.

Proyecto: Término proyecto proviene del latín *proiectus* y cuenta con diversas significaciones. Podría definirse a un proyecto como el conjunto de las actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo.

Prueba de mercado: Proceso por el que se prueba un producto nuevo en una región limitada que se considera

representativa del mercado general. La información de cada prueba se extrapola y proyecta al mercado completo para fines de planeación.

Servicio: Cualquier actividad, beneficio o satisfacción que se ofrece a la venta. Es esencialmente intangible y no puede resultar en propiedad de algo concreto. El servicio puede o no estar ligado a un producto físico o tangible.

Sistemático: Que sigue o se ajusta a un sistema o conjunto de elementos ordenados: una investigación sistemática es siempre más fiable.

Tendencias: Curso o direccionamiento que toman diferentes mercados

Utilidad: Valor que posee un bien o servicio para la persona que lo compran.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

AMERICAN MARKETING ASOCIATION. (2016). *Concepto de Mercadeo*. Recuperado el 14 de Marzo de 2016, de ama.org: https://goo.gl/iHpZcA

Amstrong, P. K.-G. (2003). *Fundamentos del Marketing.* Mexico: PEARSON.

Benassini, M. (2009). *Introducción a la Investigación de Mercados.* México D.F.: Pearson Educación, Inc. Recuperado el Marzo de 2016

Cámara de Comercio de Bogotá. (2011). *Guías de Consulta para Crear Empresa; Módulos 1, 2, 3 y4.* Bogotá: Kimpres Ltda.

Corrales Pérez, J. (1991). *La Gestión creativa: un Nuevo Método para Desarrollar la Creatividad y Buscar Ventajas Competitivas.* Madrid: Paraninfo S.A.

Churchill , G. (2002). *Investigación de Mercados.* México D.F.: Editorial Thompson.

Fouce, J. M. (3 de Diciembre de 2001). *Glosario de Filosofía - la Idea.* Recuperado el 12 de 03 de 2016, de Webdianoia: http://goo.gl/DxOuy1

Harvard Business Review. (1999). *La Iniciativa Emprendedora.* Barcelona: Deusto.

Hoffman, D. (2007). *Principios de Marketing y sus Mejores Prácticas.* México DF.: Internal. Thomson Editores. SA CV.Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing* (Octava ed.). (M. G. Martínez Gay, Trad.) México D.F.: Pearson Education, Inc. Recuperado el Marzo de 2016

Malhotra , N. K. (1997). *Investigación de Mercados. Un Enfoque Práctico.* México DF.: Prentice Hall.

Peter, P., & Donnelly , J. (1999). *Administración de Marketing.* Madrid: McGraw Hill.

Van Den Berghe Romero, E. (1999). *Proyectos Innovadores a Desarrollar En Colombia: Ventajas Competitivas Regionales.* Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADO POR)

Nombre	Cargo	Centro de Formación	Fecha
Raúl Fabián Cadena Vidal	Líder Expertos Temáticos	Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial.	Julio de 2016
John Ricardo Peñuela Vásquez	Expertos Temático	Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial.	
Julio César Salgado	Experto Temático	Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial.	
Luz Marina Medina Aguirre	Experta Temática	Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial.	
Ismari Herrera Jeréz	Experto Competencias de Idioma Inglés	Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial.	
Jorge Enrique Figueroa Chaparro	Experto Competencia Transversal- Ética y Emprendimiento	Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial.	
Luz Dary Palomino González	Experto Competencia Transversal- Ambiental	Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial.	
Marian Yarith Carvajal Castellanos	Experto Competencia Transversal- Salud Ocupacional	Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial.	
Rosa Elvia Quintero Guasca	Asesor Pedagógico Línea de Producción Regional Santander	Centro Industrial de Mantenimiento Integral.	
Luis Orlando Beltrán Vargas	Asesor Pedagógico Línea de Producción Regional Santander	Centro Industrial de Mantenimiento Integral.	

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 6

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE				
Programa de Formación: TECNÓLOGO EN GESTIÓN DE MERCADOS		Código: 621113 Versión: 2		
Nombre del Proyecto: IMPLEMENTACIÓN DE MODELOS DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS		Código: 1239683		
Fase del proyecto: Planeación				
Actividad de Proyecto: Establecer el sistema de distribución y ventas	**Actividad (es) de Aprendizaje:** AA11. Establecer sistema de distribución y ventas para el posicionamiento del producto o servicio, atendiendo requerimientos y necesidades del entorno productivo y social.	Ambiente de formación ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.	MATERIALES DE FORMACIÓN DEVOLUTIVO (Herramienta - equipo)	CONSUMIBLE (unidades empleadas durante el programa)
Resultados de Aprendizaje: 26010100401. Elegir los canales de distribución de acuerdo con la naturaleza del producto y el segmento de mercado.	**Competencia:** 260101004. Desarrollar los canales de distribución a partir del mercado, idiosincrasia, cultura y necesidad de los clientes.	Ambiente Virtual de Aprendizaje dispuesto en el Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS).	**N/A**	**N/A**
Resultados de Aprendizaje: 26010100404. Elegir el sistema de distribución y venta aplicando técnicas de evaluación de acuerdo con el mercado meta.	**Competencia:** 260101004. Desarrollar los canales de distribución a partir del mercado, idiosincrasia, cultura y necesidad de los clientes.			
Resultados de Aprendizaje: 24020150202. Identificar formas gramaticales básicas en textos y documentos elementales escritos en inglés.	**Competencia:** 240201502. Producir textos en inglés en forma escrita y oral.			
Resultados de Aprendizaje: 24020150005. Desarrollar procesos comunicativos eficaces	**Competencia:** 240201500. Promover la interacción idónea consigo			

y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.	mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.			
Duración de la guía: 110 horas				

2. INTRODUCCIÓN

En la Actividad de Proyecto 6: ***"Establecer el sistema de distribución y ventas"***, el aprendiz de Tecnología en Gestión de Mercados estudiará técnicas y estrategias de distribución aplicando elementos de comunicación enfocados hacia la eficiencia y eficacia empresarial teniendo en cuenta que la globalización genera condiciones de competitividad especiales en el entorno de la empresa.

El tiempo requerido para desarrollar esta actividad de proyecto es de 110 horas, período en el cual se desarrollará la actividad de aprendizaje denominada: *"**Establecer sistema de distribución y ventas para el posicionamiento del producto o servicio, atendiendo requerimientos y necesidades del entorno productivo y social**";* se revisarán los elementos que componen el **sistema de distribución** y su implicación dentro del proceso de ventas, la importancia del análisis logístico de abastecimiento, la distribución logística, análisis externo e interno, definición de políticas, objetivos y estrategias, todo lo anterior aplicado a las necesidades actuales del mercado.

Como elemento estratégico para la empresa la **comunicación en la distribución** es un elemento clave de cooperación de los intermediarios hacia el cliente y en la implementación de los canales de marketing, cuenta con dos estrategias de comunicación fundamentales, una conocida como estrategia push la cual trata sobre las relaciones públicas, promoción en ventas y merchandising y la otra denominada estrategia pull enfocada en conceptos como el trade marketing, comunicación y publicidad.

En su visión integradora la Actividad de Proyecto seis aborda contenidos referidos a la comprensión de textos en idioma inglés sobre plan estratégico de distribución (**Estrategic plan of distribution**) en forma escrita y auditiva, y tiene en cuenta la generación de hábitos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.

Con el desarrollo de la presente actividad de proyecto el aprendiz contará con los conocimientos necesarios para establecer un sistema de distribución y ventas acorde con los objetivos organizacionales.

¡Bienvenido!

3. ESTRUCTURACION DIDACTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Desde el punto de vista organizacional establecer un sistema de distribución y ventas, teniendo en cuenta una comunicación dentro de las mismas que integre la empresa, es necesaria para relacionarlas y enfocarlas desde los diferentes aspectos que intervienen y estos son definidos en la presente guía de aprendizaje:

1. Definir los sistemas de distribución, dentro de los elementos que lo componen como lo son el sistema de venta y la distribución física, donde se genera de una manera pertinente orientación e identificación, hacia el estudio pertinente y la aplicación de estos como elemento estratégico para la empresa.

2. Que la empresa debe contar con elementos estratégicos de integración, y estas se ven reflejadas en la participación del cliente y el proveedor alrededor de un mix de comunicación organizacional.

Teniendo en cuenta esta serie de supuestos, alrededor de establecer un sistema de distribución y ventas, que a su vez fundamente al aprendiz en la realización reflexiva en torno a los siguientes cuestionamientos:
Para la generación de un sistema de distribución y ventas en la empresa, se hace preciso involucrar dos actividades fundamentales, ¿podemos definir estas actividades más allá de abastecimiento en una distribución comercial y la logística de distribución de la empresa como elemento para afianzarse dentro de las necesidades del mercado?

- ¿Exige construir una estructura corporativa solida con recursos y tiempos con un enfoque estratégico para solidificar el sistema de distribución y ventas?
- ¿El análisis de factores internos y externos de la empresa junto con el acompañamiento de su plataforma estratégica tiene relación con la definición de políticas de distribución y su impacto en la empresa?
- ¿La comunicación como instrumento para el desarrollo del marketing empresarial teniendo en cuenta las estrategias Pull y Push, son elementos que propician la efectividad en ventas con el uso de los canales de distribución?

Dentro del mercado mundial se hace de mayor importancia la concentración de esfuerzos alrededor de la satisfacción del cliente, este desea tener el producto a la hora indicada en el lugar indicado, es por ello que el sistema de distribución para las ventas, debe articular con la plataforma estratégica de la empresa, para que así, se contemple desde la misión, la visión y los objetivos organizacionales las estrategias de comunicación, distribución y abastecimiento, para la satisfacción de los clientes o usuario final; teniendo en cuenta lo anterior realice un análisis exploratorio, autoevaluándose y respondiendo las preguntas planteadas, para determinar las fortalezas y aptitudes frente a los temas a tratar, y poder lograr las competencias requeridas durante su proceso de aprendizaje.

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

El ejercicio de reflexión inicial seguramente genera inquietudes, y expectativas para la generación de sistemas de distribución en ventas y la comunicación efectiva de las mismas en bienestar del cliente o usuario final, para esto se requiere de los conceptos que componen el sistema de distribución comercial y distribución física o logística integral, la recolección y clasificación de información genera elementos específicos que generan un camino hacia la contextualización de los saberes del aprendiz, que se fortalecen a lo largo del análisis de sus entorno laboral y sus vivencias diarias.

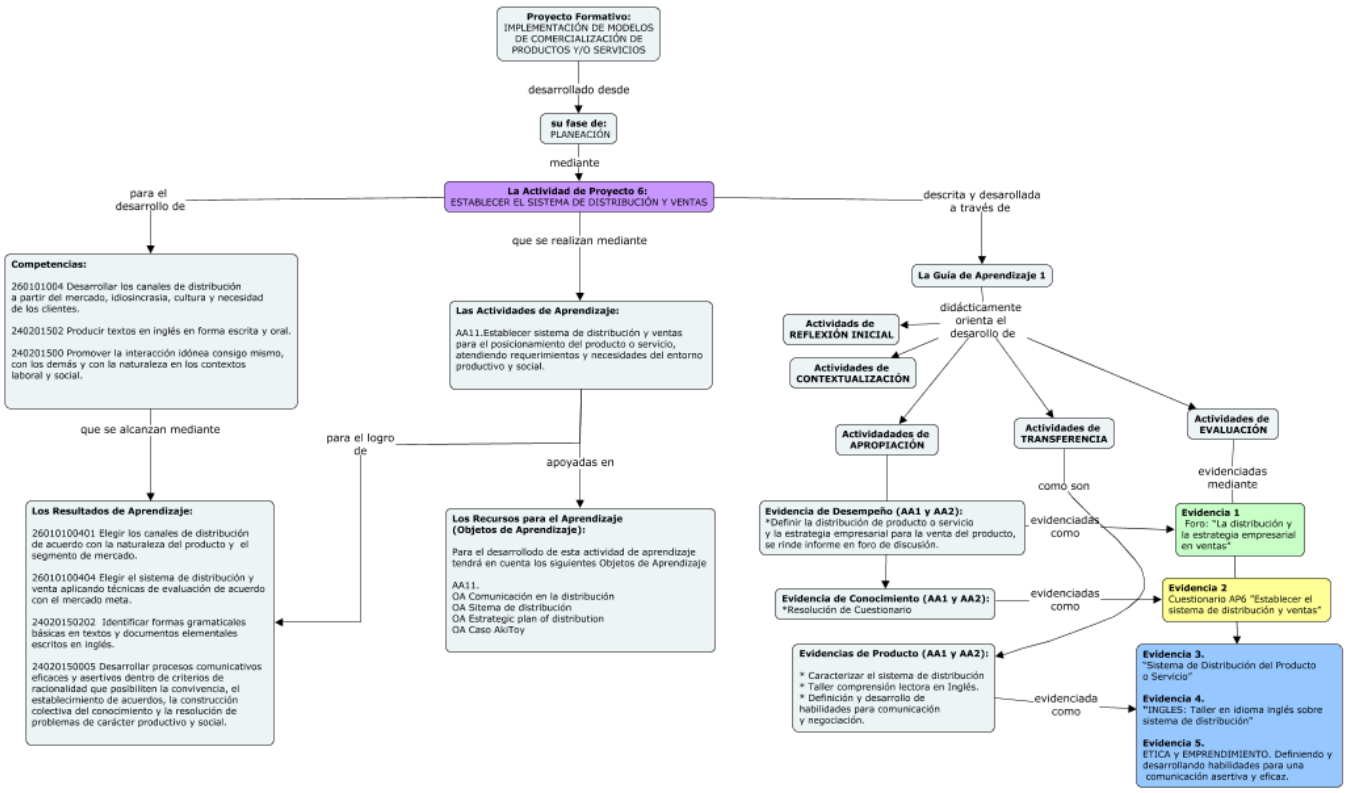
Los objetivos perseguidos en esta fase de planeación del Proyecto Formativo, hace necesario trabajar sobre los elementos de conocimiento, que para el caso de la actividad de aprendizaje (AA11): "***Establecer sistema de distribución y ventas para el posicionamiento del producto o servicio, atendiendo requerimientos y necesidades del entorno productivo y social"*** *son los siguientes:*

- Identificar los elementos que componen el sistema de venta o distribución comercial.
- Manejar los elementos de la logística integral, dentro del sistema de distribución.
- Analizar la plataforma estratégica de las empresas para la aplicación del modelo de distribución según las necesidades de la misma.
- Identificar las políticas, objetivos y estrategias de distribución.
- Diseñar los canales de distribución y su respectiva logística para definir los componentes de eficiencia y eficacia dentro de las organizaciones
- Las estrategias Pull como elemento estratégico de integración de clientes potenciales.
- Las estrategias Push como impulso de los mayoristas y minoristas para la cooperación hacia la empresa en la consecución de sus objetivos en ventas.

Los conocimientos de integralidad y transversalidad que cobijan las anteriores actividades de aprendizaje, son los siguientes:

- Se comunica con respeto hacia la comunidad educativa según normas y protocolos de convivencia.

Considerando que el aprendiz cuenta con mayor claridad sobre los procesos y conocimientos asociados a esta guía de aprendizaje, en su Fase 2 "de planeación", correspondiente a la Actividad de Proyecto 6: **"*Establecer el sistema de distribución y ventas*"**; se hace necesario que estudie y comprenda el **esquema de contenidos de la guía** presentado a continuación, donde se muestran las actividades de aprendizaje a realizar, frente a los contenidos, resultados de aprendizaje, competencias y evidencias a desarrollar.



Dedicación horaria

Esta primer actividad de proyecto tiene una duración de **110 horas**, las cuales incluyen tiempo de **trabajo independiente** que debe dedicar el aprendiz para su desarrollo, representado en un 80%; y el tiempo de **acompañamiento directo del instructor** equivalente al 20%.

Relación horaria Actividad de Proyecto en consideración de las evidencias a desarrollar.

Descripción	Peso %	Intensidad Horaria	Evidencia 1 (Foro)	Evidencia 2 (Cuestionario)	Evidencia 3 (Producto)	Evidencia 4 (Producto)	Subtotales
			20%	15%	35%	30%	
Trabajo Independiente del Aprendiz:	80%	88	17,6	13,2	30,8	26,4	88
Trabajo con acompañamiento directo del instructor:	20%	22	4,4	3,3	7,7	6,6	22
Tiempo desarrollo de Actividad de Proyecto:	**100%**	**110**	22	16,5	38,5	33	110

Conceptos:

- **Trabajo Independiente del Aprendiz:** Corresponde al tiempo que el aprendiz debe dedicar en su proceso de formación de manera independiente al tiempo que normalmente recibe con acompañamiento directo del instructor.
- **Trabajo de acompañamiento directo del Instructor:** Corresponde al tiempo directo que el instructor debe dedicar al aprendiz en el proceso formativo, este acompañamiento se enfoca en el seguimiento, la realimentación, orientación y evaluación.

Orientación del Instructor

Para el desarrollo de las actividades de aprendizaje y sus correspondientes evidencias, el instructor orientará la revisión y posterior profundización en los contenidos y recursos didácticos (objetos de aprendizaje, videos, enlaces externos, bibliografía, otros) dispuestos en el ambiente virtual. Igualmente, brindará retroalimentación oportuna sobre sus resultados de aprendizaje y competencias en desarrollo.

Así mismo, el instructor, es el encargado de orientar el proceso formativo mediante explicaciones específicas, aclaración de inquietudes, direccionamiento de actividades, recomendaciones para el aprendizaje y desarrollo de ejercicios prácticos; fomentando en el aprendiz una cultura de investigación, de respeto a los derechos de autor y de acción basada en la calidad; todo esto, circunscrito al concepto de mejoramiento continuo, con el ánimo de añadir valor agregado a la actividad de proyecto encargada de caracterizar el comportamiento del mercado, enfatizando de manera inclusiva y pertinente, un proceso formativo sustentado en principios y valores.

Encuentro Sincrónico Actividad de Proyecto: Cada vez que inicie a una Actividad de Proyecto, el instructor(es) deberá(n) realizar un encuentro sincrónico con el grupo de aprendices donde explicará(n) el objetivo de la Actividad de Proyecto, las actividades de aprendizaje a realizar y las evidencias solicitadas, los criterios de evaluación con que se evaluarán, entre otros aspectos, como por ejemplo resolver dudas e inquietudes, explicar temas técnicos específicos, orientar en la búsqueda de información y entrega de evidencias, etc. El encuentro debe realizarse antes del envío de evidencias y publicar su grabación en el foro “Encuentros Sincrónicos”, indicando en el nombre de la secuencia la fecha del encuentro, y al interior de la publicación el detalle de los temas tratados y los documentos soportes utilizados en la sesión, por ejemplo: diapositivas, documentos, artículos, videos, entre otros.

Relación de Actividades de Aprendizaje en consideración de los Resultados de Aprendizaje y las Evidencias a desarrollar.

A continuación se observa la interrelación entre actividades de aprendizaje y los resultados de aprendizaje abordados desde las evidencias que se desarrollarán, las cuales fueron diseñadas para el logro de aprendizajes de forma integral dando respuesta a las actividades de proyecto como elemento integrador del proceso formativo.

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Evidencia 1 (Foro) AP06-EV01- Foro: "La distribución y la estrategia empresarial en ventas".	Evidencia 2 (Cuestionario) AP06-EV02- Cuestionario AP06. "Establecer el sistema de distribución y ventas"	Evidencia 3 (Producto) AP06-EV03- "Sistema de Distribución del Producto o Servicio"	Evidencia 4 (Producto) AP06-EV04- INGLES: "Taller en idioma inglés sobre sistema de distribución".	Evidencia 5 (Producto) AP06-EV05- ÉTICA y EMPRENDIMIENTO. "Definiendo y desarrollando habilidades para una comunicación asertiva y eficaz".
AA11.Establecer sistema de distribución y ventas para el posicionamiento del producto o servicio, atendiendo requerimientos y necesidades del entorno productivo y social.	26010100401 Elegir los canales de distribución de acuerdo con la naturaleza del producto y el segmento de mercado.	X		X		
	26010100404 Elegir el sistema de distribución y venta aplicando técnicas de evaluación de acuerdo con el mercado meta.	X		X		
	24020150202 Identificar formas gramaticales básicas en textos y documentos elementales escritos en inglés.		X		X	
	24020150005 Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.					X

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

Es importante tener presente que los conocimientos adquiridos mediante el estudio y aplicación de la presente guía, son pieza clave para la implementación de modelos de comercialización tanto de productos como de servicios, por tanto, le invitamos a avanzar en el proceso, teniendo en cuenta que cada elemento estudiado es requerimiento en el alcance completo de las competencias que propone el programa de formación.

Para el desarrollo de esta actividad de aprendizaje es importante que usted como aprendiz:

- Fortalezca sus conocimientos a través de la consulta de los diferentes objetos de aprendizaje y recursos que se proporcionan en el ambiente virtual; igualmente válida como herramienta de apoyo, resulta la obtención de información a partir de búsqueda y consulta propia.

- Construya todas las evidencias requeridas y aplique el proceso de autoevaluación a través de los instrumentos de evaluación proporcionados, con el fin de verificar el cumplimiento de las exigencias pedidas.

- Publique las evidencias en la plataforma virtual de aprendizaje con el fin de que sean evaluadas por el instructor, o equipo de instructores que apoyan la ejecución del proceso; como resultado de esta evaluación recibirá la retroalimentación de logros alcanzados, de tal manera que pueda reflexionar frente a su aprendizaje y avance en el proceso formativo**.**

Para el desarrollo de **la actividad de aprendizaje 11,** se proporcionan en plataforma LMS una serie de objetos de aprendizaje (OA), que el aprendiz debe leer, comprender y asimilar, toda vez, que en ellos, encontrará la información que le permitirá analizar la conceptualización técnica necesaria para la caracterización del comportamiento de un mercado.

Ahora proceda con la lectura y análisis de los siguientes materiales de estudio:

Objeto de Aprendizaje de Actividad de Aprendizaje 11

- OA Comunicación en la distribución
- OA Sistema de distribución
- OA Estrategic plan of distribution
- OA Caso AkiToy

En cada objeto de aprendizaje (OA), usted encontrará una Actividad de Afianzamiento como instrumento de retroalimentación que le permitirá verificar el alcance de conocimientos adquiridos, podrá revisar el mapa orientador de contenidos, analizar el glosario de términos relevantes al tema de estudio, cotejar la bibliografía para la exploración y seguimiento de la temática desarrollada y estudiar los contenidos en general. Recuerde que cada objeto de aprendizaje podrá revisarlo desde su PC previa conexión a internet, podrá descargar el PDF general y el Objeto de Aprendizaje a su computador, de esta forma usted tiene la posibilidad de revisar el material de estudio cuantas veces desee sin necesidad de estar conectado a internet.

A continuación se presenta de forma general los conceptos y contenidos diseñados para el desarrollo de la actividad de aprendizaje (AA11) denominada: "***Establecer sistema de distribución y ventas para el posicionamiento del producto o servicio, atendiendo requerimientos y necesidades del entorno productivo y social".*** Recuerde que la revisión de los materiales de estudio es fundamental para su proceso formativo como Tecnólogo en Gestión de Mercados.

- **OA. COMUNICACIÓN EN LA DISTRIBUCIÓN:** La estrategia en la comunicación en la distribución es un elemento estratégico de cooperación de los intermediarios hacia los clientes, que fortalece los canales de marketing, es por ello que las empresas pueden optar por dos tipos de comunicación que el objeto de aprendizaje contempla en temas directamente relacionados con:
    - **Estrategia Push:** Es una estrategia de comunicación de presión, la mayor parte del esfuerzo de marketing se concentra en las iniciativas dirigidas a los mayoristas y los minoristas para inducirlos a cooperar con la empresa, a referenciar la marca, a mantener un nivel mínimo de existencias, a mostrar los productos y darles suficiente visibilidad en sus anaqueles.

- **Estrategia de aspiración Pull:** Cuando se adopta una estrategia de aspiración, el fabricante enfoca sus esfuerzos de comunicación en el usuario final, evadiendo a los intermediarios e intentando construir una demanda directamente entre los clientes potenciales del segmento objetivo. El objetivo de comunicación es crear una demanda de cliente y una lealtad de marca fuerte entre los consumidores para poder arrastrar la marca a través del canal de distribución, forzando a los intermediarios a comercializarla para satisfacer la demanda de los consumidores.

- **OA. SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN:** Un sistema de distribución es un sistema interorganizacional que comprende una serie de instituciones interdependientes y agencias involucradas en la tarea de mover cualquier cosa de valor, desde su punto de concepción, extracción o producción hasta el punto de consumo. Los temas relacionales para la aplicación de los sistemas de distribución involucrados en la empresa son:
  - **El sistema de venta o de distribución comercial:** Es el conjunto de relaciones que debe construir y sostener una empresa con una serie de actores o intermediarios, para hacer llegar su producto hasta el consumidor final.
  - **La distribución física o logística integral:** La logística es el proceso de planear, implementar y controlar procedimientos para transportar y almacenar bienes y servicios de manera eficiente y efectiva, además de información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el propósito de cumplir con los requerimientos del consumidor.
  - **Análisis de la plataforma o direccionamiento estratégico de la empresa:** La plataforma o direccionamiento estratégico de la empresa está integrada por los elementos que se citan a continuación: Misión, Visión, Valores y principios corporativos, Metas y objetivos corporativos, Políticas corporativas
  - **Análisis externo:** Todos los agentes económicos están expuestos a la influencia que ejercen las fuerzas del entorno o ambiente. Estas fuerzas, además de escapar del control de las organizaciones, cambian continuamente en cuanto a su accionar y su influencia.
  - **Análisis interno:** Características del producto que deben ser tenidas en cuenta para la función de distribución (necesidad de conservación a través de cadenas de frío, envase y embalaje, necesidades de almacenamiento, requerimientos especiales para la manipulación)
  - **Definición de políticas de distribución: L**a administración de todas las áreas funcionales, y, dentro de ellas, la de mercadeo, deben estar regidas por unas políticas congruentes con la plataforma estratégica corporativa y, por lo tanto, deben orientar la fijación de objetivos y el diseño de estrategias y tácticas.
  - **Definición de objetivos de distribución:** Los objetivos de distribución también deben ir en conformidad con los objetivos corporativos y más específicamente, deben estar fundamentados en los objetivos de mercadeo.
  - **Definición de estrategias de distribución:** Las estrategias de distribución deben tener en cuenta las estrategias corporativas y las de mercadeo. En cuanto a estas últimas, es preciso acotar que pueden determinarse estrategias de distribución con respecto a las diferentes variables que componen la mezcla de mercadeo.
  - **Selección de canales de distribución:** Los canales de distribución crean utilidades a través de la prestación de diferentes servicios tanto a los productores como a los consumidores y, por prestar

estos servicios, "cobran" un porcentaje denominado margen de comercialización.

La conceptualización temática requerida como elementos de integralidad fundamentales para vivir en sociedad, desenvolverse en el ámbito laboral de la gestión de mercados y el análisis comprensivo para la solución de problemas de la vida cotidiana, es aportado por los siguientes objetos de transversalidad.

- **OA Estrategic plan of distribution**. El objeto de aprendizaje ha sido diseñado con representaciones (audio, escucha, escritura y comprensión lectora) en las que se incluyen diversas posibilidades y situaciones en el mundo del mercadeo. El objeto de aprendizaje está construido en idioma inglés referido sobre términos y vocabulario en relación con el diseño de un sistema de distribución y las comunicaciones en las ventas, destacando y apropiando para la comprensión del idioma y la producción de textos base sobre el mismo.

- **OA Caso AkiToy**. Este material de estudio aborda los parámetros a tener en cuenta durante el proceso comunicativo empresa-cliente, se basa en una situación problema con diversas posibilidades de atención y respuesta.

Evidencia 1 (De Desempeño)

AP06-EV01- Foro: "La distribución y la estrategia empresarial en ventas". Como evidencia el aprendiz debe participar en un foro temático con base en las indicaciones del instructor asignado y después de haber revisado con atención los materiales de estudio y la guía de aprendizaje 6, es importante que participe en el foro de discusión.

Para el desarrollo de esta evidencia el aprendiz deberá haber leído el material de estudios correspondientes a la comunicación en la distribución y sistema de distribución. Una vez el aprendiz realice las lecturas sugeridas, ingresar al Foro temático y dará respuesta a los siguientes interrogantes con sus propias palabras:

- ¿Cuál de las características de un sistema de distribución se relaciona más con su producto o servicio en el proceso de comercialización? ¿Porque?
- Describa qué factores negativos y positivos pueden influir en el sistema de distribución de su producto o servicio?, presente ejemplo de la situación.
- Determine y describa los canales de distribución apropiados para desarrollar actividades de comercialización de sus productos o servicio, justifique su respuesta.

Para el desarrollo de esta actividad el aprendiz debe apoyarse en investigaciones para profundizar sobre los temas propuestos, se pide justificar la respuesta y realizar comentarios y aportes a la participación de otros aprendices en formación, se evaluará análisis e interpretación. (ver documento: TGM-RubricaTIGREForosDiscusion) para evaluación de participaciones en foros temáticos.

Documentos asociados a la evidencia: Siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP06-EV01"**
- Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-RubricaTIGRE-ForosDiscusion"**

Forma de entrega:
En el menú principal de la plataforma ubique el área de "*Actividades*" e ingrese al enlace "*Fase Planeación*", posteriormente acceda a la carpeta de la Actividad de Proyecto correspondiente, participe en el foro haciendo clic en el enlace: **AP06-EV01- Foro: "La distribución y la estrategia empresarial en ventas"**, para participar en el foro también puede ir directamente al link de "foros" desde el menú principal.

Evidencia 2 (De Conocimiento)
AP06-EV02- Cuestionario AP06. "Establecer el sistema de distribución y ventas". Con el fin de obtener evidencia del proceso de aprendizaje, con relación a los conocimientos adquiridos por el aprendiz para el logro de los resultados de aprendizaje previstos, mediante la interacción de éste con el material de estudio suministrado en cada uno de los Objetos de Aprendizaje dispuestos en plataforma, para la Actividad de Aprendizaje 11; se dispone de un cuestionario que determina si el aprendiz maneja adecuadamente los conceptos relacionados con establecer un sistema de distribución y ventas para el posicionamiento del producto o servicio, atendiendo requerimientos y necesidades del entorno productivo y social.

Documentos asociados a la evidencia: Siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP06-EV02"**

Forma de entrega:
En el menú principal de la plataforma ubique el área de "Actividades" e ingrese al enlace "Fase Planeación", posteriormente acceda a la carpeta de la Actividad de Proyecto correspondiente, conteste el cuestionario de preguntas a través del siguiente enlace: **AP06-EV02- Cuestionario AP06. "Establecer el sistema de distribución y ventas".**

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Al iniciar las actividades que permiten la transferencia del conocimiento en relación con la definición e identificación de los elementos para la distribución y ventas de productos, se propone la realización de la misma teniendo en cuenta las estrategias de comunicación en la distribución. Para el desarrollo de esta actividad el aprendiz debe analizar los diferentes elementos que interviene en los sistemas de distribución y ventas, teniendo identificado la plataforma estratégica de la empresa para así contextualizarlo desde su diseño y condición para un acertado análisis interno y externo de la empresa. Teniendo en cuenta esta condición, generar estrategias de comunicación para la distribución, que permita una integración de la empresa en ventas.

A continuación se describen las evidencias a realizar en este momento de transferencia, es decir, momento de aplicación de lo aprendido hasta ahora.

Evidencia 3 (De Producto)

AP06-EV03- "Sistema de Distribución del Producto o Servicio". Para cumplir con esta evidencia, se debe leer el Caso AkiToy ubicado en el material de formación e identificar 10 habilidades que se deben tener para establecer una comunicación efectiva, igualmente en el sistema de distribución a diseñar se deben contemplar aspectos tales como los elementos que lo componen, el proceso del sistema de distribución y la comunicación estratégica dentro del sistema. Estos objetivos son necesarios para completar actividades futuras relacionadas con el pronóstico y el presupuesto de ventas, y la elaboración del plan de mercadeo. Para cumplir con esta evidencia, es importante que usted haya revisado, leído y comprendido el material de estudio presentando en esta guía. De acuerdo con las indicaciones de su instructor, posteriormente debe ingresar a la plataforma LMS y entregar la actividad (evidencia) desarrollada en la plataforma.

Encuentro Sincrónico Orientación Desarrollo Evidencia: Para la elaboración de esta evidencia es necesario que el instructor o instructores a cargo realicen un encuentro sincrónico con los aprendices específicamente para describir la evidencia, brindar orientación, resolver dudas e inquietudes respecto de su elaboración, entendimiento, interpretación y entrega.

Documentos asociados a la evidencia: Siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP06-EV03"**
- Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP06-EV03"**
- Rubrica Sustentación de Actividades **"TGM-IE-RS-Evidencias"**

Forma de entrega:

En el menú principal de la plataforma ubique el área de "*Actividades*" e ingrese al enlace "*Fase Planeación*", posteriormente acceda a la carpeta de la Actividad de Proyecto correspondiente y realice el envío de la evidencia en el siguiente enlace: **AP06-EV03- "Sistema de Distribución del Producto o Servicio".**

Evidencia 4 (De producto)

AP06-EV04- INGLES: "Taller en idioma inglés sobre sistema de distribución". El aprendiz desarrollará un Taller sobre vocabulario y términos técnicos referentes al sistema de distribución. Con el desarrollo del taller se busca afianzar los conocimientos sobre Sistema de distribución, a través del inglés.

Documentos asociados a la evidencia: Siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP06-EV04"**

- Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP06-EV04"**

Forma de entrega:

En el menú principal de la plataforma ubique el área de "*Actividades*" e ingrese al enlace "*Fase Planeación*", posteriormente acceda a la carpeta de la Actividad de Proyecto correspondiente y realice el envío de la evidencia en el siguiente enlace: **AP06-EV04- INGLES: "Taller en idioma inglés sobre sistema de distribución**".

Evidencia 5 (De producto)

AP06-EV05- ÉTICA y EMPRENDIMIENTO. "Definiendo y desarrollando habilidades para una comunicación asertiva y eficaz". De acuerdo con el caso Aky Toy (dispuesto en objeto de aprendizaje denominado con el mismo nombre en la sección de material de formación) el aprendiz debe identificar la situación del problema, las dificultades y causas, con base en ello identificar las habilidades para una comunicación asertiva y eficaz.

Documentos asociados a la evidencia: Siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP06-EV05"**
- Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP06-EV05"**

Forma de entrega:

En el menú principal de la plataforma ubique el área de "*Actividades*" e ingrese al enlace "*Fase Planeación*", posteriormente acceda a la carpeta de la Actividad de Proyecto correspondiente y realice el envío de la evidencia en el siguiente enlace: **AP06-EV05- ÉTICA y EMPRENDIMIENTO. "Definiendo y desarrollando habilidades para una comunicación asertiva y eficaz".**

NOTA. Encuentro Sincrónico Orientación Desarrollo Evidencia 4 y 5: Para la elaboración de las evidencias 4 y 5 es necesario que los instructores a cargo realicen un encuentro sincrónico en conjunto con los aprendices específicamente para describir las evidencias, brindar orientación, resolver dudas e inquietudes respecto de su elaboración, entendimiento, interpretación y entrega.

3.5 Actividades de evaluación

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Evidencias de Conocimiento : **AP06-EV02-** Cuestionario AP06. ”Establecer el sistema de distribución y ventas”	Establece el sistema de distribución considerando los sistemas de producción y marketing y los factores de entrega y costo de los productos o servicios, de acuerdo con el mercado objetivo, los canales, el ciclo de vida del producto y la estrategia promocional de la organización. Determina el sistema de distribución teniendo en cuenta los niveles de distribución y al tamaño del mercado, mediante la aplicación de técnicas y métodos de evaluación de los factores ambientales, las condiciones económicas, comerciales y legales de los productos y servicios a distribuir. Elige el sistema de distribución para introducirse en los mercados a partir del análisis de riesgo económico y la posibilidad de éxito en relación con su tamaño, volumen de ventas, comportamiento de la demanda, nivel de servicio, esfuerzo profesional y desarrollo técnico.	Enlace LMS – Prueba de Conocimiento. Formato para desarrollo de evidencia: **“TGM-AP06-EV02”**
Evidencias de Desempeño: **AP06-EV01-** Foro: “La distribución y la estrategia empresarial en ventas”.	Determina el sistema de distribución teniendo en cuenta los niveles de distribución y al tamaño del mercado, mediante la aplicación de técnicas y métodos de evaluación de los factores ambientales, las condiciones económicas, comerciales y legales de los productos y servicios a distribuir.	Formato para desarrollo de evidencia: **“TGM-AP06-EV01”** Instrumento de evaluación: **“TGM-IE-RubricaTIGRE-ForosDiscusion**

Evidencias de Producto: **AP06-EV03**- "Sistema de Distribución del Producto o Servicio"	Establece el sistema de distribución considerando los sistemas de producción y marketing y los factores de entrega y costo de los productos o servicios, de acuerdo con el mercado objetivo, los canales, el ciclo de vida del producto y la estrategia promocional de la organización. Determina el sistema de distribución teniendo en cuenta los niveles de distribución y al tamaño del mercado, mediante la aplicación de técnicas y métodos de evaluación de los factores ambientales, las condiciones económicas, comerciales y legales de los productos y servicios a distribuir. Elige el sistema de distribución para introducirse en los mercados a partir del análisis de riesgo económico y la posibilidad de éxito en relación con su tamaño, volumen de ventas, comportamiento de la demanda, nivel de servicio, esfuerzo profesional y desarrollo técnico.	Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP06-EV03"** Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP06-EV03"** Rubrica Sustentación de Actividades **"TGM-IE-RS-Evidencias"**
Evidencia de producto **AP06-EV04- INGLES**: "Taller en idioma inglés sobre sistema de distribución".	Puede extraer información adecuada y precisa y tomar nota de una conversación, programa, clase, etc.; referido a su profesión. Puede completar frases basado en información leída previamente en un texto. Traduce del inglés documentos técnicos sencillos en tiempo presente y pasado.	Formato para desarrollo de evidencia: **"TGM-AP06-EV04"** Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP06-EV04"**
Evidencia de producto	Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la	Formato para desarrollo de evidencia:

AP06-EV05- ÉTICA y EMPRENDIMIENTO. "Definiendo y desarrollando habilidades para una comunicación asertiva y eficaz".	convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas. Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales.	**"TGM-AP06-EV05"** Instrumento de evaluación: **"TGM-IE-AP06-EV05"**

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACIÓN (Horas)	Materiales de formación devolutivos: (Equipos/Herramientas)		Materiales de formación (consumibles)		Talento Humano (Instructores)		AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	**ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente
Caracterizar el Comportamiento del Mercado.	110	NA	NA	**Objetos de Aprendizaje – AA11:** • OA. COMUNICACIÓN EN LA DISTRIBUCIÓN • OA. SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN • OA Estrategic plan of distribution • OA Caso AkiToy	4	Mercados Idiomas Ética y Emprendimiento	3	Ambiente Virtual de Aprendizaje dispuesto en el Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS) accedido a través de la plataforma SENA SOFIA PLUS.

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Comunicación: El origen del vocablo comunicación es latino, y proviene de "communicare" que significa compartir alguna cosa. Se entiende por comunicación a la relación existente entre un emisor y un receptor, que se transmiten señales a través de un código común.

Receptor: En el ámbito de las comunicaciones, receptor es el dispositivo o el individuo que recibe una señal o un mensaje, enviado por un transmisor o un emisor. Los signos que acarrea el mensaje deben ser decodificados e interpretados por el receptor para su comprensión. Si nos centramos en lo tecnológico, el receptor es el aparato que posibilita la captación y decodificación de señales.

Emisor: (Del latín emissor) es un término que puede hacer referencia a diferentes tipos de palabras. Como adjetivo y sustantivo (de acuerdo a cómo se utilice el término), sirve para acompañar a referirse a aquel o aquellas entidades que se encargan de conectarse con otro punto para emitir una señal. Como verbo, significa manifestar una opinión o noticia, producir y poner en circulación billetes, valores o títulos y lanzar ondas hercianas para hacer oír noticias, música o señales.

Estrategia: El concepto también se utiliza para referirse al plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. En otras palabras, una estrategia es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro.

Consumidor: El concepto de consumidor dispone de un uso muy extendido en nuestro idioma y especialmente es empleado a instancias del ámbito de la economía para denominar a aquel individuo u organización que demanda bienes o servicios que ofrece, ya sea un productor o quien provee los mencionados bienes y servicios.

Distribución: Conjunto de operaciones dirigidas a situar los productos al alcance de los consumidores. En estadística, conjunto de los valores que puede tomar una variable aleatoria y de la probabilidad de que tome cada uno de ellos.

Cliente: Del latín cliens, el término cliente es un término que puede tener diferentes significados, de acuerdo a la perspectiva en la que se lo analice.

En economía el concepto permite referirse a la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. Existen clientes que constantes, que acceden a dicho bien de forma asidua, u ocasionales, aquellos que lo hacen en un determinado momento, por una necesidad puntual.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOSA

Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Direccion de Marketing.* Mexico D.F: PEARSON EDUCACIÓN.

Lambin, J., Galluci, C., & Sicurello, C. (2009). *Dirección de marketing Gestion estrategica y operativa del mercado.* Mexico DF: McGraw-Hill.

Lobo, M. a., & Pino, M. D. (2009). *Manual de Publicidad.* Madrid: ESIC.

Muñoz, M. A. (2004). *Merchandising como mejorar la imagen de un establecimiento comercial.* Madrid: ESIC.

Tilve, M. V. (2010). *Introduccion al Marketing Estratégic .* San Francisco: Creative Commons Attribution .

www.liderazgoymercadeo.com. (s.f.). *Promoción de Ventas*. Recuperado el 13 de Abril de 2016, de http://www.liderazgoymercadeo.com/mercadeo_tema.asp?id=156#

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADO POR)

Nombre	Cargo	Centro de Formación	Fecha
Raúl Fabián Cadena Vidal	Líder Expertos Temáticos	Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial.	Junio de 2016
John Ricardo Peñuela Vásquez	Expertos Temático	Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial.	
Julio César Salgado	Experto Temático	Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial.	
Luz Marina Medina Aguirre	Experta Temática	Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial.	
Ismari Herrera Jeréz	Experto Competencias de Idioma Inglés	Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial.	
Jorge Enrique Figueroa Chaparro	Experto Competencia Transversal- Ética y Emprendimiento	Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial.	
Luz Dary Palomino González	Experto Competencia Transversal- Ambiental	Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial.	

Marian Yarith Carvajal Castellanos	Experto Competencia Transversal- Salud Ocupacional	Centro de la Tecnología del Diseño y la Productividad Empresarial.	
Rosa Elvia Quintero Guasca	Asesor Pedagógico Línea de Producción Regional Santander	Centro Industrial de Mantenimiento Integral.	
Luis Orlando Beltrán Vargas	Asesor Pedagógico Línea de Producción Regional Santander	Centro Industrial de Mantenimiento Integral.	

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 19

Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Logística.			**Código:** 822202 **Versión:** 02	
Nombre del Proyecto: Diseño de un plan maestro de logística comercial con una mirada integral que facilite el acceso a mercados internacionales.			**Código:** 1282469	
Fase del proyecto: Fase Evaluación.				
Actividad (es) del proyecto: Realizar el control a la ejecución del plan maestro de logística e introducir los correctivos necesarios de manera oportuna.	**Actividad (es) de aprendizaje:** Establecer planes de mejoramiento, según los resultados de la evaluación de procesos.	**Ambiente de formación escenario** LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.	**Materiales de formación** **Devolutivo** (Herramienta – equipo).	**Consumible** (Unidades empleadas durante el programa).
Resultados de Aprendizaje: **210101004-01:** Valorar el desarrollo de los procesos logísticos periódicamente utilizando las técnicas de seguimiento y control que permitan verificar su cumplimiento frente a las actividades, tiempos y costos establecidos por la organización según el desempeño de la industria y la competencia nacional e internacional.			**Competencia:** **210101004:** Evaluar el resultado de los procesos según indicadores de gestión establecidos por la organización.	

210101004-02: Rediseñar los procesos logísticos apoyado por tecnologías de la información de acuerdo con los resultados de la evaluación, los indicadores de gestión y las exigencias del mercado. **210101004-03:** Realizar el seguimiento al desarrollo de los acuerdos entre las partes según los tipos de control, normas legales y comerciales y políticas establecidas definidas entre las partes teniendo en cuenta especificaciones e indicadores de gestión y su cumplimiento. **210101004-04:** Presentar informes de resultados de la verificación, actualización y retroalimentación del desarrollo de los acuerdos entre las partes según los requerimientos de los procesos y acciones de la competencia.	
210101005-03: Evaluar la gestión del talento humano a través de indicadores de gestión teniendo en cuenta el desarrollo de las funciones con relación a metas establecidas y tiempos gestión según niveles de rendimiento a partir de normas y procedimientos establecidos a nivel interno y externo.	**210101005:** Dirigir el talento humano según necesidades de la organización.
210101005-04: Analizar los resultados de la evaluación según metas organizacionales teniendo en cuenta las variables de gestión y áreas de rendimiento identificando las debilidades y fortalezas del talento humano según las técnicas establecidas.	
210101020-03: Evaluar la calidad de los procesos comerciales relacionados con los proveedores y clientes, canales de distribución y desarrollo del mercado según indicadores de gestión y valor agregado del	**210101020:** Dar soporte a los procesos según políticas y requerimientos de los clientes.

proceso, para el desarrollo de alianzas entre proveedores y clientes.	
210101035-02: Evaluar los procesos que generan valor en la cadena de abastecimiento en el desarrollo de las actividades logísticas mediante la aplicación de métodos y técnicas y el soporte tecnológico según la interacción de la cadena de abastecimiento.	**210101035:** Generar valor en la cadena de suministro de acuerdo con los objetivos y estrategias de los diferentes actores.
240201501-01: Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos. **240201501-07:** Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos.	**240201501:** Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva.
240201502-06: Relacionarse con hablantes nativos en un grado suficiente de fluidez y naturalidad, de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de los interlocutores.	**240201502:** Producir textos en inglés en forma escrita y oral.
Duración de la guía (en horas):	363 horas.

2. INTRODUCCIÓN

El diseño de un plan maestro de logística comercial con una mirada integral que facilite el acceso a mercados nacionales, no puede desarrollarse si no se definen los puntos críticos que se exigen y sin que se realice una evaluación de los resultados obtenidos, que puedan ser comparados con la misión, visión y política organizacional. Dicha evaluación en la gestión logística comercial permite la formulación de estrategias que conlleven a ser competitivos en un mundo globalizado.

No se puede dejar de lado la importancia de la gestión logística y el seguimiento que debe

realizarse a cada uno de los procesos, áreas y actores que intervienen en la cadena de abastecimiento, por lo cual es importante evaluar continuamente dichos procesos, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos se pueden establecer planes de mejoramiento inmediatos que den respuesta a las necesidades generadas por las deficiencias del servicio.

Por lo anterior, es que durante el desarrollo de todo el programa de formación se han tratado temas relacionados con el comportamiento del mercado financiero, el establecimiento de los sistemas de distribución, redes de transporte, centros de distribución, presupuestos, manejo de la información, recursos humanos, procedimientos de importaciones y exportaciones desde la cadena logística, trazabilidad, documentación y otras actividades que hacen parte importante del diseño del plan maestro y de su elaboración, por lo tanto, en esta actividad de aprendizaje final se trabajará sobre la evaluación, resultado, y propuesta de planes de mejoramiento que contribuyen a que todo proceso logístico sea de clase mundial y totalmente competitivo dentro de la economía, nacional e internacional.

De igual manera, durante esta actividad de aprendizaje se orienta sobre los lineamientos que son importantes para realizar planes de mejoramiento basados en la evaluación encontrada dentro de cada proceso y que permitirán optimizar el plan maestro de la logística comercial. Por ello, es esencial conocer el idioma inglés al momento de realizar planes maestros, ya que de esta manera la información será trasmitida en esta lengua; es por esta razón que también se explicarán los tipos de expresiones más comunes como son las colocaciones, las preguntas con *Wh* y algunas figuras gramaticales de uso frecuente.

La duración de esta actividad de aprendizaje es de 363 horas, correspondientes a un 20 % de horas Directas **(D)**, que se refieren al trabajo a realizar con acompañamiento del instructor y 80 % de horas Independientes **(I)**, que hacen referencia a trabajo autónomo a realizar por parte del aprendiz.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje es necesario revisar los materiales de formación “Seguimiento y evaluación a un plan maestro de logística comercial” y “*Logistics process improvement*”, explorar los materiales complementarios y efectuar consultas en internet.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y el material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Evaluación / Actividad de aprendizaje 19: Establecer planes de mejoramiento, según los resultados de la evaluación de procesos; allí ingresa al respectivo material, que se solicita en cada evidencia.

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión inicial

- **Evidencia: La importancia de evaluar en las organizaciones**

  Hoy en día todas las organizaciones requieren evaluar permanentemente los procesos internos que permiten dar respuesta inmediata a las inconformidades presentadas por los clientes internos y externos, se debe tener en cuenta que no existen procesos perfectos, pero el objetivo es optimizarlos, utilizando para ello los planes de mejoramiento, tanto en lo referente al proceso como al recurso humano.

  No se puede desconocer, que a pocas personas les gusta ser evaluadas, sienten temor frente a los resultados que se pudieran encontrar, por pensar que con esto van a perder sus empleos, desconociendo que dentro de los objetivos de dichas evaluaciones a nivel organizacional se encuentra el lograr que los colaboradores se sientan a gusto en sus labores y puedan desarrollar mejor sus tareas con calidad y honestidad.

  Adicional, desde el punto de vista de los procesos, la evaluación se convierte en uno permanente y los planes de mejoramiento deben apuntar a los rediseños inmediatos de los mismos, para asegurar el cumplimiento de las metas organizacionales.

  De acuerdo a lo anterior se le invita a reflexionar sobre los siguientes interrogantes:

  - ¿Conoce algún tipo de evaluación en su lugar de trabajo? ¿Cuál?
  - ¿En el desarrollo de sus labores, le han realizado alguna evaluación? ¿De qué tipo?
  - ¿El resultado de la evaluación ha generado procesos de mejoramiento?
  - ¿Cómo se sintió durante el proceso?
  - ¿Considera importante realizar evaluación a los procesos de la organización?
  - ¿Sabe cómo se evalúa un proceso?
  - ¿Qué aspectos evaluaría en los procesos logísticos?
  - ¿Qué decisiones se tomaron en la empresa para mejorar los procesos?
  - ¿Conoce la importancia de los planes de mejoramiento?

Importante: en caso de no haber participado en la evaluación de los procesos, consulte a alguna persona conocida que si lo haya hecho, formúlele las preguntas y saque una conclusión.

Nota: este ejercicio es de carácter individual y tiene como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la actividad de aprendizaje 19, por tal razón no es calificable.

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

- **Evidencia: Importancia de medir, evaluar, analizar y mejorar los procesos**

Cómo se ha reiterado a lo largo de este programa de formación es muy importante que las empresas de bienes y servicios, no sólo midan, evalúen, analicen y mejoren los procesos desde las propias tareas generadas de las actividades cotidianas, sino que también lo hagan a las personas involucradas directamente, lo cual concluye en la toma de decisiones sobre las estrategias que se deben adoptar para mejorar y optimizar sus procesos.

Por lo anterior, no se puede desconocer la importancia que genera la implementación de los sistemas de calidad que sirven como herramienta en la determinación de los planes de mejoramiento y toma de decisiones. Para conocer y/o profundizar más en estos temas se le invita a estudiar el material de formación “Seguimiento y evaluación a un plan maestro de logística comercial”, los materiales complementario asociados a esta actividad de aprendizaje y sus propias investigaciones, teniendo en cuenta lo siguiente:

Incluya la consulta de la Norma de calidad ISO 9001 versión 2015, la cual trabaja en los numerales del 6 al 10 lo referentes a planificación, soporte, operación, evaluación desempeño y mejora, utilizando para ello los estándares que a nivel mundial permiten compararse y ser más competitivos. Los temas son: en el numeral 6 la planificación de cambios y los aspectos a tener en cuenta. En el numeral 7, se encuentra el tema de soporte, que no es otra cosa que los recursos que deben estar presentes en los procesos, al interior de la organización y en los de la competencia, la comunicación y el manejo de la información. El numeral 8, trabaja el tema de la planificación y el control operacional aplicado a todo lo concerniente a los requerimientos y exigencias, de productos y servicios que se ofrecen desde su diseño, control, producción, trazabilidad y entrega. En el numeral 9, la evaluación del desempeño, con aspectos de servicio al cliente, auditorías y resultados de la evaluación y, para terminar, el numeral 10, trata todo lo relacionado con la mejora, por ejemplo, las no conformidades y la mejora

continua.

Tenga en cuenta que en el material complementario “Requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad. Interpretación libre de ISO/DIS 9001:2015”, encontrará información concisa sobre los aspectos enumerados anteriormente.

Después de revisar, consultar y estudiar el material complementario, se invita a reflexionar sobre los siguientes planteamientos:

- ¿Es necesario ajustar los procesos de acuerdo a los resultados de las evaluaciones, la interpretación de los indicadores y el comportamiento del mercado?
- ¿Quiénes son las personas interesadas en conocer el resultado de las evaluaciones? ¿Para qué los utilizan?
- ¿Qué aspectos considera más importantes en el momento de aplicar la norma de calidad ISO 9001 versión 2015?
- ¿Cómo influye el valor agregado que se dé al producto y/o servicio en el cumplimiento de las metas organizacionales?
- ¿Qué aspectos del plan maestro considera que deben evaluarse y con qué frecuencia?

Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable**. Total horas: 25, 5 (D) y 20 (I).**

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y teorización)

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de apropiación del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 1: Evaluación “Seguimiento y mejoramiento del proceso logístico”**

  En todas las organizaciones empresariales existen actividades relacionadas con la planificación, la distribución y el control de los procesos logísticos, para garantizar el flujo de materiales, energía, dinero e información. Esto tiene el propósito de brindarle al

cliente bienes y servicios, con la calidad exigida y a costos competitivos en el mercado. Por tanto, la coordinación de las actividades asegura que estos flujos converjan para garantizar un alto nivel de servicio al cliente y la reducción de costos. Además, la distribución de tareas involucra a los diferentes actores que integran la red logística y que establecen relaciones con cada persona involucrada en el proceso, desde el proveedor hasta el consumidor.

Durante todo el proceso de aprendizaje es importante realizar evaluaciones que permitan determinar la adquisición de conocimientos por parte de quienes reciben esta enseñanza. Por ello, una vez estudiado el material de formación "Seguimiento y evaluación a un plan maestro de logística comercial" y los materiales complementarios asociados a esta actividad de aprendizaje, se le invita a contestar las preguntas de la evaluación correspondiente a esta evidencia que se encuentran en la plataforma.

La evaluación correspondiente a esta actividad de aprendizaje busca verificar el conocimiento adquirido y validar su competencia en las distintas temáticas tratadas. Esta evaluación consta de 7 preguntas y su duración es de una hora. Recuerde que tiene habilitado un único intento, así que una vez empiece la prueba, debe terminarla.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Evaluación / Actividad de aprendizaje 19: Establecer planes de mejoramiento, según los resultados de la evaluación de procesos / Evidencia 1: Evaluación "Seguimiento y mejoramiento del proceso logístico". **Total horas: 4, 1 (D) y 3 (I).**

- **Evidencia 2: Foro "Medición del desempeño"**

  Anteriormente no era tan relevante realizar evaluación al personal que realizaba las diversas tareas en las compañías, pero esto ha cambiado con el tiempo; hoy en día juega un papel importante el recurso humano, su competencia, conocimiento, experiencia y habilidad para realizar las actividades y tareas propuestas que permiten a las organizaciones ser competitivas o simplemente salir del mercado.

  Por consiguiente para poder participar en este foro, es necesario consultar el ejemplo del formato de la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), que encuentra el material complementario como "Formato EDL período de prueba CNSC" y/o buscar en la web alguno de los formatos que existen para la realización de la evaluación de desempeño. Tenga en cuenta que el formato seleccionado, debe ser descargado y diligenciado.

  Una vez diligenciado el formato, compártalo en el foro y conteste las siguientes preguntas:

1. ¿Por qué considera que debe realizarse la evaluación de desempeño al talento humano que hace parte del equipo del departamento logístico de una empresa?

2. ¿Qué aspectos considera que deberían ser tenidos en cuenta en la evaluación?

3. ¿En el desarrollo de sus labores, le han realizado alguna evaluación? ¿De qué tipo?

4. ¿El resultado de la evaluación ha generado procesos de mejoramiento? Justifique su respuesta.

5. ¿Cómo se sintió durante el proceso? Compare el resultado obtenido en la empresa y el del ejercicio.

6. ¿Cómo propondría un plan de mejoramiento para el personal? Imagine alguna situación.

Por último, lea cuidadosamente las publicaciones de sus compañeros y comente respetuosamente dos que le llamen la atención, argumentando por qué está o no de acuerdo con la opinión dada por ellos.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Evaluación / Actividad de aprendizaje 19: Establecer planes de mejoramiento, según los resultados de la evaluación de procesos / Evidencia 2: Foro “Medición del desempeño”. **Total horas: 8, 2 (D) y 6 (I).**

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de transferencia del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 3: Fase I, Análisis DOFA del entorno**

  Como se ha mencionado en anteriores actividades de aprendizaje, el plan maestro de logística comercial, es una herramienta administrativa que permite la integración, coordinación, colaboración y comunicación entre todas las áreas involucradas en el servicio al cliente, incorporando las mejores estrategias y tácticas para cada uno de los procesos internos de la empresa y aprovechando al máximo todos los recursos de ella.

  Importante: tenga en cuenta que el plan maestro se realizará a través de cuatro fases,

las cuales debe ir socializando con el instructor para ir corrigiendo lo que le solicite en cada una y que deberá tener en cuenta los conceptos de la **Evidencia: Importancia de medir, evaluar, analizar y mejorar los procesos,** perteneciente a esta guía de aprendizaje.

Para esta primera fase inicie con la construcción del plan maestro de logística, desarrollando la Fase I que corresponde al análisis del entorno DOFA. Para ello tenga en cuenta lo siguiente:

1. Seleccione un caso empresarial hipotético o real, en donde se desarrollen operaciones logísticas. Justifique porqué seleccionó el caso.

2. Realice un análisis situacional haciendo uso de la técnica FODA. Este análisis comprenderá en forma clara y oportuna el estudio de las fuerzas internas y externas que inciden en el desarrollo normal de su empresa.

3. Analice el medio ambiente interno de la empresa seleccionada e identifique los puntos fuertes y débiles en los procesos logísticos de la empresa.

4. Analice el medio ambiente externo de la empresa. Defina las oportunidades y amenazas que pueden existir externamente de la empresa y que pueden ayudar o afectar el funcionamiento de ésta.

5. Realice el diagnóstico situacional de la empresa, diligenciando una matriz DOFA.

6. Elabore un documento con todos los puntos desarrollados y envíelo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Evaluación / Actividad de aprendizaje 19: Establecer planes de mejoramiento, según los resultados de la evaluación de procesos / Evidencia 3: Fase I, Análisis DOFA del entorno. **Total horas: 58, 12 (D) y 46 (I).**

- **Evidencia 4: Fase II, Planeación estratégica**

Para Chandler (2003)[1], “Estrategia es la determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos”.

[1] Citado en: Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & gestión*, (35). 152 - 181.

Es así, como la planeación estratégica se utiliza para dar un direccionamiento a la empresa, cuyo propósito es alcanzar los objetivos y metas trazadas para lograr un crecimiento económico, humano y tecnológico. Esta planeación involucra toda la empresa, por lo tanto todo el personal debe estar comprometido para que sea un éxito.

Hay que preguntarse cómo se van a lograr esos objetivos y aplicarlos correctamente, siendo autocríticos, creativos y conociendo los recursos que se tienen y de cuáles se carecen, pero ante todo se debe estar receptivo al cambio. Tener conocimiento de las personas y del rol que representan, conocer la misión, la visión, analizar la competencia mediante una matriz DOFA, diseñar estrategias efectivas y tomar decisiones para lograr cambios significativos, son procesos que se deben involucrar en la empresa.

Partiendo de lo anterior, hay que tener en cuenta que para el desarrollo de esta evidencia se debe haber realizado la Fase I del análisis del entorno y retomar los conceptos que considere necesarios para su desarrollo y realizar lo siguiente:

1. La misión logística de la empresa: es importante que se establezca para la empresa una misión y una visión, ya que la misión determina el propósito fundamental o razón de ser de la empresa y la visión lo que se pretende alcanzar en el futuro. En este caso es necesario establecer una misión de logística, aclarando que siempre debe de existir una misión general de la empresa y de ésta deberá depender la misión logística.

2. La visión logística: para poder formular una visión logística es necesario que se incorporen conceptos que involucren el mercado y el nivel de servicio que la empresa desea ofrecer al cliente.

3. El establecimiento de objetivos, estratégicos, tácticos y operativos: el establecer objetivos implica la fijación de un conjunto de resultados deseados que requieren un esfuerzo mayor disciplinado. El reto de acortar la brecha entre el resultado real y el resultado deseado implica que la organización debe ser más inventiva y mostrar urgencia por emprender acciones específicas en cuanto a sus intenciones.

4. Definición de las políticas de la empresa.

5. Detalle las estrategias que puede aplicar la empresa para lograr un mejor éxito de la logística.

6. Elabore un documento con todos los puntos desarrollados y envíelo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Evaluación /

Actividad de aprendizaje 19: Establecer planes de mejoramiento, según los resultados de la evaluación de procesos / Evidencia 4: Fase II, Planeación estratégica. **Total horas: 48, 9 (D) y 39 (I).**

- **Evidencia 5: Fase III, Integración de áreas involucradas en el servicio al cliente**

  La integración de todas las áreas involucradas en el servicio al cliente, y su relación con la logística cobra más importancia desde que se comenzó a abordar este concepto a nivel internacional, pues se trata de cómo se deben integrar todas las áreas de la organización para ser flexibles en un mercado cada vez más globalizado y estructurado, donde se imponen estándares de calidad a todos los procesos organizacionales. Es por esto, que una de las áreas que más es la del servicio al cliente, pues de esta depende en gran parte la efectividad del comercio de los productos y servicios entre clientes y proveedores.

  Teniendo en cuenta lo anterior y lo desarrollado en la Fase I del análisis del entorno y la Fase II de la planeación estratégica, realice lo siguiente:

  1. Diseño y organización del departamento de logística:

     a. El organigrama del departamento de logística comercial.

     b. La descripción de funciones para cada cargo que hace parte del equipo multidisciplinario de logística.

     c. La descripción del perfil para cada cargo que hace parte del equipo multidisciplinario logístico, en la cual debe incluir nivel de educación, experiencia requerida, habilidades y competencias.

     d. Definir los indicadores de evaluación de desempeño del equipo multidisciplinario de logística.

  2. Procesos del plan maestro de logística comercial y aplicación de indicadores de desempeño: en este punto debe diseñar cada uno de los siguientes subsistemas y procesos involucrados a mejorar del servicio al cliente:

     a. Subsistema de aprovisionamiento.

     b. Subsistema de producción.

     c. Subsistema de distribución física.

Todos estos subsistemas van acompañados de la aplicación de indicadores de desempeño y de una sola estrategia logística.

3. Elabore un documento con todos los puntos desarrollados y envíelo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Evaluación / Actividad de aprendizaje 19: Establecer planes de mejoramiento, según los resultados de la evaluación de procesos / Evidencia 5: Fase III, Integración de áreas involucradas en el servicio al cliente. **Total horas 48, 9 (D) y 39 (I).**

- **Evidencia 6: Fase IV, Plan maestro**

Para lograr con éxito la correcta evaluación de los procesos involucrados en los procesos logísticos de las empresas, se deben tener en cuenta que los resultados obtenidos a través de los diversos actores de la cadena de abastecimiento cuenten con una buena estructura organizacional y la correcta puesta en marcha del plan maestro.

Para efectos de retomar, compilar y consolidar los elementos que conforman cada una de las etapas del plan maestro de logística comercial y que se han venido trabajando de manera práctica a lo largo de esta actividad de aprendizaje, elabore un diseño de un plan maestro de logística comercial para la mejora continua de los procesos del caso hipotético empresarial o del caso real en el que viene trabajando.

Para desarrollar esta evidencia debe basarse en lo plasmado en la Fase I del análisis del entorno, la Fase II de la planeación estratégica y la Fase III de la integración de las áreas involucradas en el servicio al cliente y realizar lo siguiente:

1. Teniendo en cuenta los indicadores establecidos en el punto anterior, construya el cuadro de mando para los factores claves de éxito que quiere medir en su proceso, diligenciando la matriz que se encuentra en el documento descargable asociado a esta evidencia.

2. Con base en los resultados del cuadro de mando, diseñe un plan de acción para los indicadores que (hipotéticamente) no están teniendo el desempeño esperado. Para ello, diligencie la matriz que se encuentra en el documento descargable asociado a esta evidencia.

3. Elabore un documento con todos los puntos desarrollados y envíelo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Evaluación /

Actividad de aprendizaje 19: Establecer planes de mejoramiento, según los resultados de la evaluación de procesos / Evidencia 6: Fase IV, Plan maestro. **Total horas: 93, 20 (D) y 73 (I).**

Evidencia 7: Taller *"Talking about Logistics, workshop"*

Para un profesional en cualquier campo de acción, en este caso el Tecnólogo en Gestión Logística, es necesario usar el idioma inglés como herramienta de comunicación de sus ideas y apreciaciones acerca de un proceso en el cual tiene directa participación. Contar con las habilidades requeridas para expresarse en inglés representa una gran ventaja en el momento de realizar aportes relevantes dentro de cualquier compañía. Lo esencial es contar con la destreza suficiente que le permita dar a conocer cómo funciona su ambito laboral.

Para esta evidencia, el aprendiz deberá desarrollar un taller que incluye dos momentos, el primero de comprensión y producción oral-escrita y el segundo de sustentación - producción oral por medio de la asistencia a un encuentro sincrónico donde de cuenta de los conocimientos que ha adquirido durante esta actividad de aprendizaje desde el área técnica y que ha logrado afianzar mediante el material de formación y complementario del área de inglés. Para realizar esta evidencia, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. Estudiar el material de formación: *"Logistics process improvement".*

2. Consultar el material complementario "*How to Compare Six Sig, Lean and the Theory of Constraints"*, así como los audios asociados a esta actividad de aprendizaje.

3. Revisar el documento de la evidencia para desarrollar completamente el taller: *"Talking about Logistics, workshop".*

4. Enviar el taller con cada uno de sus entregables en los formatos .doc, .ppt y .mp4. respectivamente.

5. Asistir a un encuentro sincrónico con el instructor y dos (2) aprendices más para responder las preguntas formuladas por el instructor acerca del taller.

Nota: Esta evidencia es de carácter individual. En caso de requerirse mayor información, podrá acceder a la biblioteca SENA u otras fuentes de internet.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción de menú principal: Fase Evaluación / Actividad de aprendizaje 19: Establecer planes de mejoramiento, según los resultados

de la evaluación de procesos / Evidencia 7: *Taller: "Talking about Logistics, workshop"*
Total horas: 79, 8 (D) y 71 (I).

3.5 Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Evidencia 1: Evaluación "Seguimiento y mejoramiento del proceso logístico".	• Evalúa los procesos según los costos e insumos requeridos, su funcionamiento y el valor que se genera en cada uno de ellos para determinar la relación costo beneficio según los resultados de la gestión. • Valora los procesos de acuerdo con su funcionalidad, utilidad y oportunidad con las demás áreas y actores según el soporte tecnológico establecidos por la organización.	**Cuestionario:** Evaluación.
Evidencia de conocimiento: Evidencia 2: Foro "Medición del desempeño".	Identifica las áreas de rendimiento del recurso humano y las características actitudinales susceptibles de ser evaluadas de acuerdo a las a las actividades programadas.	**Lista de chequeo:** Foro.
Evidencia de desempeño: Evidencia 7: Taller *"Talking*	• Sostiene conversaciones con	**Lista de chequeo:** Taller.

about Logistics, workshop".	vocabulario básico técnico aprendido. • Sostiene una conversación con naturalidad, fluidez y eficacia, incluso sobre temas especializados de su profesión. • Puede iniciar un discurso, tomar la palabra, y terminar una conversación técnica de su profesión. • Puede interactuar fácil y espontáneamente con hablantes nativos.	
Evidencia de producto: Evidencia 3: Fase I, Análisis DOFA del entorno.	• Identifica las áreas de rendimiento del recurso humano y las características actitudinales susceptibles de ser evaluadas de acuerdo a las a las actividades programadas. • Valora los procesos de acuerdo con su funcionalidad, utilidad y oportunidad con las demás áreas y actores según el soporte tecnológico establecidos por la organización. • Evalúa de forma veraz	**Lista de verificación:** Análisis DOFA.

	los canales de distribución, el desarrollo del mercado de los proveedores y clientes mediante el monitoreo de la relación entre los actores de la cadena de abastecimiento de acuerdo con las alianzas acordadas, indicadores de gestión, la calidad y valor agregado en cada proceso según políticas de las organizaciones, objetivos y estrategias del plan de mercadeo.	
Evidencia de producto: Evidencia 4: Fase II, Planeación estratégica.	• Diseña los planes de mejoramiento, reentrenamiento y capacitación para el mejor desempeño del talento humano según políticas de la organización. • Verifica el cumplimiento de los acuerdos entre las partes frente a la planeación de cada proceso y las especificaciones e indicadores de gestión definidos por la organización según la programación aprobada y los términos establecidos para el desarrollo del proceso	**Lista de verificación:** Informe.

	comercial. • Ejecuta actividades de consulta y revisión de datos para comprobar el cumplimiento del desarrollo de los acuerdos comerciales teniendo en cuenta los términos de negociación definidos en la contratación según el contrato y las normas legales establecidas. • Realiza el seguimiento al desarrollo de los procesos logísticos, a partir de los resultados observados en los procesos seleccionados y el comportamiento del mercado de la industria nacional para optimizar los procesos de acuerdo con los indicadores de gestión y la política empresarial. • Elabora los informes de gestión para comunicar los resultados de la evaluación de los acuerdos y las acciones a seguir reportando al área respectiva las solicitudes que no cumplen las especificaciones señaladas según los requerimientos y acciones de la	

	competencia. • Interpreta la información de los resultados de la evaluación de los procesos logísticos para la toma de decisiones en los ajustes de los mismos teniendo en cuenta el comportamiento de los indicadores de gestión y del mercado.	
Evidencia de producto: Evidencia 5: Fase III, Integración de áreas involucradas en el servicio al cliente.	• Diseña los planes de mejoramiento, reentrenamiento y capacitación para el mejor desempeño del talento humano según políticas de la organización. • Interpreta los resultados de las evaluaciones de desempeño de acuerdo con los normas de calidad e indicadores de gestión en las diferentes tareas, procesos y procedimientos analizando las variables de medición del rendimiento del talento humano. • Valora los procesos de acuerdo con su funcionalidad, utilidad y oportunidad con las demás áreas y actores	**Lista de verificación:** Cuadro de mando.

	según el soporte tecnológico establecidos por la organización. • Verifica el cumplimiento de los acuerdos entre las partes frente a la planeación de cada proceso y las especificaciones e indicadores de gestión definidos por la organización según la programación aprobada y los términos establecidos para el desarrollo del proceso comercial. • Realiza el seguimiento al desarrollo de los procesos logísticos, a partir de los resultados observados en los procesos seleccionados y el comportamiento del mercado de la industria nacional para optimizar los procesos de acuerdo con los indicadores de gestión y la política empresarial. • Elabora los informes de gestión para comunicar los resultados de la evaluación de los acuerdos y las acciones a seguir reportando al área respectiva las solicitudes que no cumplen las	

	especificaciones señaladas según los requerimientos y acciones de la competencia.	
Evidencia de producto: Evidencia 6: Fase IV, Plan maestro.	• Identifica las áreas de rendimiento del recurso humano y las características actitudinales susceptibles de ser evaluadas de acuerdo a las a las actividades programadas. • Diseña los planes de mejoramiento, reentrenamiento y capacitación para el mejor desempeño del talento humano según políticas de la organización. • Interpreta los resultados de las evaluaciones de desempeño de acuerdo con los normas de calidad e indicadores de gestión en las diferentes tareas, procesos y procedimientos analizando las variables de medición del rendimiento del talento humano. • Evalúa los procesos según los costos e insumos requeridos, su funcionamiento y el	**Lista de verificación:** Plan maestro.

	valor que se genera en cada uno de ellos para determinar la relación costo beneficio según los resultados de la gestión. • Valora los procesos de acuerdo con su funcionalidad, utilidad y oportunidad con las demás áreas y actores según el soporte tecnológico establecidos por la organización. • Evalúa de forma veraz los canales de distribución, el desarrollo del mercado de los proveedores y clientes mediante el monitoreo de la relación entre los actores de la cadena de abastecimiento de acuerdo con las alianzas acordadas, indicadores de gestión, la calidad y valor agregado en cada proceso según políticas de las organizaciones, objetivos y estrategias del plan de mercadeo. • Verifica el cumplimiento de los acuerdos entre las partes frente a la planeación de cada proceso y las especificaciones e	

	indicadores de gestión definidos por la organización según la programación aprobada y los términos establecidos para el desarrollo del proceso comercial. • Ejecuta actividades de consulta y revisión de datos para comprobar el cumplimiento del desarrollo de los acuerdos comerciales teniendo en cuenta los términos de negociación definidos en la contratación según el contrato y las normas legales establecidas. • Realiza el seguimiento al desarrollo de los procesos logísticos, a partir de los resultados observados en los procesos seleccionados y el comportamiento del mercado de la industria nacional para optimizar los procesos de acuerdo con los indicadores de gestión y la política empresarial. • Elabora los informes de gestión para comunicar los resultados de la evaluación de los acuerdos y las acciones a seguir reportando al	

	área respectiva las solicitudes que no cumplen las especificaciones señaladas según los requerimientos y acciones de la competencia. • Interpreta la información de los resultados de la evaluación de los procesos logísticos para la toma de decisiones en los ajustes de los mismos teniendo en cuenta el comportamiento de los indicadores de gestión y del mercado.	

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Actividades del proyecto	Duración (Horas)	Materiales de formación devolutivos: (Equipos/herramientas)		Materiales de formación (consumibles)		Talento Humano (instructores)		Ambientes de aprendizaje tipificados
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	**Escenario (Aula, laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.
Realizar el control a la ejecución del plan maestro de logística e introducir los correctivos necesarios de manera oportuna.	363					Profesional en Ingeniería o Administración, que acredite formación en logística y/o con especialización de logística y áreas afines. Profesional en Idiomas (Nivel B2 certificado).	2	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acuerdo comercial: convenio o negociación entre dos o más países con intereses similares, donde se tienen políticas que benefician a las dos partes.

Alianza estratégica: unión de personas naturales y/o jurídicas mediante la cual realizan un acuerdo en busca de beneficios similares.

Be aware: *knowing that something exists, or having knowledge or experience of a particular thing. (*Ser consiente).

By heart: *to learn something in such a way that you can say it from memory. (*De memoria).

By the time: *used for saying what has already happened at the time that something else happens.* (Para cuándo).

Cadena de suministro: actividades relacionadas con el flujo de bienes desde la materia prima hasta el consumidor final.

Cadena de valor: enfoque que consiste en generar competitividad en las relaciones comerciales con beneficios mutuos.

Canal de distribución: conducto que escoge una empresa para asegurar que sus productos lleguen al consumidor final.

Canal físico de distribución: brecha de tiempo y espacio entre los puntos de procesamiento de una empresa y sus clientes.

Canal físico de suministro: brecha de tiempo y espacio entre las fuentes inmediatas de material de una empresa y sus puntos de procesamiento.

Canales logísticos: red de cadenas de suministro que participan en almacenamiento, manejo, traslado, transporte y funciones de comunicación que permiten un efectivo flujo de los bienes.

Cadena extendida de suministro: se requiere para aquellos miembros del canal de suministro más allá de los proveedores o de los clientes inmediatos de una empresa.

Centro de distribución: almacén de post – producción para bienes finales y que permite

su traslado al consumidor final.

Chunk: *a part of something, especially a large part.* (Trozo).

Clarification: *an explanation or more details that makes something clear or easier to understand.* (Aclaración).

Cliente: persona natural y/o jurídica que accede a los productos y/o servicios de otros.

Collocation**:** *a word or phrase that is often used with another word or phrase, in a way that sounds correct to people who have spoken the language all their lives, but might not be expected from the meaning.* (Colocación o unidad fraseológica).

Competencia: situación donde existen varios oferentes y demandantes de un bien y/o servicio.

Consolidación: combinación de dos o más embarques con el propósito de reducir las proporciones y costos de transporte.

Consumidor: persona que al final de la cadena de suministro hace uso o consumo del bien y/o servicio.

Correctivos: son aquellos aspectos que se toman en cuenta para mejorar un proceso.

Costos de almacenaje de inventario: medida financiera que calcula todos los costos asociados con sostener una unidad de almacenamiento, se expresa como un porcentaje del valor del inventario. Incluye inventario en almacenamiento, almacenaje, obsolescencia, deterioro o estropeo, seguro, impuestos, depreciación y costo de manejo.

Despliegue de inventario: técnica para posicionar inventario estratégicamente, para cumplir los niveles de servicio al cliente mientras de minimiza el inventario y los niveles de almacenamiento.

Dirección de la cadena de suministro: es la integración de todos los actores que desarrollan actividades relacionadas en la cadena de suministro, para alcanzar una ventaja competitiva sustentable.

Direccionamiento estratégico: proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos y objetivos.

Disagree: *to not have the same opinion*. (Estar en desacuerdo).

***E-business* (negocios electrónicos):** el término derivó de términos tales como *"e-mail"* y "*e-commerce*" es hacer negocio en internet, no sólo comprando y vendiendo, sino también brindando servicios a los clientes y colaborando con socios comerciales.

***E-commerce* (comercio electrónico):** transacciones financieras por medios electrónicos. Con el crecimiento del comercio en internet y la web, el *e-commerce* se refiere a menudo a las compras en las tiendas online en la web, también conocidos como sitios web de *e-commerce.*

Emphasize: *to show that something is very important or worth giving attention to. (*Enfatizar).

Especificación: características técnicas de un proceso o servicio.

Estrategia: acciones que se implementan para conseguir un objetivo determinado.

Evaluación: herramienta utilizada con el fin de mejorar procesos y procedimientos de acuerdo con el cumplimiento de los objetivos.

Flujos logísticos: son los flujos que la logística se encarga de planear, gestionar y administrar, a través de la cadena extendida de suministro. Entre los cuales están: flujo de productos, que incluye bienes y servicios; flujo de información y comunicación, que incluye la publicidad, el estudio y la investigación de mercados; flujo de efectivo, que incluye la parte financiera del esquema logístico.

Geoestrategia: influencia que tiene los factores geográficos sobre el desarrollo estratégico de los Estados.

Gestión: es administrar un proceso o acción con el fin de obtener los mejores resultados.

Indicador: elemento de medición que permite evaluar, hacer seguimiento y mejorar los procesos.

Interrupt: *to stop a person from speaking for a short period by something you say or do.* (Interrumpir).

Lastly: *used to show when something comes after all the other things in a list.* (Por último).

Logística: orden de los procesos que permite llevar un producto o servicio desde su producción hasta el consumidor final.

Logística de negocios: área de estudio en el campo de la gerencia, la cual se encarga de

coordinar al interior de la empresa las áreas tradicionales, tales como: las finanzas, el marketing y la producción**.**

Logística integrada: amplio sistema de la cadena del suministro que la abarca como un solo proceso, desde el aprovisionamiento de las materias primas hasta la distribución del producto final. Todas las funciones que componen a la cadena del suministro se manejan como una sola entidad, en lugar de funciones individuales que se manejan separadamente.

Macroentorno / Macroambiente: el análisis del macro entorno es vital para saber en qué condiciones compite una empresa nacional con otras del mundo o de su mismo país o región, o en qué condiciones se desarrollan los negocios en un sector de la economía del país comparada con otros sectores nacionales e internacionales.

Manage: *to succeed in doing or dealing with something, especially something difficult.* (Dirigir, manejar, gestionar).

Manejo del inventario: proceso de asegurar la disponibilidad de los productos a través de actividades de administración de inventario como planeación, posicionamiento de stock, y supervisión de la edad del producto.

Mercado: espacio físico o virtual donde confluyen personas y/o empresas ofertando productos (bienes y servicios), orientados a satisfacer las necesidades de otro grupo de personas y/o empresas. Lo cual genera un intercambio de dichos productos a través de un medio de pago.

Negociación: proceso realizado por dos personas naturales y/o jurídicas a cambio de un bien y/o servicio.

On the other hand: *in a way that is different from the first thing you mentioned.* (Por otro lado)**.**

Operador logístico: operador de ámbito nacional o internacional cuya oferta de servicios puede abarcar las operaciones de transporte en cualquier medio, el almacenamiento y la manutención, los servicios auxiliares del transporte, el tránsito, los trámites aduaneros, las funciones de distribución física, el fraccionamiento de las cargas, el grupaje, la gestión de existencias, la preparación de pedidos, el embalaje y etiquetaje, la organización de los sistemas de información y la gestión de los flujos de mercancías, además de operaciones de carácter comercial como la facturación, el fletamento y otros servicios de ingeniería logística.

Oportunidad: plazo conveniente que se tiene para realizar una actividad en busca de un

beneficio.

Outsourcing: subcontratación de funciones comerciales o procesos tales como servicios logísticos o de transportación a una empresa externa, en lugar de hacerlos internamente.

Plan: *a set of decisions about how to do something in the future.* (Plan).

Plan de mejoramiento: herramienta utilizada con el fin de mejorar un producto y/o servicio y que permite obtener mejores resultados.

Planeación y programación del transporte: describe cómo, cuándo y dónde transportar los bienes. La planeación del transporte y la programación de las aplicaciones puede incluir restricciones de peso y medida, unión en tránsito, movimiento continuo, selección del modo o transportista, o planeación de la funcionalidad LTL (*Less Than Truckload*) o FTL (*Full truckload*).

Planificación de la cadena de suministro: típicamente involucra actividades como crear un conjunto de proveedores, respondiendo a previsiones del comprador, o generando previsiones de uso interno.

Persuade: *to make someone do or believe something by giving them a good reason to do it or by talking to that person and making them believe it.* (Convencer).

Política nacional logística: consiste en la facilitación de la logística del transporte de mercancías y la distribución física del intercambio comercial de bienes. Como primera medida, se definen la misión y visión de la logística como apoyo importante a la productividad y por ende a la competitividad del país. Así mismo, se definen las estrategias que buscan la optimización del funcionamiento del sistema logístico nacional y una deseable reducción de los costos logísticos colombianos.

Prediction: *a statement about what you think will happen in the future.* (Predicción).

Proceso comercial: trata de la relación entre la empresa y sus canales de distribución y ventas (por ejemplo distribuidores, mayoristas, cadenas de menudeo, pequeño menudeo). El contacto de la relación es hecho a través de las fuerzas de venta, y las reglas de la relación son definidas por las políticas de precio y descuento (al distribuidor, al menudeo y al consumidor).

Proveedor: persona natural y/o jurídica que presta un bien o servicio.

Publicidad: conjunto de técnicas que me permiten hacer público un mensaje, describiendo atributos y posicionar una marca o un nombre en el mercado.

Record: *to store sounds or moving pictures using electronic equipment so that they can be heard or seen later*. (Grabar).

Recognize: *to know someone or something because you have seen or heard him or her or experienced it before.* (Reconocer).

Rely on: *to need a particular thing or the help and support of someone or something in order to continue, to work correctly, or to succeed. (Depender de).*

Reporte: informe sobre algún proceso específico.

Resultados: datos obtenidos de una evaluación y que son base de la toma de decisiones.

Rotación de inventario: el costo de los bienes vendidos dividido por el nivel promedio de inventario disponible. Este indicador mide cuantas veces el inventario de una compañía se ha vendido durante un período de tiempo. Operacionalmente, las rotaciones del inventario son medidas como el de los bienes al pasar por la cadena, dividida por el nivel del promedio de inventario para un período dado.

Servicio: prestación o actividad que lleva a cabo una persona física o una organización para satisfacer una necesidad social o una demanda del mercado, generalmente de carácter intangible, en la que no se producen bienes materiales y que puede ser el resultado de uno o más procesos.

Servicio al cliente: capacidad que una empresa desarrolla para satisfacer las necesidades, demandas y las comunicaciones solicitadas por los clientes. También se puede definir como la medida del cumplimiento del plazo de entrega de un producto o de prestación de un servicio contratado por el cliente.

Stress: *the way that a word or syllable is pronounced with greater force than other words in the same sentence or other syllables in the same word.* (Acento).

Single blocks: *a only a group of things bought, dealt with, or considered together.* (Bloques solos).

Sound: *something that you can hear or that can be heard*. (Sonido).

Sum up: *to express briefly the important facts about something or the characteristics of someone.* (Resumir).

Syllable: *a single unit of speech, either a whole word or one of the parts into which a word*

can be separated, usually containing a vowel. (Sílaba).

Talento humano: Recurso humano con el que cuenta una organización.

Transporte intermodal: transporte de carga en el que se usan dos o más modos de transporte. Un ejemplo es la carga en recipientes que podrían llevarse primero a un puerto por camión, transportarlo por barco y/o tren y finalmente transferido a un camión para entregar a su último destino.

Transportista dedicado: servicio contractual tercerizado que dedica vehículos y chóferes a un solo cliente para su uso exclusivo, normalmente hecho en un círculo cerrado o una ruta fija.

Utilidad: ganancia que se obtiene de la prestación de un bien o servicio.

Velocidad de inventario: la velocidad con que el inventario se mueve a través de un ciclo definido (por ejemplo, de recepción a envío).

Ventaja comparativa: situación en la que un país (o compañía) puede producir un artículo (o tomar dinero a préstamo) con un coste inferior que otro país (o compañía) en el sentido especial de que debe sacrificar menos de un bien alternativo para hacer su producción.

Ventaja competitiva: valor que una empresa es capaz de crear para sus clientes, en forma de precios menores que los de los competidores para beneficios equivalentes o por la previsión de productos diferenciados cuyos ingresos superan a los costes.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Alcaraz, R. (2006). *El emprendedor de éxito.* (4ª ed.). México: MacGraw-Hill.
- Allison, J. y Enmmerson, P. (s.f.). *Meetings. Teamwork. The Business Intermediate Student's Book*. Macmillan.
- Anaya, J. (2007). *Logística Integral - la gestión operativa de la empresa.* (3ª ed.). Madrid, España: ESIC editorial.
- Anaya, J. y Polanco, S. (2007). *Innovación y mejora de procesos logísticos: Análisis, diagnóstico e implantación de sistemas logísticos.* (2ª ed.). Madrid, España: ESIC editorial.

- Ballou, R. (2004). *Logística - Administración de la cadena de suministro*. (5ª ed.). México: Pearson Educación.
- British Council. (s.f.). *Exams. Speaking exams. Oral presentations*. Consultado el 02 de diciembre de 2016, en http://learnenglishteens.britishcouncil.org
- British Council. (s.f.). *Grammar. Present perfect.* Consultado el 02 de diciembre de 2016, en https://learnenglish.britishcouncil.org
- Casemore, C. (2016). *Logistics Strategies for Business: 19 Experts Share Tips on How to Develop a Winning Logistics Strategy*. Consultado el 07 de diciembre de 2016, en http://www.camcode.com
- Castilla, C., Del Río, J., Infante, A., Mendoza, W., Orozco, A., Pérez, K. y Herrera, W. (2009). Una *perspectiva de la logística desde la academia.* Cartagena, Colombia: Fundación Universitaria, Tecnológico Comfenalco.
- Castillo, J. (s.f.). *Gestión del talento humano*. Consultado el 02 de diciembre de 2016, en http://www.unitexto.net/
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones.* MacGraw-Hill.
- Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC). (2013). *Formato Evaluación del Desempeño Laboral - Periodo de Prueba*. Consultado el 07 de diciembre de 2016, en https://www.cnsc.gov.co
- Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & gestión*, (35). 152 - 181.
- Cunningham, S. y Moor, P. *Revision of Question forms. Cutting Edge pre-intermediate*. (2ª ed.). Longman.
- De la Rosa, S. y Arregoces, A. (2015). *Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos humanos, de la empresa Buzca S.A., en la ciudad de Cartagena.* Tesis presentada para obtener el título de Administrador de empresas, Universidad de Cartagena, Colombia.
- De Matías, D. (2014). *¿Qué es la logística de la empresa? ¿Qué tareas desempeña el operador logístico?* Consultado el 02 de diciembre de 2016, en https://nocionesdeeconomiayempresa.wordpress.com

- Departamento Nacional de Planeación. (s.f.). *Política Nacional Logística*. Consultado el 07 de diciembre de 2016, en https://www.dnp.gov.co
- Diversified Distribution Services Inc. (2016). *Improve Logistics Efficiency*. Consultado el 10 de diciembre de 2016, en http://www.ddsjit.com/
- English Club. (s.f.). *Collocations*. Consultado el 02 de diciembre de 2016, en https://www.englishclub.com
- English Club. (s.f.). *Expressions for agreeing and disagreeing*. Consultado el 02 de diciembre de 2016, en https://www.englishclub.com
- English Club. (s.f.*). Pronunciation. Word Stress Rules*. Consultado el 02 de diciembre de 2016, en https://www.englishclub.com
- Forbes. (2016). *Tips para tener un proceso de logística exitoso.* Consultado el 02 de diciembre de 2016, en http://www.forbes.com.mx/#gs.RGeeKTs
- García, A. (s.f.). *Glosario de términos de logística.* Consultado el 07 de diciembre de 2016, en http://www.ryder.com
- García, M., Quispe, C. y Ráez, L. *(2003).* Mejora continua de la calidad en los procesos*. Revista Industrial Data, 6*(1). 89 – 94.
- Hartman, D. (2016). *Why Is Continuous Improvement in Logistics Important?* Consultado el 10 de diciembre de 2016, en http://smallbusiness.chron.com
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (s.f.). *Indicadores de gestión.* Bogotá: ICONTEC.
- La Gran Enciclopedia de Economía. (2012*). Diccionario de Economía.* Consultado el 05 de diciembre de 2016, en http://www.economia48.com
- Logisnet. (2016). *Definición de Operador Logístico*. Consultado el 07 de diciembre de 2016, en http://www.logisnet.com
- Logisnet. (2016). *Definición de Servicio*. Consultado el 07 de diciembre de 2016, en http://www.logisnet.com
- My English Pages. (2016). *Review of tenses.* Consultado el 02 de diciembre de 2016, en http://www.myenglishpages.com

- Norton, D. y Kaplan, R. (2009). *El Cuadro de Mando Integra*l. Barcelona, España: Gestión 2000.
- (n.d.). Lean.org - Lean Enterprise Institute | Lean Production | Lean Manufacturing | LEI | Lean Services. Retrieved October 2017, from http://www.lean.org/Search/Documents/242.pdf
- (n.d.). Valgamaa Kutseõppekeskus. Retrieved September 2017, from http://www.vkok.ee/logontrain/wp-content/uploads/2014/09/Professional_English_for_Students_of_Logistics_disclaimer.pdf
- (n.d.). YouTube. Body Language – CHANGE HOW PEOPLE SEE YOU!! - YouTube. Retrieved September 2017, from https://www.youtube.com/watch?v=mPHFIE1xoX0
- (n.d.). YouTube. FCE COLLOCATIONS part 2 - YouTube. Retrieved September 2017, from http://www.youtube.com/watch?v=0wef7fYUSTE
- (n.d.). YouTube. *How to use the Present Perfect tense - YouTube.* Retrieved October 2017, from http://www.youtube.com/watch?v=LIk3n4KTO2o&list=PLEHBbj8NPA2yrfUzlbHTUhZ4r9z9GgF7m&index=1
- (n.d.). YouTube. Present Perfect or Past Perfect? - YouTube. Retrieved September 2017, from http://www.youtube.com/watch?v=_8ObuO5neR0
- (n.d.). YouTube. Speaking Clearly- Word stress. Retrieved September 2017, from http://www.youtube.com/watch?v=SNmEeNmIxNI
- (n.d.). YouTube. Stressed Syllables - YouTube. Retrieved September 2017, from http://www.youtube.com/watch?v=BXs88kHdcNY
- (n.d.). YouTube. Use Body Language to Rock Your Next Presentation - YouTube. Retrieved September 2017, from https://www.youtube.com/watch?v=pp4YlyXjcKI
- Organización Internacional de Normalización (ISO). (2015). *Requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad Interpretación libre de ISO/DIS 9001:2015*. Autor.
- Pardo, A. (2011). *Velocidad de inventarios y otras definiciones*. *Módulo de Mercadeo, Logística y Operaciones en el Orden Mundial*. Bogotá, Colombia: UNAD
- Pearson Inc. (s.f.). *The Academic Collocation List*. Consultado el 07 de diciembre de 2016, en http://pearsonpte.com

- Pereira, F., Gutiérrez, S., Sardi, L. y Villamil, M. (2008). *Las competencias laborales y su evaluación mediante el modelo de 360 grados*. Consultado el 02 de diciembre de 2016, en https://www.researchgate.net/
- Pixabay. (2016). *Retroalimentación.* Consultado el 05 de diciembre de 2016, en https://pixabay.com
- Portal web Definición de. (2014). *Definición de Gestión*. Consultado el 07 de diciembre de 2016, en http://definicion.de/gerencia
- Presidencia de la República. (2015). *Guía para el desempeño laboral*. Consultado el 02 de diciembre de 2016, en http://es.presidencia.gov.co/Paginas/presidencia.aspx
- Sandoval, L. (2010). *Estudio de la estructura organizacional competente para apoyo al plan estratégico. Departamentos de Logística de Distribución, Sistemas de Gestión y Auditoria, y Planta de Abonos Orgánicos del Ingenio Risaralda S.A.* Consultado el 07 de diciembre de 2016, en http://repositorio.utp.edu.co/dspace
- Schrampfer, B. (s.f.). *Understanding and Using English Grammar*. (2ª ed.). Longman.
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (2013). *Los procesos logísticos en la organización*. Autor.
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (2016). *El capital humano en el desarrollo de los procesos logísticos.* Autor.
- Universidad Industrial de Santander. (s.f.). *Plan de mejoramiento*. Consultado el 07 de diciembre de 2016, en https://www.uis.edu.co
- Van Riel, C. (1997). *Comunicación corporativa*. Madrid, España: Prentice Hall.
- Vesset, D. (2003). *ROI: How to Evaluate Your Supply Chain Performance.* Consultado el 07 de diciembre de 2016, en http://mhlnews.com

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Autores:

Expertas técnicas
Ingrid Criollo García
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital
Agosto 2016.

Lina Marcela Camargo León
Centro de Servicios Empresariales y Turísticos
Regional Santander
Agosto 2016.

María Fernanda Vega
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital
Agosto 2016.

Lina Patricia Váquiro Rondón
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital.
Septiembre 2017

Asesoras pedagógicas
Claudia Patricia Zuluaga Jiménez
Centro Agroindustrial
Regional Quindío
Diciembre de 2016.

Diana María Guevara Carmona
Centro Agroindustrial
Regional Quindío
Diciembre de 2016.

Juliana García Cardona
Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial
Regional Risaralda
Octubre de 2017.

Guionistas
Ana María Mora Jaramillo
Centro Agroindustrial
Regional Quindío
Diciembre de 2016.

Luz Clarena Arias González
Centro Agroindustrial
Regional Quindío
Diciembre de 2016.

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información.
- **Código del Programa de Formación:** 228106
- **Nombre del Proyecto**: Diseño y construcción de software a la medida para el sector empresarial.
- **Fase del Proyecto**: Diseño.
- **Actividad de Proyecto:** AP9. Desarrollar las tareas de configuración y puesta en marcha del sistema de información.
- **Competencias**:

  220501007. Construir el sistema que cumpla con los requisitos de la solución informática.

  220501034. Implantar la solución que cumpla con los requisitos para su operación

  220501035. Aplicar buenas prácticas de calidad en el proceso de desarrollo de software, de acuerdo con el referente adoptado en la empresa

  240201502. Producir textos en inglés en forma escrita y oral.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

  22050100701. Ejecutar y documentar las pruebas del software, aplicando técnicas de ensayo-error, de acuerdo con el plan diseñado y los procedimientos establecidos por la empresa.

  22050100702. Elaborar el manual técnico de la aplicación, de acuerdo con la complejidad del aplicativo y según normas y procedimientos establecidos por la empresa.

  22050103401. Capacitar a los usuarios del sistema, sobre la estructuración y el manejo del aplicativo, de acuerdo con el plan establecido, el perfil de los usuarios, según políticas de la organización

  22050103402. Configurar el software de la aplicación para cliente y servidor, mediante la utilización del hardware disponible, ejecutándola en la plataforma tecnológica, según normas y protocolos establecidos por la organización

  22050103501. Elaborar el informe final del proceso de gestión de calidad en el desarrollo de software, que consolide la información de las evidencias, hallazgos y novedades frente al seguimiento y control de los productos, según normas internacionales y protocolos de la organización.

  24020150204. Relacionarse con hablantes nativos en un grado suficiente de fluidez naturalidad, de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de los interlocutores.

24020150208. Encontrar y utilizar sin esfuerzo vocabulario y expresiones de inglés técnico en artículos de revistas, libros especializados, páginas web, etc.

- **Duración de la Guía:** 100 horas / 1 meses.

2. PRESENTACIÓN

La presente guía de aprendizaje orienta el desarrollo de la actividad de proyecto 9. ***"Desarrollar las tareas de configuración y puesta en marcha del sistema de información"***, en ella, el aprendiz abordará temáticas que le permiten de acuerdo con su proyecto formativo, poder elaborar las pruebas del sistema de información, y documentarlas, detectando los errores en el sistema de información y teniendo en cuenta los requisitos documentados del cliente; de igual forma poder elaborar los manuales técnicos del sistema de información, entre ellos el manual de instalación y configuración y el manual de usuario, en consonancia de aplicación y evaluación de buenas prácticas de calidad en proceso de desarrollo de sistemas de información; adicionalmente, la actividad de proyecto en su visión integradora, contempla el abordaje de contenidos referidos a la comprensión de textos en inglés, tanto en forma escrita como auditiva y el establecimiento de conversaciones sin esfuerzo por parte de los interlocutores .

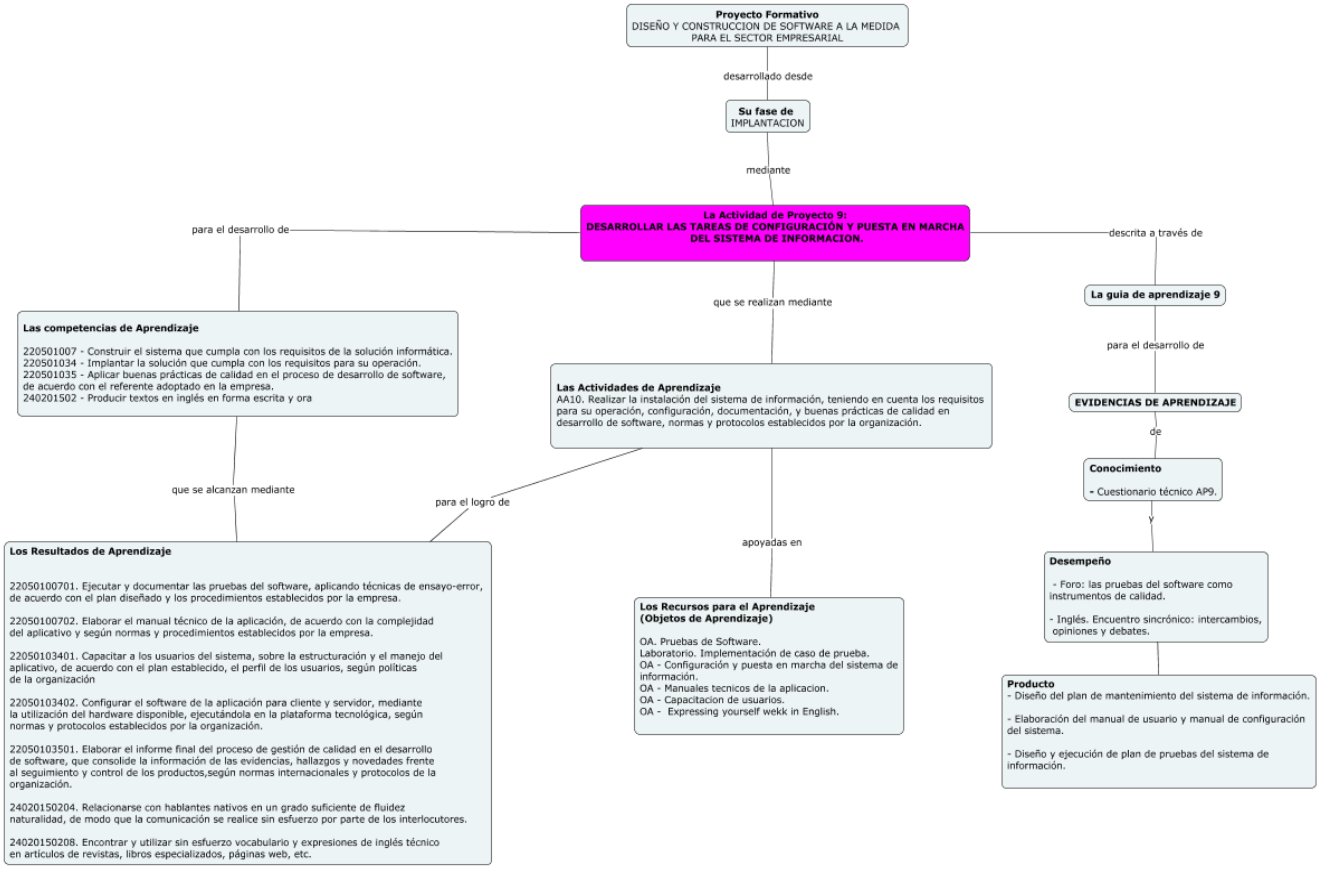
El desarrollo de la presente actividad de proyecto contempla llevar a cabo una actividad de aprendizaje: **"AA10. Realizar la instalación del sistema de información, teniendo en cuenta los requisitos para su operación, configuración, documentación, y buenas prácticas de calidad en desarrollo de software, normas y protocolos establecidos por la organización".**

Para lograr lo planteado en la actividad de proyecto, se hace necesario que el aprendiz realice las actividades de aprendizaje establecidas siguiendo las indicaciones del instructor, teniendo en cuenta la relación y la secuencia lógica relacionadas con las fases que intervienen en el diseño de la arquitectura del sistema de información a desarrollar de un sistema de información, y que para efectos del proceso de formación que se adelanta, se han definido las siguientes:

- Fase 1. Identificación.
- Fase 2. Análisis.
- Fase 3. Diseño.
- Fase 4. Desarrollo.
- Fase 5. Implantación. (En su proceso formativo se encuentra en esta fase de estudio).

Realizando lo anteriormente mencionado, se busca formar un tecnólogo en análisis y desarrollo de sistemas de información con la capacidad de llevar a cabo las actividades que comprenden la fase de ***implantación***, en la cual se lleva a cabo la implementación del sistema de información a desarrollado, teniendo en cuenta los de configuración y puesta en marcha de la aplicación que ha desarrollado durante el proceso formativo, la cual en la actividad de proyecto anterior codificó. Para un mejor entendimiento por parte del aprendiz sobre los

procesos y conocimientos asociados a esta guía de aprendizaje, en su Fase de “Implantación”, correspondiente a la Actividad de Proyecto: “Desarrollar las tareas de configuración y puesta en marcha del sistema de información”; se hace necesario que estudie y comprenda el esquema de contenidos de la guía presentado a continuación, donde se muestran las actividades de aprendizaje a realizar, frente a los contenidos, resultados de aprendizaje, competencias y evidencias a desarrollar.



Dedicación horaria

La Actividad de Proyecto 9 tiene una duración de 100 horas y se proyecta realizar en 1 meses, con un promedio de trabajo académico diario de 6 a 8 horas, para el desarrollo de las actividades contará con acompañamiento de instructores de competencia técnica, de inglés y transversales. Es importante que el aprendiz organice su tiempo dada la dedicación horaria que demanda la realización de las actividades y las evidencias que se mencionan a continuación.

Evidencias
AP09-AA10-EV01. Cuestionario técnico AP9.
AP09-AA10-EV02. Diseño y ejecución de plan de pruebas del sistema de información.
AP09-AA10-EV03. Elaboración del manual de usuario y manual de configuración del sistema.
AP09-AA10-EV04. Diseño del plan de mantenimiento del sistema de información.
AP09-AA10-EV05. Foro: las pruebas del software como instrumentos de calidad.
AP09-AA10-EV06. Inglés. Encuentro sincrónico: intercambios, opiniones y debates.

Orientación del Instructor: para el desarrollo de las actividades de aprendizaje y sus correspondientes evidencias, el instructor orientará la revisión y posterior profundización en los contenidos y recursos didácticos (objetos de aprendizaje, videos, enlaces externos, bibliografía, laboratorios y otros) dispuestos en el ambiente virtual. Igualmente, brindará realimentación oportuna sobre los resultados de aprendizaje y competencias en desarrollo.

Así mismo, el instructor, es el encargado de orientar el proceso formativo mediante explicaciones específicas, aclaración de inquietudes, direccionamiento de actividades, recomendaciones para el aprendizaje y desarrollo de ejercicios prácticos; fomentando en el aprendiz una cultura de investigación, de respeto a los derechos de autor y de acción basada en la calidad.

Encuentros sincrónicos: mediante plataforma virtual (Collaborate) el equipo de instructores programarán y realizarán encuentros sincrónicos para dar a conocer el objetivo de la actividad de proyecto, su temática, la dinámica del proceso formativo, las actividades a realizar, las evidencias que se deberán aportar, su forma de entrega y los criterios de evaluación a aplicar, entre otros aspectos, como por ejemplo resolver dudas e inquietudes, explicar temas técnicos específicos, orientar en la búsqueda de información y permitir espacios para sustentación de evidencias.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

El desarrollo de las actividades de aprendizaje que se abordan en la presente actividad de proyecto, se estructura de la siguiente manera: se plantea ejercicio de reflexión inicial basada en preguntas integrales sobre saberes previos aplicables a la actividad de aprendizaje con base en un video de pruebas de software y una actividad de apropiación de conocimiento; se describe la actividad de aprendizaje junto con las actividades a realizar y las evidencias asociadas, se menciona los recursos requeridos y el material de estudio vinculado.

Descripción de la(s) Actividad(es)

- **Actividades de reflexión inicial**

La implantación de un sistema de información es el culmen de todo proceso de desarrollo y construcción de un software, en esta etapa se asegura que el sistema software se instale, configure y funcione de acuerdo para lo que

ha sido diseñado y construido, aquí en esta etapa se prueba, verifica y valida el producto, se documenta y se hace un aseguramiento de la calidad del mismo, reflexionando sobre la importancia de un software sin errores que puedan acarrear consecuencias inimaginables como el software que controla un avión donde se movilizan muchas personas, o el software que controla la dosificación de un medicamento a una persona, si este falla por no haber realizado una correcta implantación donde se haya evaluado su calidad, esa falla podría tener consecuencias catastróficas inimaginables. Para ello es importante que el aprendiz en formación, identifique los elementos que intervienen en la implantación de un sistema de información y los saberes previos que sobre la temática posee o descubra, para ello se hace necesario, y como parte de la fundamentación requerida, que el aprendiz realice una reflexión en torno a los siguientes cuestionamientos:

A partir del video de reflexión.

- ¿Conoce al menos dos casos donde el software haya fallado y esta falla haya cobrado vidas o haya ocurrido un desastre informático?
- ¿Porque cree usted que son importantes las pruebas de software del sistema de información y el aseguramiento de la calidad?
- ¿Cómo elaborar unas buenas pruebas de software y asegurar la calidad del mismo?
- ¿Que debe tener en cuenta para elaborar las pruebas del software que hace parte de un sistema de información?

Es importante que el aprendiz realice un ejercicio exploratorio de evaluación, respondiendo a sí mismo las preguntas planteadas, y determinando sus fortalezas y aptitudes frente al tema, así como, la importancia de avanzar en la adquisición de competencias requeridas durante su proceso de aprendizaje para un necesario dominio del tema.

La actividad de reflexión inicial ha generado inquietudes, y muy seguramente, suscitado alternativas para **Desarrollar las tareas de configuración y puesta en marcha del sistema de información** que en este momento el aprendiz proyecta realizar, con el ánimo de brindar una solución específica a una necesidad o problema en particular; esta posibilidad de introspección, abre el camino hacia un espacio de contextualización en el que se acomete la identificación y rescate de los saberes que el aprendiz ha construido a lo largo de sus particulares vivencias y desempeño laboral.

Es importante tener presente que los conocimientos adquiridos mediante el estudio y aplicación de la presente guía de aprendizaje, son pieza clave para ***Desarrollar las tareas de configuración y puesta en marcha del sistema de información***, por tanto, es preciso avanzar en el proceso, teniendo en cuenta que cada elemento estudiado es requerimiento en el alcance completo de las competencias que propone el programa de formación, para ello es importante que el aprendiz en formación tenga en cuenta:

- Fortalecer sus conocimientos a través de la consulta de los diferentes objetos de aprendizaje y recursos que se proporcionan en el ambiente virtual; igualmente válida como herramienta de apoyo, resulta la obtención de información a partir de búsqueda y consulta propia.

- Construir todas las evidencias requeridas y aplicar el proceso de autoevaluación a través de los instrumentos de evaluación proporcionados, con el fin de verificar el cumplimiento de las exigencias pedidas.
- Publicar las evidencias en la plataforma virtual de aprendizaje con el fin de que sean evaluadas por el instructor, o equipo de instructores que apoyan la ejecución del proceso; como resultado de esta evaluación recibirá la realimentación de logros alcanzados, de tal manera que pueda reflexionar frente a su aprendizaje y avance en el proceso formativo**.**

- **Actividad de apropiación**

Para lograr el desarrollo de las actividades de aprendizaje que se proponen en la actividad de proyecto 9, es necesario que el al aprendiz realice la lectura de los materiales de formación y se apropie de los contenidos y conocimientos dispuestos en los diversos recursos que se encuentran en plataforma virtual, en cada objeto de aprendizaje (OA), encontrará una actividad de didáctica como instrumento de realimentación que le permitirá verificar el alcance de conocimientos adquiridos, podrá revisar el mapa orientador de contenidos, analizar el glosario de términos relevantes al tema de estudio, cotejar la bibliografía para la exploración y seguimiento de la temática desarrollada y estudiar los contenidos en general.

Materiales de formación competencia técnica
OA. Pruebas de Software.
Laboratorio. Pruebas de Software.
OA. Configuración y puesta en marcha del sistema de información.
OA. Manuales Técnicos de la Aplicación.
OA. Capacitación de Usuarios.

Material competencia inglés
OA. Expressing yoursel well in English.

Durante el proceso de lectura tendrá acompañamiento de los instructores, deberá ponerse en contacto para la programación de encuentros sincrónicos donde puede aclarar dudas e inquietudes que se presenten respecto del material de formación, una vez haya apropiado conocimientos y conceptos proceda con la presentación de la siguiente evidencia:

Evidencia (De Conocimiento)

AP09-AA10-EV01. Cuestionario técnico AP9. Con el fin de obtener evidencia de esta actividad de apropiación, con relación a los conocimientos adquiridos por el aprendiz para el logro de los resultados de aprendizaje previstos, mediante la interacción de éste con el material de estudio suministrado en cada uno de los objetos de aprendizaje dispuestos en plataforma, se dispone de un cuestionario que determina si el aprendiz maneja adecuadamente los conceptos sobre pruebas de software, manuales técnicos, configuración y puesta en marcha del sistema de información.

Resultados de Aprendizaje. Todos los RAP que están vinculados a la Actividad de Proyecto 9, a excepción de los RAP de competencias de inglés.

- 22050100701. Ejecutar y documentar las pruebas del software, aplicando técnicas de ensayo-error, de acuerdo con el plan diseñado y los procedimientos establecidos por la empresa.
- 22050100702. Elaborar el manual técnico de la aplicación, de acuerdo con la complejidad del aplicativo y según normas y procedimientos establecidos por la empresa.
- 22050103401. Capacitar a los usuarios del sistema, sobre la estructuración y el manejo del aplicativo, de acuerdo con el plan establecido, el perfil de los usuarios, según políticas de la organización
- 22050103402. Configurar el software de la aplicación para cliente y servidor, mediante la utilización del hardware disponible, ejecutándola en la plataforma tecnológica, según normas y protocolos establecidos por la organización
- 22050103501. Elaborar el informe final del proceso de gestión de calidad en el desarrollo de software, que consolide la información de las evidencias, hallazgos y novedades frente al seguimiento y control de los productos, según normas internacionales y protocolos de la organización.

Forma de entrega: en el menú principal de la plataforma ubique el área de "*Actividades*" e ingrese al enlace "*Fase Desarrollo*", posteriormente acceda a la carpeta de la Actividad de Proyecto correspondiente, conteste el cuestionario de preguntas a través del siguiente enlace: **AP09-AA10-EV01. Cuestionario técnico AP9.**

- **Actividad de Aprendizaje 10**. "AA10. Realizar la instalación del sistema de información, teniendo en cuenta los requisitos para su operación, configuración, documentación, y buenas prácticas de calidad en desarrollo de software, normas y protocolos establecidos por la organización".

Actividad. Diseño y ejecución de plan de pruebas del sistema de información.

Con el fin de obtener el aseguramiento de la calidad del sistema de información desarrollado y con base en el diseño de las pruebas de software basadas en los casos de prueba, se debe elaborar el un documento donde se especifique el plan de pruebas y el registro del resultado de las mismas.

1. **Elaborar laboratorio de pruebas de software:** en este paso se debe realizar los ejercicios propuestos en el laboratorio de pruebas de software para apropiar los conceptos antes de elaborar el informe entregable.

2. **Elaborar el plan de pruebas**: en este paso se debe realizar una lectura y análisis del documento de requerimientos del proyecto, se debe tener construido el sistema de información, se debe elaborar el plan de pruebas con base a el documento de casos de pruebas que a su vez es basado en los casos de uso que fue presentado como material en esta guía.

3. **Ejecutar el plan de pruebas:** en este paso una vez se ha realizado el plan de pruebas se debe ejecutar cada uno de los casos de prueba, registrando los resultados esperados y los resultados obtenidos junto con las recomendaciones a realizar.

4. **Elaborar el informe con el resultado de las pruebas:** en este paso el aprendiz elaborará un documento con el informe de lo consignado en la ejecución de pruebas. Deberá documentar los errores encontrados, las funcionalidades no encontradas, las funcionalidades no especificadas o con problemas en su funcionamiento, de tal forma que sea una guía para ejecutar las correcciones por parte del equipo de desarrollo.

Evidencia (De Producto)

AP09-AA10-EV02. Diseño y ejecución de plan de pruebas del sistema de información. Para cumplir con esta evidencia, es importante que haya realizado la actividad de apropiación referida a la comprensión al material de estudio presentando en esta guía. De acuerdo con las indicaciones de su instructor, posteriormente debe ingresar y entregar la actividad (evidencia) desarrollada en la plataforma.

Resultados de Aprendizaje.

- 22050100701. Ejecutar y documentar las pruebas del software, aplicando técnicas de ensayo-error, de acuerdo con el plan diseñado y los procedimientos establecidos por la empresa.
- 22050103501. Elaborar el informe final del proceso de gestión de calidad en el desarrollo de software, que consolide la información de las evidencias, hallazgos y novedades frente al seguimiento y control de los productos, según normas internacionales y protocolos de la organización.

Documentos asociados a la evidencia: siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: AP09-AA10-EV02-Diseño-Ejecución-Ppruebas-SI.
- Instrumento de evaluación: IE-AP09-AA10-EV02-Diseño-Ejecución-Ppruebas-SI.

Forma de entrega: en el menú principal de la plataforma ubique el área de "*Actividades*" e ingrese al enlace "*Fase Implantación*", posteriormente acceda a la carpeta de la Actividad de Proyecto correspondiente y realice el envío de la evidencia en el siguiente enlace: **ADSI-AP09-AA10-EV02. Diseño y ejecución de plan de pruebas del sistema de información.**

Actividad. Elaboración del manual de usuario y manual de configuración del sistema.

En esta evidencia se debe elaborar tres documentos y un paquete de instalación de la aplicación desarrollada. El primer documento especifica la instalación y configuración del sistema de información, el segundo documento da respuesta al el cómo utilizar las aplicaciones y que se pueda garantizar su entendimiento y utilización, es el manual de usuario. El tercer documento es el plan de capacitación donde se especifica tiempo, lugar y cantidad de personas a capacitar a manera de guía para que el aprendiz pueda planificar su capacitación.

1. **Elaborar el instalador del sistema de información:** en este paso el aprendiz elaborará un documento con el informe de lo consignado en la ejecución de pruebas. Deberá documentar los errores encontrados, las funcionalidades no encontradas, las funcionalidades no especificadas o con problemas en su funcionamiento, de tal forma que sea una guía para ejecutar las correcciones por parte del equipo de desarrollo.

2. **Elaborar el manual técnico de instalación y configuración del sistema:** en este paso se debe construir el documento de instalación donde se especifique los requerimientos de instalación, el paso a paso de la instalación y la configuración inicial del sistema de información con base a lo visto en el objeto de aprendizaje de manuales técnicos de la aplicación.

3. **Elaborar el manual de usuario**: en este paso se debe construir un manual para la utilización del sistema de información por parte del usuario, donde se especifique el uso de todas las funcionalidades implementadas a través de ejemplos de utilización, pensando en que sea una guía de consulta para el usuario final del sistema.

4. **Elaborar el plan de capacitación:** En este paso una vez se han construido los documentos técnicos de instalación y manual de usuarios, se debe elaborar un plan de capacitación. Este plan de capacitación debe involucrar a las personas que van a utilizar el sistema de información, tiempo de capacitación, lugar y elementos necesarios para realizarla al igual que un cronograma.

Evidencia (De Producto)

AP09-AA10-EV03. Elaboración del manual de usuario y manual de configuración del sistema. Para cumplir con esta evidencia, es importante que haya realizado la actividad de apropiación referida a la comprensión al material de estudio presentando en esta guía. De acuerdo con las indicaciones de su instructor, posteriormente debe ingresar y entregar la actividad (evidencia) desarrollada en la plataforma.

Resultados de Aprendizaje.

- 22050100702. Elaborar el manual técnico de la aplicación, de acuerdo con la complejidad del aplicativo y según normas y procedimientos establecidos por la empresa.

- 22050103401. Capacitar a los usuarios del sistema, sobre la estructuración y el manejo del aplicativo, de acuerdo con el plan establecido, el perfil de los usuarios, según políticas de la organización.
- 22050103402. Configurar el software de la aplicación para cliente y servidor, mediante la utilización del hardware disponible, ejecutándola en la plataforma tecnológica, según normas y protocolos establecidos por la organización.

Documentos asociados a la evidencia: siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: AP09-AA10-EV03-Elaboración-ManualUsuario-ManualConfig-SI.
- Instrumento de evaluación: IE-AP09-AA10-EV03-Elaboración-ManualUsuario-ManualConfig-SI.

Forma de entrega: en el menú principal de la plataforma ubique el área de "*Actividades*" e ingrese al enlace "*Fase Implantación*", posteriormente acceda a la carpeta de la Actividad de Proyecto correspondiente y realice el envío de la evidencia en el siguiente enlace: **AP09-AA10-EV03. Elaboración del manual de usuario y manual de configuración del sistema.**

Actividad. Diseño del plan de mantenimiento del sistema de información.

En esta evidencia se debe elaborar un documento de evaluación de los procesos del software y un plan de mantenimiento periódico donde se establezca la mejora continua del sistema de información. Este documento se debe realizar teniendo en cuenta el objeto de aprendizaje gestión por procesos y calidad, donde se especificara el instrumento de evaluación de los procesos relacionados con el sistema de información para la identificación de riesgos, y el establecimiento de planes de acción apuntando a la mejora continua, incluyendo un plan de mantenimiento del sistema de información donde se establece las políticas de garantía y actualización del sistema de información.

1. **Elaborar el informe de evaluación de los procesos del sistema de información:** en este paso el aprendiz elaborará un documento con el informe de la auditoría y revisión de los procesos del sistema de información. Deberá documentar las evidencias encontradas, así como los riesgos identificados a través de las no conformidades mayores o menores de los procesos. Identificar los planes de mejora a las no conformidades y registrarlas en este documento de evaluación.

2. **Elaborar el plan de mantenimiento del sistema de información:** en este paso se debe construir el documento de plan de mantenimiento donde se especifique las acciones de revisión de índole preventivas y establecer las acciones correctivas en caso de ser necesario, incluyendo canales de comunicación y estableciendo las garantías y soporte que va a requerir el sistema de información.

Evidencia (De Producto)

AP09-AA10-EV04. Diseño del plan de mantenimiento del sistema de información. Para cumplir con esta evidencia, es importante que haya realizado la actividad de apropiación referida a la comprensión al material de estudio presentando en esta guía. De acuerdo con las indicaciones de su instructor, posteriormente debe ingresar y entregar la actividad (evidencia) desarrollada en la plataforma

Resultados de Aprendizaje.

- 22050103501. Elaborar el informe final del proceso de gestión de calidad en el desarrollo de software, que consolide la información de las evidencias, hallazgos y novedades frente al seguimiento y control de los productos, según normas internacionales y protocolos de la organización.

Documentos asociados a la evidencia: siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: AP09-AA10-EV04-Diseño-Plan-Mantenimiento-SI.
- Instrumento de evaluación: IE-AP09-AA10-EV04-Diseño-Plan-Mantenimiento-SI.

Forma de entrega: en el menú principal de la plataforma ubique el área de "*Actividades*" e ingrese al enlace "*Fase Implantación*", posteriormente acceda a la carpeta de la Actividad de Proyecto correspondiente y realice el envío de la evidencia en el siguiente enlace: **AP09-AA10-EV04. Diseño del plan de mantenimiento del sistema de información.**

Actividad. Las pruebas de software como instrumentos de calidad.

DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA.

1. Con base a las indicaciones del instructor asignado y para responder el foro se requiere que haya realizado la revisión del video titulado pruebas de software presentado en el foro.

Responda a las siguientes preguntas. Justifique su respuesta.

a. ¿Conoce al menos dos casos donde el software haya fallado y esta falla haya cobrado vidas o haya ocurrido un desastre informático? Sustente la respuesta a través de un blog y comparta con sus compañeros.
b. ¿Porque cree usted que son importantes las pruebas de software del sistema de información y el aseguramiento de la calidad? Sustente la respuesta.
c. ¿Cómo elaborar unas buenas pruebas de software y asegurar la calidad del mismo? Sustente la respuesta.
d. ¿Que debe tener en cuenta para elaborar las pruebas del software que hace parte de un sistema de información? Sustente la respuesta.

Evidencia (De Desempeño)

AP09-AA10-EV05. Foro: las pruebas del software como instrumentos de calidad. Para cumplir con esta evidencia, es importante que haya visto el video de pruebas de software presentando en esta guía. De acuerdo con las indicaciones de su instructor, posteriormente debe ingresar y entregar la actividad (evidencia) desarrollada en la plataforma

Resultados de Aprendizaje.

- 22050100701. Ejecutar y documentar las pruebas del software, aplicando técnicas de ensayo-error, de acuerdo con el plan diseñado y los procedimientos establecidos por la empresa.

Documentos asociados a la evidencia: siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: IE-AP09-AA10-EV05-Foro-Pruebas-SW-Instrumentos-Calidad.
- Instrumento de evaluación: IE-AP09-AA10-EV05-Foro-Pruebas-SW-Instrumentos-Calidad.

Forma de entrega: en el menú principal de la plataforma ubique el área de "*Actividades*" e ingrese al enlace "*Fase Implantación*", posteriormente acceda a la carpeta de la Actividad de Proyecto correspondiente y realice el envío de la evidencia en el siguiente enlace: **AP09-AA10-EV05. Foro: las pruebas del software como instrumentos de calidad.**

Actividad. Encuentro sincrónico: intercambios, opiniones y debates

En el ámbito académico y laboral, es muy frecuente encontrarse envuelto en encuentros sociales como conversaciones casuales, discusiones, debates o, incluso, en foros o seminarios de alto carácter técnico en los que usualmente se debaten o exponen opiniones, puntos de vista o argumentos con respecto a una determinada temática. En todos estos casos, encontramos un principio básico que es la expresión de una opinión, la cual, en la mayoría de ocasiones, debe estar debidamente documentada o justificada con evidencias y argumentos razonables y convincentes.

Tener la capacidad de expresar opiniones en inglés y poder sustentarlas de manera apropiada es una habilidad muy importante para lograr una buena comunicación y un excelente desempeño en cualquier escenario que se nos presente durante la realización de nuestros estudios o durante el ejercicio de nuestra profesión u ocupación.

LO QUE DEBE CONTENER LA EVIDENCIA (paso a paso)

Con el fin de poder reforzar esta habilidad, se ha planteado el desarrollo de la siguiente evidencia de desempeño en la que usted deberá participar en un debate sobre un tema técnico de su especialidad. Para ello, deberá seguir las indicaciones que se muestran a continuación:

1. Para poder participar en el debate, debe conformar un grupo de dos personas con otros compañeros de su programa.
2. Una vez haya conformado su grupo, usted y su compañero(a) deberán seleccionar un tema para preparar su intervención en el debate propuesto. Para esto, usted deberá elegir un tema de la siguiente lista:

Debate topics list
a. Should all software be open source? b. Are social networking sites useful or harmful to people? c. Which ones are better, PC computers or Apple computers? d. What do you consider to be the best operating system? e. Should software be free for downloading? f. Which programming language is the best? g. Is designing in accordance with user needs more important than design cohesion to create brand recognition? h. Individual privacy. Should governments have access to all our information in order to protect us from all the problems in this modern world? i. IOS vs Android j. Keeping all your data in the cloud - is that smart? k. Do mobile apps improve people's quality of life?

3. Después de elegir el tema, debe preparar su intervención en el debate utilizando el "Formato de preparación de debate" que se encuentra adjunto en este espacio. Tenga en cuenta las siguientes indicaciones:

   - Usted y su compañero(a) deben ponerse acuerdo para que cada uno adopte una posición diferente (contraria) con respecto a la temática seleccionada.
   - Después de adoptar su punto de vista, debe hacer la respectiva búsqueda y consultar artículos o páginas de internet sobre el tema para familiarizarse con el mismo y para obtener información que le ayude a preparar sus argumentos.
   - Diligencie el "Formato de preparación de debate" junto con su compañero(a). En los campos previstos incluya la información requerida sobre su opinión o postura con respecto al tema y sobre los argumentos que utilizará para defender o apoyar su punto de vista.
   - Utilice el vocabulario y las expresiones vistas en el material de formación para expresar opiniones y manifestar acuerdo o desacuerdo cuando esté redactando sus argumentos.

4. Una vez usted y su compañero(a) hayan preparado su debate y diligenciado el respectivo formato, envíelo a su tutor de manera previa según sus indicaciones para recibir la retroalimentación correspondiente. De acuerdo con los comentarios recibidos, implemente los ajustes a que haya lugar.

5. Anticipadamente, ensaye con su compañero(a) la forma cómo realizarán el debate, ya que esto le permitirá prepararse mejor para el debate final.
6. Realice el debate en un encuentro sincrónico junto con su tutor y demás compañeros. Tenga presente que será un debate abierto y que se dará espacio para preguntas y comentarios de los demás participantes. La hora y fecha del debate será comunicada de manera oportuna por el tutor para que pueda prepararse con suficiente tiempo. Para el desarrollo de esta evidencia, usted deberá construir de manera colaborativa con otros compañeros de estudio un glosario técnico para el área de análisis y sistemas de información.

Evidencia (De producto)

AP09-AA10-EV06. Inglés. Encuentro sincrónico: intercambios, opiniones y debates. Para cumplir con esta evidencia, es importante que haya realizado la actividad de apropiación referida a la comprensión al material de estudio presentando en esta guía. De acuerdo con las indicaciones de su instructor, posteriormente debe ingresar y entregar la actividad (evidencia) desarrollada en la plataforma.

Resultados de Aprendizaje.

- 24020150201. Relacionarse con hablantes nativos en un grado suficiente de fluidez naturalidad, de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de los interlocutores.
- 24020150208. Encontrar y utilizar sin esfuerzo vocabulario y expresiones de inglés técnico en artículos de revistas, libros especializados, páginas web, etc.

Documentos asociados a la evidencia: siga las pautas y orientaciones consignadas en los siguientes documentos para el adecuado desarrollo de la evidencia.

- Formato para desarrollo de evidencia: AP09-AA10-EV06-Inglés-EncuentroSincrónico-Intercambios-Opiniones-Debates.
- Instrumento de evaluación: IE-AP09-AA10-EV06-Inglés-EncuentroSincrónico-Intercambios-Opiniones-Debates
- Documento adicional: Formato-Preparación-Debate(EP09-EV06)

Forma de entrega: en el menú principal de la plataforma ubique el área de "*Actividades*" e ingrese al enlace "*Fase Implantación*", posteriormente acceda a la carpeta de la Actividad de Proyecto correspondiente y realice el envío de la evidencia en el siguiente enlace: **AP09-AA10-EV06. Inglés. Encuentro sincrónico: intercambios, opiniones y debates.**

Ambiente Requerido

Para el desarrollo de las actividades y evidencias es necesario contar con acceso a plataforma virtual para revisión de contenidos, el ámbito laboral para identificación de necesidad o problema a solucionar, ambientes de formación del SENA cuando sea necesario.

Materiales

Los materiales de estudio se encuentran en plataforma virtual, en cada objeto de aprendizaje (OA), encontrará una actividad de didáctica como instrumento de realimentación que le permitirá verificar el alcance de conocimientos adquiridos, podrá revisar el mapa orientador de contenidos, analizar el glosario de términos relevantes al tema de estudio, cotejar la bibliografía para la exploración y seguimiento de la temática desarrollada y estudiar los contenidos en general. Recuerde que la revisión de los materiales de estudio es fundamental para su proceso formativo.

Materiales de formación competencia técnica

OA. Pruebas de Software.
Laboratorio. Pruebas de Software.
OA. Configuración y puesta en marcha del sistema de información.
OA. Manuales Técnicos de la Aplicación.
OA. Capacitación de Usuarios.

Material competencia inglés

OA. Expressing yoursel well in English.

Herramientas informáticas necesarias para realizar las actividades propuestas

- Software InstallShield.
- Software Procesador de Textos.
- Software Hoja de Cálculos.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO AP09-AA10-EV01. Cuestionario técnico AP9.	-Define el plan de evaluación de la calidad de procesos de desarrollo de software, aplicando principios de aseguramiento de calidad y de gestión de proyectos, de acuerdo con el procedimiento establecido -Realiza la evaluación de calidad, a partir de la medición de los procesos y	Enlace a prueba de conocimiento en LMS.

	productos, de acuerdo con las necesidades de información de los diferentes niveles administrativos, de los objetivos organizacionales y de los criterios de medición establecidos. -Realiza el seguimiento a las acciones correctivas y preventivas, identificadas durante el proceso de evaluación de la calidad, de acuerdo con los protocolos de la organización.	
EVIDENCIA DE PRODUCTO AP09-AA10-EV02. Diseño y ejecución de plan de pruebas del sistema de información.	-Realiza y documenta las pruebas del software según el plan establecido, para definir acciones correctivas a seguir y asegurar el buen funcionamiento del sistema de información. -Define el plan de evaluación de la calidad de procesos de desarrollo de software, aplicando principios de aseguramiento de calidad y de gestión de proyectos, de acuerdo con el procedimiento establecido.	Formato para desarrollo de evidencia: AP09-AA10-EV02-Diseño-Ejecución-Ppruebas-SI. Instrumento de evaluación: IE-AP09-AA10-EV02-Diseño-Ejecución-Ppruebas-SI.
EVIDENCIA DE PRODUCTO AP09-AA10-EV03. Elaboración del manual de usuario y manual de configuración del sistema.	Elabora el manual técnico de la aplicación, documentando los procesos involucrados en la administración especializada del sistema de información, según normas y procedimientos de la organización. Diseña los manuales de usuario y de operación del sistema de información desarrollado, para la documentación y manejo del aplicativo del usuario final, utilizando normas y protocolos. Realiza procesos de capacitación, de	Formato para desarrollo de evidencia: AP09-AA10-EV03-Elaboración-ManualUsuario-ManualConfig-SI. Instrumento de evaluación: IE-AP09-AA10-EV03-Elaboración-ManualUsuario-ManualConfig-SI.

	acuerdo a la caracterización de los usuarios del sistema de información, según protocolos de la organización. Elabora y diligencia instrumentos e instructivos, para documentar y evaluar los procesos de desarrollo de software, de acuerdo a las pautas de aseguramiento de la calidad de la organización. Configura el software desarrollado sobre diferentes plataformas y equipos, cumpliendo con los parámetros establecidos por la organización, y garantizando el funcionamiento del aplicativo. Administra las líneas base, aplicando fundamentos de administración de la configuración, de acuerdo con el proceso establecido y con el plan para mantener la integridad de los productos de trabajo, definidos en el proceso.	
EVIDENCIA DE PRODUCTO AP09-AA10-EV04. Diseño del plan de mantenimiento del sistema de información.	Elabora y diligencia instrumentos e instructivos, para documentar y evaluar los procesos de desarrollo de software, de acuerdo a las pautas de aseguramiento de la calidad de la organización. Define el plan de evaluación de la calidad de procesos de desarrollo de software, aplicando principios de aseguramiento de calidad y de gestión de proyectos, de acuerdo con el procedimiento establecido Realiza la evaluación de calidad, a partir de la medición de los procesos y productos, de acuerdo con las	Formato para desarrollo de evidencia: AP09-AA10-EV04-Diseño-Plan-Mantenimiento-SI. Instrumento de evaluación: IE-AP09-AA10-EV04-Diseño-Plan-Mantenimiento-SI.

	necesidades de información de los diferentes niveles administrativos, de los objetivos organizacionales y de los criterios de medición establecidos. Realiza el seguimiento a las acciones correctivas y preventivas, identificadas durante el proceso de evaluación de la calidad, de acuerdo con los protocolos de la organización. Elabora el informe final del proceso de gestión de calidad en el desarrollo de software, que consolida la información de las evidencias, hallazgos y novedades frente al seguimiento y control de los productos, según normas internacionales y protocolos de la organización. Controla los cambios y versiones de productos de trabajo, de procesos y de proyectos, aplicando los fundamentos de control de cambios, de acuerdo con el estándar adoptado por la empresa.	
EVIDENCIA DE DESEMPEÑO AP09-AA10-EV05. Foro: las pruebas del software como instrumentos de calidad.	-Realiza procesos de capacitación, de acuerdo a la caracterización de los usuarios del sistema de información, según protocolos de la organización. - Realiza el seguimiento a las acciones correctivas y preventivas, identificadas durante el proceso de evaluación de la calidad, de acuerdo con los protocolos de la organización.	Formato para desarrollo de evidencia: IE-AP09-AA10-EV05-Foro-Pruebas-SW-Instrumentos-Calidad. Instrumento de evaluación: IE-AP09-AA10-EV05-Foro-Pruebas-SW-Instrumentos-Calidad.
EVIDENCIA DE PRODUCTO AP09-AA10-EV06. Inglés. Encuentro sincrónico: intercambios, opiniones y debates.	- Saluda en inglés utilizando expresiones de cortesía de acuerdo con el momento del día. -Puede iniciar un discurso, tomar la palabra, y terminar una conversación técnica de su profesión. - Puede interactuar fácil y espontáneamente con hablantes nativos. - Sostiene una conversación con	AP09-AA10-EV06-Inglés-EncuentroSincrónico-Intercambios-Opiniones-Debates. Instrumento de evaluación: IE-AP09-AA10-EV06-Inglés-EncuentroSincrónico-Intercambios-Opiniones-Debates

	naturalidad, fluidez y eficacia, incluso sobre temas especializados de su profesión. - Explica y defiende sus opiniones técnicas en un debate, utilizando expresiones en inglés. - Proporciona explicaciones, argumentos y explicaciones lógicas sobre aspectos técnicos de su profesión en un debate. - Toma parte activa en debates informales dentro de contextos de trabajo habituales.	Documento adicional: Formato-Preparación-Debate(EP09-EV06)

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Backup**: es una copia de seguridad o de respaldo de datos originales como medida de protección, que permita su recuperación en caso de pérdida por un fallo en el sistema.
- **Capacitación**: formar, instruir, entrenar o educar a alguien.
- **Caso de prueba**: conjunto de condiciones, datos o variables que servirán para determinar si los requisitos del sistema se cumplen de manera parcial, completa, o no se cumplen.
- **Categorización**: categoría a una clase, un tipo, una condición o una división de algo.
- **Cronograma**: calendario de trabajo o de actividades.
- **Defecto software**: desviación en el valor esperado por una cierta característica. Defecto de calidad.
- **Ejecución**: operaciones que son especificadas por un programa.
- **Error**: discrepancia entre el valor calculado y el valor teórico o esperado, con responsabilidad del desarrollador.
- **Fallo**: consecuencia de un error o un defecto software.
- **Framework**: proporciona una biblioteca de código probado y reutilizable para el desarrollo de aplicaciones. La biblioteca de clases de .NET es una biblioteca orientada a objetos que permite realizar tareas habituales de programación, como son funciones de cadenas (strings), recolección de datos, conectividad de bases de datos, acceso a archivos, entre otras funciones.
- **Indicador**: es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una prueba.
- **Implantación**: fase en el desarrollo de un sistema de información en la cual se hace la entrega e instalación del software, instalación del hardware y capacitación de usuarios.
- **Implementación**: poner en funcionamiento, aplicar métodos, medidas, etc., para llevar algo a cabo.
- **Instalador**: según la Real Academia Española, instalar es “poner o colocar en el lugar debido a alguien o algo”. Un instalador en informática es un programa especial cuya función es la de instalar un programa o aplicación en una computadora.
- **Máquina virtual**: es un entorno único y homogéneo sobre el cual se ejecutarán los programas. En particular, para programas desarrollados en Java existe JVM (Java Virtual Machine) o JRE (Java Rutine Enviroment) el cual ya viene instalado en muchos sistemas operativos, en el caso de Windows hay que instalarlo manualmente.

- **Migración**: en informática es la acción y efecto de pasar datos o archivos de una máquina o una aplicación a otra, para convertirse en elemento del receptor.
- **Overflow:** significa desbordamiento en el buffer, cuando la cantidad de datos supera la capacidad pre-asignada. Es un fallo de programación.
- **Parametrización**: en informática es la acción de configurar un sistema de información teniendo en cuenta ciertos parámetros de funcionamiento y seguridad.
- **Prueba**: proceso mediante el cual se ejecuta de manera sistemática un conjunto de actividades (métodos y técnicas) para encontrar errores.
- **Plan**: modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción.
- **Registro**: espacio donde se procede a registrar una cosa.
- **Sistema**: un sistema es módulo ordenado de elementos que se encuentran interrelacionados y que interactúan entre sí.
- **Usuario**: hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.
- **Underflow:** significa subdesbordamiento del buffer, cuando se carga datos a una velocidad inferior a la de procesamiento, provocando bloqueos.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Bass L, Clemens P, Kazman R. (2003). Software Architecture in Practice, Second Edition , Addison-Wesley. USA.

Booch G., Rumbaugh J., Jacobson I.(2005).The Unified Modeling Language User Guide second edition. Addison-Wesley Professional. USA.

Fowler, M. (2002). Patterns of Enterprise Application Architecture. Addison-Wesley. USA.

BOLAÑOS, D., SIERRA, A., & ALARCÓN, M. (2008). Pruebas de Software y JUnit. Madrid: Pearson Prentice Hall.

CATALDI, Z. (2000). Metodología de diseño, desarrollo y evaluación de software educativo. Tesis de Magíster en Informática. Argentina: Facultad de Informática. Universidad Nacional de la Plata (UNLP).

PRESSMAN, R. (2006). Ingeniería del Software: Un enfoque práctico. Sexta edición. McGrawHill.

IEEE Standard Glossary of Software Engineering Terminolgy [IEEE, 1990].

Cabero Almenara., (2007). Tecnología Educativa. ISSN 9788448156138 Edición 1. Editorial: McGraw-Hill Interamericana

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Rita Rubiela Rincón Badillo	Líder Expertos Temáticos	Centro Industrial de Mantenimiento	Mayo de 2017

	Edgar Eduardo Vega	Experto Temático	Integral- CIMI - Regional Santander.	
	Nelson Mauricio Silva	Experto Temático		
	Edward Beltrán Lozano	Experto Temático		
	Cesar Hernández Flórez	Experta Competencia Transversal - Emprendimiento	Centro de Servicios Empresariales y Turísticos - Regional Santander.	Mayo de 2017
	Laura Salomé Ortiz Moreno	Experta Competencia Transversal - Ética y comunicación		
	Ingrid Carolina Flórez Urzola	Competencia Transversal Inglés	Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnología de la Información - Regional Distrito Capital.	Mayo de 2017
	Rosa Elvia Quintero Guasca	Asesor Pedagógico	Centro Industrial de Mantenimiento Integral- CIMI. Regional Santander.	Mayo de 2017
	Claudia Milena Hernández Naranjo	Asesor Pedagógico		

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					No aplica- guías generadas a partir de un formato nuevo en 2017.