PROCESO					
EVIDENCIAS CONTRACTUALES					
NOMBRE DEL FORMATO					
PLANTILLA DOCUMENTOS Y FORMATOS EN WORD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	x	Pública Clasificada		Pública Reservada	

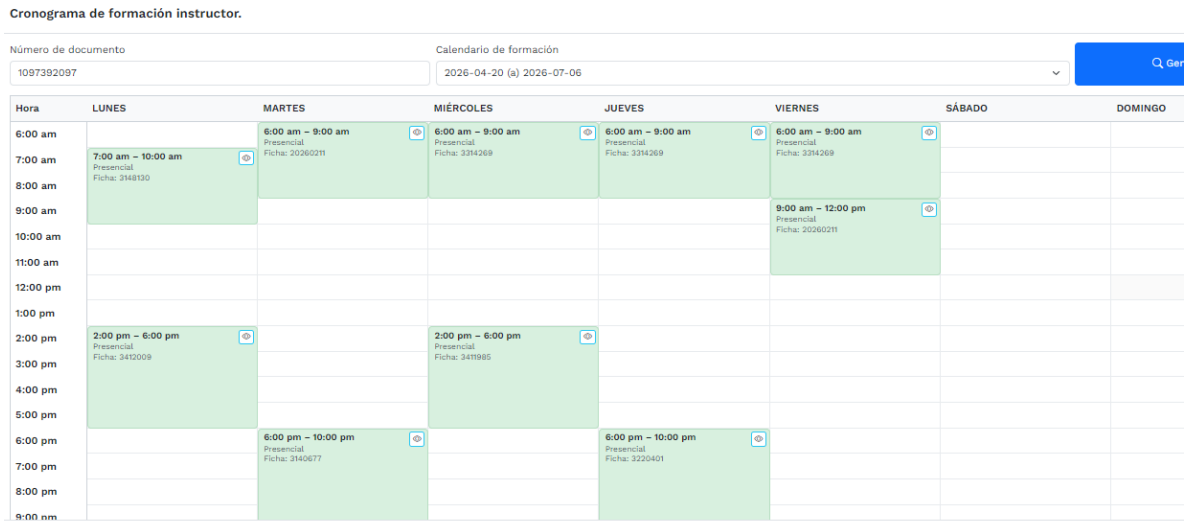
CIUDAD Y FECHA: ARMENIA- MAYO 2026

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD-OBJETIVOS

1. Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas relacionados con su perfil, desarrollando y dejando evidencia para cada programa formativo el proyecto, planeación pedagógica Instrumentos de evaluación, evidencias de aprendizaje, formatos requeridos por las diferentes áreas, llevar y conservar listas de asistencia. Cuando se requiera uso de plataforma LMS mantener actualizado el portafolio del instructor.
2. Se ejecuta las acciones de formaciones de las formaciones en titulada para el mes de mayo 2026 de las fichas:

3140677
3148130
3220401
3314269
3411209
3411985

Total, de 140 horas programadas en programas de formación titulada, mayo 2026.



Cronograma de formación instructor.

Número de documento: 1097392097

Calendario de formación: 2026-04-20 (a) 2026-07-06

Hora	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
6:00 am		6:00 am – 9:00 am Presencial Ficha: 2026021	6:00 am – 9:00 am Presencial Ficha: 3314269	6:00 am – 9:00 am Presencial Ficha: 3314269	6:00 am – 9:00 am Presencial Ficha: 3314269		
7:00 am	7:00 am – 10:00 am Presencial Ficha: 3148130						
8:00 am							
9:00 am					9:00 am – 12:00 pm Presencial Ficha: 20260211		
10:00 am							
11:00 am							
12:00 pm							
1:00 pm							
2:00 pm	2:00 pm – 6:00 pm Presencial Ficha: 3412009		2:00 pm – 6:00 pm Presencial Ficha: 3411985				
3:00 pm							
4:00 pm							
5:00 pm							
6:00 pm		6:00 pm – 10:00 pm Presencial Ficha: 3140677		6:00 pm – 10:00 pm Presencial Ficha: 3220401			
7:00 pm							
8:00 pm							
9:00 pm							

Asistencias registradas mayo 2026:

Ficha de Caracterización:	3140677 - ACTIVIDAD FISICA			
Estado:	EN EJECUCION			
Fecha del Reporte:	04/02/2026			
Tipo d	**Número de**	**Nombre**	**Apellidos**	5/05/2026
CC	1004918432	ANYI YULIED	CUASTUMAL ANDICA	
CC	1005134105	JUAN CAMILO	PEÑA BARRERA	x
CC	1012403803	WILLIAM EDUARDO	SASTRE MARIN	x
CC	1025324013	JULIO ANDRES	GUTIERREZ CAICEDO	x
CC	1094904844	JUAN CAMILO	RUBIO HERNANDEZ	x
CC	1095178539	JUAN MANUEL	DELGADO TABARES	x
CC	1096670031	YUMMER	MORALES CARDONA	
CC	1096670807	MARIA CAMILA	OROZCO CEBALLOS	x
CC	1106898659	LUIS DANIEL	DIAZ CAPERA	
CC	39658460	LUZ ANGELA	CHAVARRO MONTENEGRO	x
CC	52084228	FRANCISLEY	VILLAMIL MENESES	x
TI	1090275883	MARIA CAMILA	SOTO GRAJALES	x
TI	1095179380	CATHERIN TATIANA	BOTERO JIMENEZ	x
		Santiago	Villanueva Giraldo	

Ficha de Caracterización: 3148130

Cógigo: 621600

Versión: 1

Denominación: COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS

Estado de la Ficha de Caracterización: EN EJECUCION

Fecha Inicio: 10/02/2025

Fecha Fin: 06/04/2027

Modalidad de Formación: PRESENCIAL

Regional: 63 - REGIONAL QUINDÍO

Centro de Formación: 9538 - CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado

CC	1003950681	NICOL DAYANA	GARZON USECHE	EN FORMACION	EXCUSA EVENTO
CC	1016023311	JENNY PAOLA	GOMEZ URREA	EN FORMACION	X
TI	1029663256	JUAN ESTEBAN	LEAL AGUIRRE	EN FORMACION	X
CC	1059597580	KAROL YISEL	TUNUBALA VELASCO	EN FORMACION	X
TI	1062297975	LAURA MICHELLE	URBANO CORTES	EN FORMACION	X
TI	1090274680	JHOSER YERATH	LOPEZ CAMARGO	EN FORMACION	Entrevista laboral
TI	1091885730	MARIA CAMILA	CARDONA ZULUAGA	EN FORMACION	X
TI	1092458310	MIGUEL ANGEL	GONZALEZ GUERRERO	EN FORMACION	X
TI	1092458765	KAROL DAHIANA	DUQUE RANGEL	EN FORMACION	X
TI	1092459233	CATALINA	LOPEZ MELENDEZ	EN FORMACION	X
CC	1092853048	VALERY NICOL	ROJAS BEDOYA	EN FORMACION	X
CC	1094898847	MARIA JOSE	RIOS SANCHEZ	EN FORMACION	X
CC	1094908846	YINERI	BEDOYA JORDAN	EN FORMACION	X
TI	1094909181	MARIANA	SIERRA OROZCO	EN FORMACION	EXCUSA EVENTO
CC	1095551808	MARLON	ACEVEDO MURCIA	EN FORMACION	X
TI	1096671175	DANIELA	DUQUE LONDOÑO	EN FORMACION	X

TI	1097395106	JUAN PABLO	BECERRA PITTA	EN FORMACION	X
CC	1099682806	ESTHEFANIA	CARDENAS RUIZ	EN FORMACION	X
TI	1139874527	YAZARE MICHEL	SARRIA ORTIZ	EN FORMACION	X
PPT	467039	ANGIMAR KARINA	PEREIRA NAVA	EN FORMACION	X

FICHA 3220401 Asistencia en Organización de Archivos CDC Barrio San José							
Número de Documento	1 Nombre	2 Nombre	1 apellido	2 apellido	Telefono	Correo Electrónico	7/05/2026
18392135	Wilson		Lievano	Montoya	3155398041	wlievanomontoya@gmail.com	x
1094959340	Valentina		Bravo	Diaz	3105302152	bravodiazvalentina4@gmail.com	x
1105613212	Jodie	Vanessa	Mondragon		3114562168	jodiemondragon43@gmail.com	x
1092456563	María	Jose	Sanchez	Giraldo	3113058928	mariajosesanchezgiraldo3@gmail.com	x
1096033127	Jhonney		Herrera	Pinilla	3116527935	flacoman6787@gmail.com	x
1192791965	Karen	Tatiana	Colorado		3227595588	karencolorado097@gmail.com	x
109.743.640	Diana	Paola	Marín	Ramirez	320 7415034	marindiana052@gmal.com	x

Ficha de Caracterización: 3314269 - GESTIÓN EMPRESARIAL

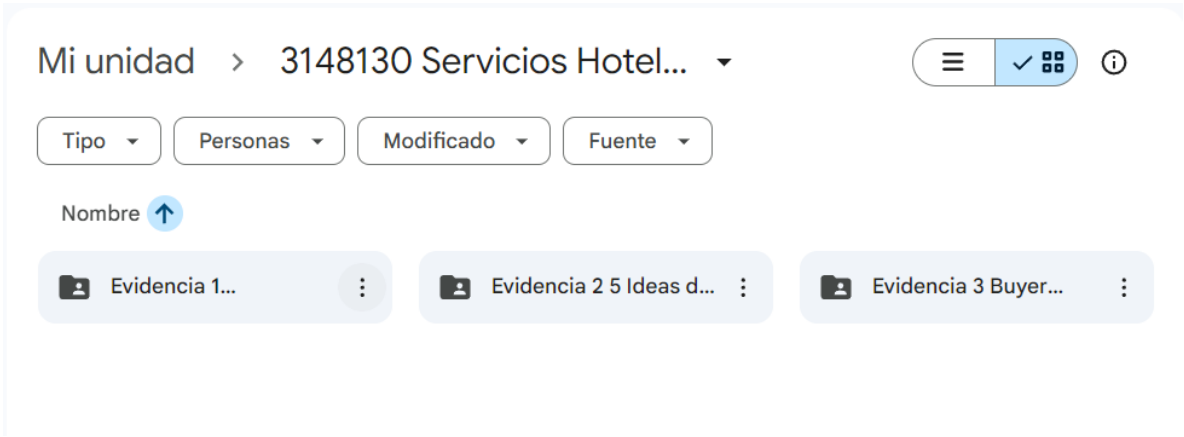
Estado: EN EJECUCION

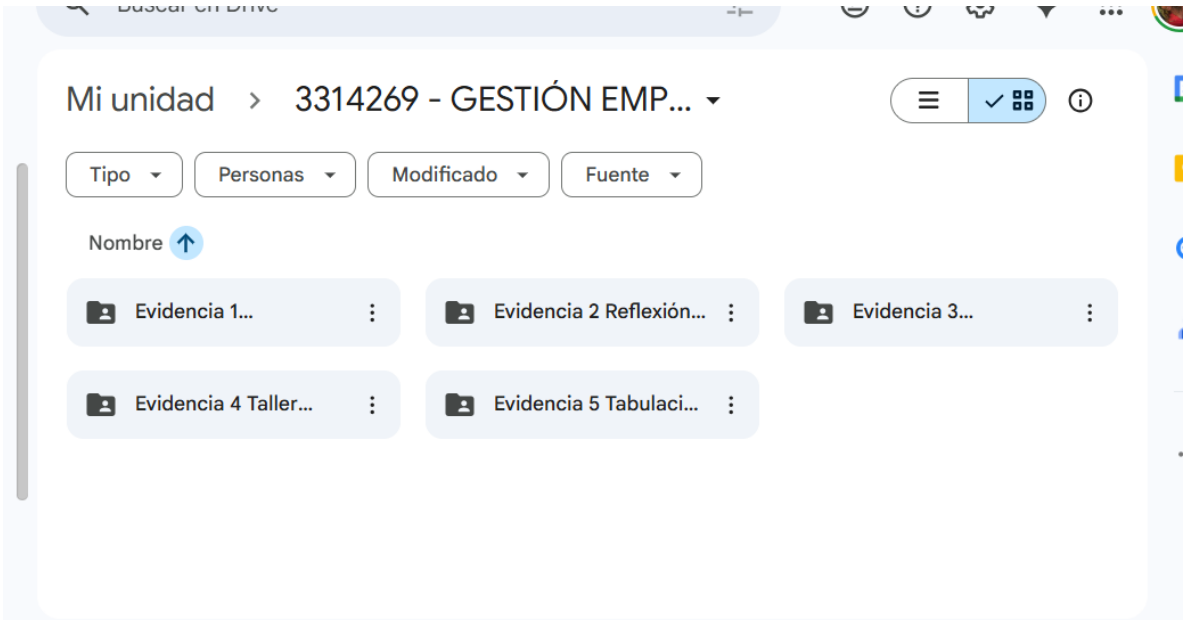
Fecha del Reporte: 04/02/2026

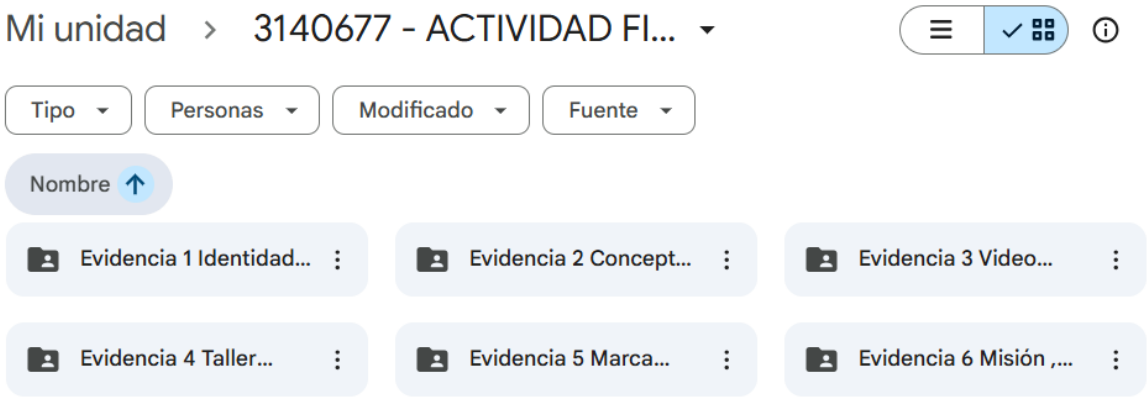
Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	6/05/2026	7/05/2026	8/05/2026
CC	1004799371	MARIA CAMILA	MORALES ACOSTA	x	x	x
CC	1004916887	ANA MARIA	PERDOMO BERMUDEZ	x	x	x
CC	1090274716	LIZETH DAHIANA	ALVAREZ BETANCOURTH	x	x	x
CC	1092852390	LAURA XIOMARA	LOAIZA OSPINA	x	x	x
CC	1092853258	LUNA MICHELL	CHACON QUINTERO	x	x	x
CC	1094899493	BRAHIAN STEVEN	BEDOYA VILLADA	x	x	x
CC	1094937330	JESSICA MARIA	DIAZ GOMEZ	x	x	x
CC	1109661487	JUAN CAMILO	GUTIERREZ BUITRAGO	x	x	x
TI	1091203972	SANTIAGO MAURICIO	ECHEVERRY CORREA	x	x	x
TI	1095179129	SHARON TATIANA	PINO LOAIZA	x	x	x

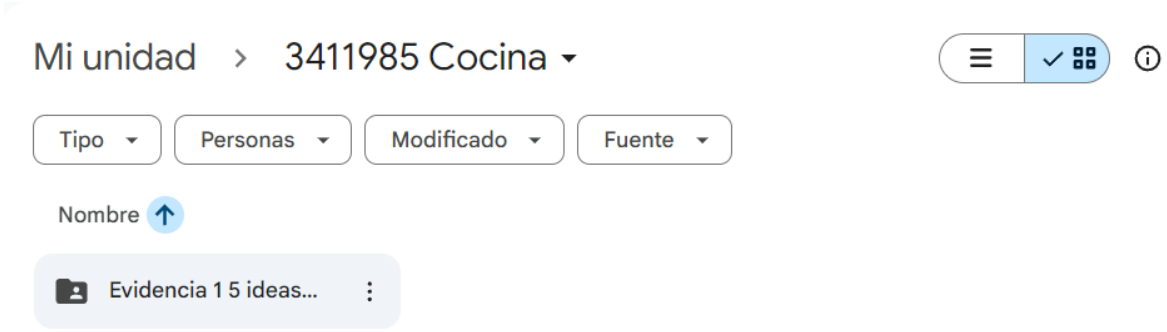
Drive de fichas para evidencias de aprendices mayo 2026:

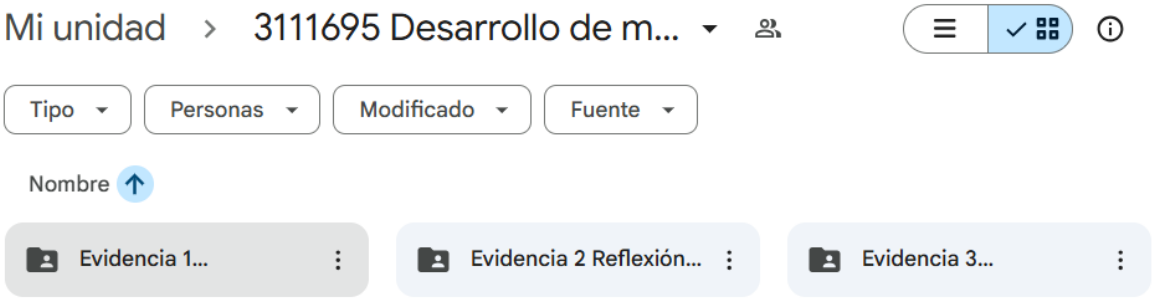

Mi unidad
3140677 - ACTIVIDAD FI...
Tipo
Personas
Modificado
Fuente
Nombre
Evidencia 1 Identidad...
Evidencia 2 Concept...
Evidencia 3 Video...
Evidencia 4 Taller...
Evidencia 5 Marca...
Evidencia 6 Misión ,...
Segundo trimestre...


Mi unidad
3148130 Servicios Hotel...
Tipo
Personas
Modificado
Fuente
Nombre
Evidencia 1...
Evidencia 2 5 Ideas d...
Evidencia 3 Buyer...


Mi unidad
3314269 - GESTIÓN EMP...
Tipo
Personas
Modificado
Fuente
Nombre
Evidencia 1...
Evidencia 2 Reflexión...
Evidencia 3...
Evidencia 4 Taller...
Evidencia 5 Tabulaci...


Mi unidad
3140677 - ACTIVIDAD FI...
Tipo
Personas
Modificado
Fuente
Nombre
Evidencia 1 Identidad...
Evidencia 2 Concept...
Evidencia 3 Video...
Evidencia 4 Taller...
Evidencia 5 Marca...
Evidencia 6 Misión ,...


Mi unidad
3411985 Cocina
Tipo
Personas
Modificado
Fuente
Nombre
Evidencia 1 5 ideas...


Mi unidad
3111695 Desarrollo de m...
Tipo
Personas
Modificado
Fuente
Nombre
Evidencia 1...
Evidencia 2 Reflexión...
Evidencia 3...


Mi unidad
3412009 Cuidado esteti...
Tipo
Personas
Modificado
Fuente
Nombre
Evidencia 1 Ideas de...
Evidencia 2 Buyer...
Evidencia 3 Modelo d...



Firma

Andrés David Cuartas López
Contratista
C.C. No. 1.097.392.097
Contrato CO1.PCCNTR.9118616 de 2026

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnologia en Gestión Empresarial.
- **Código del Programa de Formación:** 621201 V.102
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** PROPUESTA DE MEJORA INTEGRAL A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES, PARA UNA MIPYME DE LA REGIÓN, APLICANDO LA
- TECNOLOGÍA, LA INVESTIGACIÓN, EL DESARROLLO EXPERIMENTAL Y LA INNOVACIÓN (I+D+I) .
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Análisis, planeación.
- **Actividad de Proyecto (si es formación Titulada):** PREPARACIÓN DE REPORTES DE LA INFORMACIÓN TABULADA FORMULANDO HIPÓTESIS EN TORNO A LOS RESULTADOS OBTENIDOS.
- **Competencia:** PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
- **Resultado de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Aplicar procesos de investigación en solución de problemas que afecten la organización.
  - Diseñar instrumentos de investigación de acuerdo con las necesidades de la organización.
  - Tabular la información recolectada en los instrumentos de investigación.

- Duración de la Guía: 80 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.

- **Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendiz.** Para el desarrollo de cada actividad se requiere ejecutar trabajo individual y colectivo, algunos de los objetivos que se debe alcanzar en esta guía se desarrollaran a través de la plataforma Territorium. El programa de formación está diseñado para desarrollar una formación por competencias y aprendizaje por proyectos; por tanto, el aprendiz deberá lograr importantes actitudes hacia el autoaprendizaje, la auto consulta, la autoevaluación y demás actitudes, que permitan la autonomía en su formación y en la toma de decisiones, respecto a la creación de conceptos, además el logro significativo de Aprendizajes que le permitirán un avance en su capacidad de creación y reflexión.
- **Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado.** Para motivar el aprendizaje autónomo debe haber conexión entre lo aprendido y la vida cotidiana. Así, el pensamiento del estudiante debe estar fundamentado en aprender a pensar por sí solo con la información que el ambiente en el que se encuentre le ofrezca, cuestionar e ir más allá de lo evidente con el fin de comprender lo aprendido.
- **Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos.** El aprendiz debe adquirir la conciencia de la importancia del trabajo en equipo, de acuerdo con la temática vista y las necesidades de refuerzo, se realizarán talleres, sustentación conceptual individual y grupal, estudio de casos, reflexión y argumentación de lecturas relacionadas con la formulación estrategica.
- **Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.** Desarrollo de pensamiento de alto nivel, de la comunicación oral, de la autogestión y de habilidades de liderazgo. Mejora en la interacción entre alumnas e institución educativa. Incremento en la retención académica, el autoestima y la responsabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de reflexión inicial

Actividad 1

- **Descripción de la actividad:**

Dinámica: "El Naufragio de las Decisiones"

1. Observe el video: *"The Importance of Data-Driven Decisions"* (o un caso similar donde una mala investigación llevó a la quiebra a una empresa).
2. **Pregunta Problematizadora:** Si usted fuera el gerente de una empresa cuyas ventas han caído un 40% en el último trimestre, ¿se basaría en su "intuición" o en una investigación de mercados para invertir los últimos recursos de la compañía?

3. Participe en el foro de discusión compartiendo una experiencia personal donde la falta de información le llevó a una decisión errónea.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Taller de reflexión
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

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

Actividad 2

- **Descripción de la actividad:**

Estrategia: Lluvia de ideas y Saberes Previos

1. **Actividad:** A través de un tablero colaborativo (Padlet o Mentimeter), responda: ¿Qué diferencia hay entre una encuesta y una entrevista? ¿Qué es una muestra poblacional?

2. **Socialización:** Identificaremos qué herramientas conocen para tabular datos (Excel, Google Forms, SPSS) para establecer el punto de partida del grupo.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Cuadro comparativo.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 8 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.3. Actividad de apropiación (interprete, argumente y proponga):

Actividad 3

- **Descripción de la actividad:**

Estrategia: Estudio de Casos y Ordenadores Gráficos

1. **Actividad 1 (Investigación):** Realice una lectura sobre las etapas de la investigación científica. Elabore un **Mapa Conceptual** que incluya: planteamiento del problema, objetivos, marco teórico y metodología.

2. **Actividad 2 (Instrumentos):** Analice el video de la norma técnica vigente para la recolección de datos. En grupos, resuelvan un **Estudio de Caso** donde se presenta un problema de clima laboral y deben elegir qué instrumento (cuestionario, observación o entrevista) es el más apto.

3. **Actividad 3 (Tabulación):** Taller práctico de "Estadística Descriptiva Básica" utilizando juegos lúdicos como "Bingo de Frecuencias" para entender conceptos de media, moda y mediana.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Organizador grafico.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Organizador grafico.
- **Instrumentos de evaluación:** Lista de chequeo realización y sustentación organizador grafico.
- **Duración de la actividad en horas.** 8

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Actividad 4

- **Descripción de la actividad:**

INFORME PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La estructura de un **proyecto de investigación** (a veces llamado **protocolo de investigación**) sigue un esquema lógico y riguroso que sirve como hoja de ruta para la ejecución del estudio.

A continuación, se detalla la estructura principal, sección por sección:

1. Sección Preliminar (Identificación)

Esta sección inicial establece los datos esenciales del proyecto.

- **Título del Proyecto:** Debe ser conciso, claro y reflejar el contenido y alcance de la investigación.
- **Autores e Institución:** Información de los investigadores, asesores y la entidad académica o de patrocinio.
- **Lugar y Fecha:** Ubicación donde se realizará o presenta el proyecto y la fecha de elaboración.
- **Resumen/Abstract (Opcional en Protocolo):** Una síntesis breve (150-300 palabras) de todo el proyecto, incluyendo problema, objetivos y metodología.

2. Marco Conceptual y Problemático (El "Qué" y "Por Qué")

Esta es la base fundamental que justifica la necesidad de la investigación.

2.1. Planteamiento del Problema

Se describe la situación actual que se va a investigar. Debe ir de lo general a lo particular, mostrando datos o evidencias de la existencia del problema.

2.2. Pregunta de Investigación

Es la interrogante central que el estudio busca responder. Debe ser clara, concisa y factible de investigar.

2.3. Objetivos

Son las metas que se desean alcanzar con la investigación, redactadas en verbos en infinitivo.

- **Objetivo General:** El propósito máximo del estudio.

- **Objetivos Específicos:** Los pasos intermedios y concretos para lograr el objetivo general.

2.4. Justificación

Se explica detalladamente la importancia del estudio, respondiendo a las preguntas:

- **Relevancia Teórica:** ¿Qué aporta al conocimiento ya existente?
- **Relevancia Práctica:** ¿Cómo beneficia a un grupo, institución o a la sociedad?
- **Relevancia Metodológica:** ¿El estudio propone un nuevo método o instrumento de medición?

2.5. Delimitación y Alcance

Define los límites del estudio en términos de:

- **Tiempo:** Período en el que se llevará a cabo o se analizarán los datos.
- **Espacio:** Ubicación geográfica (país, ciudad, institución específica).
- **Universo/Población:** A quién o a qué se aplica el estudio.

3. Marco Teórico (El "Con Qué")

Proporciona el sustento teórico y conceptual, demostrando que el investigador conoce el tema.

3.1. Antecedentes de la Investigación

Revisión de estudios previos (tesis, artículos, libros) relacionados directamente con el tema, tanto nacionales como internacionales. Se mencionan los hallazgos relevantes y se identifica lo que el proyecto actual va a aportar de nuevo.

3.2. Bases Teóricas

Desarrollo de las teorías, modelos o conceptos principales que enmarcan la investigación.

3.3. Definición de Términos Básicos

Aclaración de los conceptos clave o variables para evitar ambigüedades.

3.4. Hipótesis (Si aplica)

En investigaciones cuantitativas o explicativas, es la respuesta tentativa y provisional a la pregunta

de investigación.

4. Marco Metodológico (El "Cómo")

Describe el plan detallado para llevar a cabo la investigación y recoger los datos.

4.1. Tipo y Diseño de Investigación

- **Enfoque:** Cuantitativo, cualitativo o mixto.
- **Tipo de Estudio:** Descriptivo, exploratorio, correlacional, explicativo, etc.
- **Diseño:** Experimental, cuasiexperimental, no experimental, etc.

4.2. Variables (Si aplica)

Identificación de las variables (independientes, dependientes) y su **operacionalización**, que es el proceso de definir cómo se medirán.

4.3. Población y Muestra

- **Población:** El universo completo de sujetos u objetos que poseen la característica a estudiar.
- **Muestra:** El subconjunto de la población que será estudiado. Se debe especificar el **tipo de muestreo** (probabilístico o no probabilístico).

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se describe la técnica a utilizar (ej. encuesta, entrevista, observación) y el instrumento concreto (ej. cuestionario, ficha de observación, guía de entrevista), incluyendo su validación y confiabilidad.

4.5. Procedimiento y Análisis de Datos

Se explican los pasos secuenciales para la ejecución del estudio y los métodos (estadísticos o cualitativos) que se usarán para procesar la información.

5. Aspectos Administrativos y Referencias

Define la logística y los soportes documentales.

5.1. Cronograma de Actividades

Planificación temporal de las fases del proyecto (diseño, recolección, análisis, redacción), usualmente presentado en un diagrama de Gantt.

5.2. Presupuesto

Cálculo de los recursos económicos necesarios (materiales, equipos, talento humano, viajes, etc.).

5.3. Referencias Bibliográficas

Listado de todas las fuentes citadas a lo largo del protocolo, siguiendo un formato estándar (APA, ISO, Vancouver, etc.).

5.4. Anexos

Materiales complementarios que apoyan la comprensión del proyecto

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Informe Proyecto de Investigación.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Informe satisfacción del cliente.
- **Instrumentos de evaluación:** Realización y sustentación informe satisfacción del cliente.
- **Duración de la actividad:** 30 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

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

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Planeación y analisis	PREPARACIÓN DE REPORTES DE LA INFORMACIÓN TABULADA FORMULANDO HIPÓTESIS EN TORNO A LOS RESULTADOS OBTENIDOS.	Informe Proyecto de Investigación.	**Evidencia de Desempeño:** Presentación PowerPoint **Evidencia de Producto:** Informe Proyecto de Investigación	Actitud de compromiso. Manejo del tema. Formular ideas con relación al tema. Manejo de equipos audiovisuales. Manejo del tema Manejo de herramientas ofimaticas	Presentación PowerPoint. Lista de chequeo. Informe fijación de precios.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Dato: Representación simbólica de un atributo o variable.

Información: Conjunto de datos procesados que constituyen un mensaje.

Muestra: Subconjunto representativo de una población.

Tabulación: Proceso de condensar los resultados obtenidos en una investigación en tablas o cuadros.

Variable: Característica que puede adoptar distintos valores y es susceptible de medición.

5. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Cesar A Bernal. Metodologia de la Investigación. Mc Graw Hill.

Roberto Hernandez Sampieri. Metodologia de la Investigación. Mc Graw Hill.

http://biblioteca.sena.edu.co/

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Lindelia Peralta Paula	Instructora	Centro de Comercio y Turismo, Regional Quindo.	Febrero 10 de 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnologia en Actividad Fisica.
- **Código del Programa de Formación:** 525214 V.2
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** Ejecución de programas de Actividad Física, que contribuyan con la generación de cambios en los hábitos y estilos de vida de la población objeto.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Planeación.
- **Actividad de Proyecto (si es formación Titulada):** Diseñar el programa de actividad física ,según características y necesidades del usuario , teniendo en cuenta los protocolos y normatividad vigente.
- **Competencia**
  ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.
- **Resultado de Aprendizaje Alcanzar**
  Interpretar la identidad corporativa y su relación con la política del servicio tomando como referentes los manuales, protocolos y portafolios de la organización.
- Duración de la Guía: 40 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.
- **Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendiz.** Para el desarrollo de cada actividad se requiere ejecutar trabajo individual y colectivo, algunos de los objetivos que se debe alcanzar en esta guía se desarrollaran a través de la plataforma Territorium. El programa de formación está diseñado para desarrollar una formación por competencias y

aprendizaje por proyectos; por tanto, el aprendiz deberá lograr importantes actitudes hacia el autoaprendizaje, la auto consulta, la autoevaluación y demás actitudes, que permitan la autonomía en su formación y en la toma de decisiones, respecto a la creación de conceptos, además el logro significativo de Aprendizajes que le permitirán un avance en su capacidad de creación y reflexión.

- **Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado.** Para motivar el aprendizaje autónomo debe haber conexión entre lo aprendido y la vida cotidiana. Así, el pensamiento del estudiante debe estar fundamentado en aprender a pensar por sí solo con la información que el ambiente en el que se encuentre le ofrezca, cuestionar e ir más allá de lo evidente con el fin de comprender lo aprendido.
- **Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos.** El aprendiz debe adquirir la conciencia de la importancia del trabajo en equipo, de acuerdo con la temática vista y las necesidades de refuerzo, se realizarán talleres, sustentación conceptual individual y grupal, estudio de casos, reflexión y argumentación de lecturas relacionadas con la formulación estrategica.
- **Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.** Desarrollo de pensamiento de alto nivel, de la comunicación oral, de la autogestión y de habilidades de liderazgo. Mejora en la interacción entre alumnas e institución educativa. Incremento en la retención académica, el autoestima y la responsabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de reflexión inicial

Actividad 1

- **Descripción de la actividad:**

video: "Inducción a la Norma Servicio al Cliente - Parte 1 - SENA Colombo Alemán" 100%):

1. Visualización del video Inducción a la Norma Servicio al Cliente - Parte 1 - SENA Colombo Alemán.
2. A partir del video y una imagen de una situación de servicio al cliente (), realizar un **foro-debate** (estrategia didáctica activa) sobre las siguientes preguntas:

- ¿Qué es lo primero que identifica de una empresa al momento de recibir un servicio?
- ¿Cómo influye la presentación personal del colaborador en la percepción de la empresa?
- ¿Qué aspectos de la "normativa" para atender clientes considera más relevantes?

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Taller de reflexión
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

video: " Protocolo, normas, técnicas y procedimientos de servicio" 100%):

3. Visualización del video Protocolo, normas, técnicas y procedimientos de servicio https://www.youtube.com/watch?v=7ol7AKzkYfg
4. A partir del video y una imagen de una situación de servicio al cliente (), realizar un **foro-debate** (estrategia didáctica activa) sobre las siguientes preguntas:

    - ¿Qué es lo primero que identifica de una empresa al momento de recibir un servicio?
    - ¿Cómo influye la presentación personal del colaborador en la percepción de la empresa?
    - ¿Qué aspectos de la "normativa" para atender clientes considera más relevantes?

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Taller de reflexión
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

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

Actividad 3

Descripción de la actividad:

1. Estudio de Caso Introductorio 100%):

1. **Estudio de Caso Introductorio:** Presentar un caso breve (simulando un escenario real en el SENA o una empresa) donde un cliente se siente insatisfecho por una respuesta que no concuerda con lo ofrecido en un **Portafolio de Servicios** o un **Manual de Protocolo**.

2. En grupos, los aprendices identificarán:

   - El **error de servicio** cometido (estrategia de **estudio de casos**).
   - Los posibles **documentos (manuales, protocolos)** que el colaborador debió consultar.

3. Elaborar un **ordenador gráfico** (estrategia de **ordenadores gráficos**) como un **Mapa Mental** o un **Diagrama Causa-Efecto** que muestre la relación entre la **Identidad Corporativa** → **Política de Servicio** → **Protocolos** → **Satisfacción del Cliente**.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Cuadro comparativo.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 8 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.3. Actividad de apropiación (interprete, argumente y proponga):

Actividad 5

- **Descripción de la actividad:**

1. Sesión Expositiva-Participativa (100%):

1. **Sesión Expositiva-Participativa** orientada por el instructor sobre los conceptos claves (Identidad Corporativa, Política de Servicio, Protocolo de Atención, Portafolio de Servicios).

2. **Actividad Lúdica: "El Juego de los Protocolos"** (estrategia de **juegos lúdicos**): El instructor reparte tarjetas con diferentes escenarios de atención (presencial, telefónica, virtual) y otras con reglas de protocolo y normativa. Los aprendices deben unir el escenario con el protocolo correcto.

3. **Consulta y Análisis Documental:** Revisión de extractos del **Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía del SENA** u otras normativas (como la NSCL 210601020 de "Atender clientes...").
4. Elaboración de un **Cuadro Comparativo** que sintetice los elementos de la **Identidad Corporativa** y cómo se reflejan en la **Política de Servicio** de una organización elegida por el grupo.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Organizador grafico.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Organizador grafico.
- **Instrumentos de evaluación:** Lista de chequeo realización y sustentación organizador grafico.
- **Duración de la actividad en horas.** 8

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Actividad 6

- **Descripción de la actividad:**

Trabajo final "Manual de Identidad Corporativa" (100%):

MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA

Empresa de Actividad Física (Gimnasio, Estudio, Coaching)

I. Fundamentos de la Marca

1. Introducción al Manual

- **Propósito y Alcance:** Definición de la importancia y los límites de uso del manual.
- **Filosofía de Marca:** Breve historia y razón de ser de la empresa.

2. Identidad Verbal y Esencia

- **Misión, Visión y Valores:** Enfocados en la salud, la energía, la comunidad y el bienestar.
- **Público Objetivo (Buyer Persona):** Definición detallada del cliente (edad, motivación, nivel de fitness).
- **Tono de Voz (Tone of Voice):** Cómo habla la marca (ej. motivador, técnico, amigable, enérgico).

II. Identidad Visual Primaria (El Logotipo)

3. Logotipo Principal

- **Construcción y Proporción:** Definición geométrica, cuadrícula de construcción y medidas.
- **Área de Reserva y Protección:** Espacio mínimo que debe rodear el logo (clear space).
- **Tamaño Mínimo de Reproducción:** Límite para impresión y digital.

4. Versiones del Logotipo

- **Isotipo/Imagotipo/Logotipo:** Presentación de todas las variantes.
- **Versión Horizontal y Vertical:** Adaptaciones para diferentes formatos.

5. Usos Cromáticos del Logotipo

- **Versión a Color (Original):** Uso sobre fondos claros.
- **Versión Monocromática:** Uso en blanco (sobre fondos oscuros) y negro (sobre fondos claros).
- **Versión en Escala de Grises:** Para usos en blanco y negro o impresión económica.

6. Usos Incorrectos (Lo que Nunca se Debe Hacer)

- Deformaciones o estiramientos.
- Cambios de color no autorizados.
- Modificaciones en la tipografía o el orden de los elementos.
- Uso sobre fondos demasiado saturados o complejos.

III. Color y Tipografía

7. Paleta de Color Corporativa

- **Colores Primarios:** Colores principales (generalmente enfocados en energía y confianza: rojo, azul vibrante, verde).
    - Definición en CMYK (Impresión).
    - Definición en RGB y HEX (Digital).
    - Definición en Pantone (Tintas especiales).
- **Paleta Secundaria y Acento:** Colores de apoyo para gráficos o llamadas a la acción (CTAs).

8. Tipografía Corporativa

- **Tipografía Principal (para Titulares):** Fuente Sans-serif o de alto impacto, que denote fuerza.
- **Tipografía Secundaria (para Cuerpo de Texto):** Fuente legible para textos largos.
- **Tipografía Digital (Fallback):** Fuentes seguras para web y apps.
- **Jerarquía Tipográfica:** Tamaños y pesos definidos para títulos, subtítulos y cuerpo de texto.

IV. Identidad Visual Secundaria y Complementos

9. Elementos Gráficos

- **Patrones y Texturas:** Elementos repetitivos o texturas usadas en fondos (ej. líneas de movimiento, patrones geométricos).
- **Iconografía de Marca:** Sets de iconos específicos para servicios (ej. yoga, pesas, cardio).
- **Ilustraciones y Gráficos de Datos:** Estilo definido para infografías y material educativo.

10. Estilo Fotográfico

- **Temática y Enfoque:** Mostrar acción, autenticidad, diversidad y resultados.
- **Filtros y Tonos:** Uso de brillo, contraste y paleta de color para mantener consistencia visual.
- **Composición:** Preferencia por tomas dinámicas, ángulos bajos o de acción.

V. Aplicaciones y Soportes

11. Papelería Corporativa

- Tarjeta de presentación (Frontal y reverso).
- Hoja membretada.

- Sobre y carpeta.

12. Marketing y Merchandising

- Uniformes del personal (camisetas, sudaderas).
- Merchandising para clientes (toallas, botellas de agua, gorras).
- Banners y material promocional (flyers, folletos de precios).

13. Entorno Físico (Señalética)

- Rótulos exteriores e interiores (recepción, salas de entrenamiento, vestuarios).
- Identificación de zonas (cardio, pesas, estudio).

14. Aplicaciones Digitales

- **Diseño Web y Landing Pages:** Layouts y uso de color en la interfaz.
- **Redes Sociales:** Plantillas para historias, publicaciones y avatares.
- **Aplicación Móvil (si aplica):** Estilo de interfaz (UI/UX) y elementos interactivos.
- **Email Marketing:** Plantilla de newsletter y firma de correo electrónico.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Informe satisfacción del cliente.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Informe satisfacción del cliente.
- **Instrumentos de evaluación:** Realización y sustentación informe satisfacción del cliente.
- **Duración de la actividad:** 30 horas.

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

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Planeación	Diseñar el programa de actividad física ,según características y necesidades del usuario , teniendo en cuenta los protocolos y normatividad vigente.	Manual de Técnicas de Comunicación y Protocolo de Servicio.	**Evidencia de Desempeño:** Simulación de Atención al Cliente (Video o presencial). **Evidencia de Producto:** Manual de Técnicas de Comunicación y Protocolo de Servicio.	Documenta las **técnicas de comunicación** (verbal y no verbal) y los **principios de comportamiento** (cortesía, protocolo) en función de los requerimientos de servicio y la **normativa**. Aplica **técnicas de comunicación** y **principios de comportamiento** (tono de voz, lenguaje corporal, uso de vocabulario) de manera asertiva en la interacción con el cliente, conforme al **protocolo de servicio**.	**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento:** Rúbrica. **Técnica:** Observación. **Instrumento:** Lista de chequeo o Escala de Valoración de Desempeño.

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Protocolo de servicio:** Forma estandarizada de plasmar las pautas de atención al cliente en una organización.
- **Técnicas de comunicación:** Herramientas verbales y no verbales que facilitan la interacción efectiva (ej. escucha activa, empatía).
- **Momento de Verdad:** Cada interacción entre la empresa y el cliente, que genera una oportunidad para establecer una percepción sobre la calidad del servicio.
- **Indicadores de Gestión:** Medidas cuantitativas o cualitativas que permiten evaluar el desempeño en el logro de objetivos, en este caso, del servicio (ej. satisfacción, tiempo de respuesta).

- **Comportamiento en Servicio:** Aplicación de **principios de cortesía** y profesionalismo en la atención.

2. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL) 210601020: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía SENA.
- Material de Formación: Servicio al Cliente.
- Material de Formación: Comunicación Oral y Escrita.
- Video Inducción a la norma 210601020 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normati
  https://www.youtube.com/watch?v=zU0U_U4gvgc

- http://biblioteca.sena.edu.co/

3. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Lindelia Peralta Paula	Instructora	Centro de Comercio y Turismo, Regional Quindo.	Octubre 10 del año 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnologia en Animación Digital.
- **Código del Programa de Formación:** 513601 V.3
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** CONSTRUCCIÓN DE CONTENIDOS ANIMADOS A NIVEL DEPARTAMENTAL Y REGIONAL.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Analisis, Planeación, Evaluación.
- **Actividad de Proyecto (si es formación Titulada)**
    1. Proyectar storyboards y animatics con base en el proyecto a animar a partir de la planeación y el número de cuadros o dibujos a elaborar.
    2. Realizar el primer entregable de la animación con base en la pre-producción propuesta desde el styoryboard y el animatic del proyecto.
    3. Realizar un render preview y el render final para la composición de la animación con base en la pre-producción y producción del proyecto planeado.
    4. Presentar la animación digital con los parámetros técnicos establecidos, dode se pueda evidenciar los diferentes procesos para su desarrollo, además plantear la estrategia de distribución de la misma.
- **Competencia**
  240201064 - Orientar investigación formativa según referentes técnicos.
- **Resultado de Aprendizaje Alcanzar**
    1. Analizar el contexto productivo según sus características y necesidades.
    2. Estructurar el proyecto de acuerdo a criterios de la investigación.
    3. Argumentar aspectos teóricos del proyecto según referentes nacionales e internacionales.
    4. Proponer soluciones a las necesidades del contexto según resultados de la investigación.
- Duración de la Guía: 80 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.
- **Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendiz.** Para el desarrollo de cada actividad se requiere ejecutar trabajo individual y colectivo, algunos de los objetivos que se debe alcanzar en esta guía se desarrollaran a través de la plataforma Territorium. El programa de formación está diseñado para desarrollar una formación por competencias y aprendizaje por proyectos; por tanto, el aprendiz deberá lograr importantes actitudes hacia el autoaprendizaje, la auto consulta, la autoevaluación y demás actitudes, que permitan la autonomía en su formación y en la toma de decisiones, respecto a la creación de conceptos, además el logro significativo de Aprendizajes que le permitirán un avance en su capacidad de creación y reflexión.
- **Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado.** Para motivar el aprendizaje autónomo debe haber conexión entre lo aprendido y la vida cotidiana. Así, el pensamiento del estudiante debe estar fundamentado en aprender a pensar por sí solo con la información que el ambiente en el que se encuentre le ofrezca, cuestionar e ir más allá de lo evidente con el fin de comprender lo aprendido.
- **Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos.** El aprendiz debe adquirir la conciencia de la importancia del trabajo en equipo, de acuerdo con la temática vista y las necesidades de refuerzo, se realizarán talleres, sustentación conceptual individual y grupal, estudio de casos, reflexión y argumentación de lecturas relacionadas con la formulación estrategica.
- **Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.** Desarrollo de pensamiento de alto nivel, de la comunicación oral, de la autogestión y de habilidades de liderazgo. Mejora en la interacción entre alumnas e institución educativa. Incremento en la retención académica, el autoestima y la responsabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de reflexión inicial

Actividad 1

- **Descripción de la actividad:**

Actividad: "El Problema Oculto"

1. **Descripción:** Observe el video sobre la Norma de Investigación Formativa (proporcionado por el instructor). Tras la visualización, analice la siguiente imagen:
2. **Reflexión:** Participe en un conversatorio guiado por las preguntas: ¿Por qué a veces las soluciones técnicas no resuelven el problema de fondo? ¿Qué papel juega la curiosidad en su formación profesional?
3. **Duración:** 2 horas.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Taller de reflexión
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

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

Actividad 4

- **Descripción de la actividad:**

Actividad: Mapa de Empatía del Sector Productivo

1. **Técnica Didáctica: Estudio de Casos**.

2. **Descripción:** Se presentará un caso real de una empresa local con deficiencias en sus procesos. En grupos, deberán identificar: ¿Qué ve el cliente? ¿Qué oye el empresario? ¿Cuáles son los dolores reales de la organización?
3. **Propósito:** Identificar qué saberes previos tiene sobre diagnóstico organizacional y qué necesita aprender sobre metodologías de investigación.
4. **Duración:** 6 horas.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Presentación PowerPoint.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 4 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.3. Actividad de apropiación (Conceptualización,Teorización) (interprete, argumente y proponga):

Actividad 5

- **Descripción de la actividad:**

Actividad 1: La Estructura del Saber

1. **Técnica Didáctica: Ordenadores Gráficos**.
2. **Descripción:** Realice un cuadro sinóptico o mapa conceptual que desglose los elementos de un proyecto de investigación (Planteamiento, Justificación, Objetivos, Marco Teórico).
3. **Actividad 2: Gamificación del Saber**
4. **Técnica Didáctica: Juego Lúdico**.
5. **Descripción:** Participación en un "Trivia de Referentes" (usando herramientas como Kahoot o similares) para validar la correcta aplicación de normas de citación y búsqueda en bases de datos nacionales e internacionales.
6. **Evidencia:** Matriz de referentes bibliográficos técnica.
7. **Duración:** 20 horas.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.

- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Organizador grafico.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Organizador grafico.
- **Instrumentos de evaluación:** Lista de chequeo realización y sustentación organizador grafico.
- **Duración de la actividad en horas.** 8

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Presentación PowerPoint.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 4 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Actividad 6

- **Descripción de la actividad:**

Desarrollar la siguiente estructura en grupos de trabajo.

INFORME PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La estructura de un **proyecto de investigación** (a veces llamado **protocolo de investigación**) sigue un esquema lógico y riguroso que sirve como hoja de ruta para la ejecución del estudio.

A continuación, se detalla la estructura principal, sección por sección:

1. Sección Preliminar (Identificación)

Esta sección inicial establece los datos esenciales del proyecto.

- **Título del Proyecto:** Debe ser conciso, claro y reflejar el contenido y alcance de la investigación.
- **Autores e Institución:** Información de los investigadores, asesores y la entidad académica o de patrocinio.
- **Lugar y Fecha:** Ubicación donde se realizará o presenta el proyecto y la fecha de elaboración.
- **Resumen/Abstract (Opcional en Protocolo):** Una síntesis breve (150-300 palabras) de todo el proyecto, incluyendo problema, objetivos y metodología.

2. Marco Conceptual y Problemático (El "Qué" y "Por Qué")

Esta es la base fundamental que justifica la necesidad de la investigación.

2.1. Planteamiento del Problema

Se describe la situación actual que se va a investigar. Debe ir de lo general a lo particular, mostrando datos o evidencias de la existencia del problema.

2.2. Pregunta de Investigación

Es la interrogante central que el estudio busca responder. Debe ser clara, concisa y factible de investigar.

2.3. Objetivos

Son las metas que se desean alcanzar con la investigación, redactadas en verbos en infinitivo.

- **Objetivo General:** El propósito máximo del estudio.
- **Objetivos Específicos:** Los pasos intermedios y concretos para lograr el objetivo general.

2.4. Justificación

Se explica detalladamente la importancia del estudio, respondiendo a las preguntas:

- **Relevancia Teórica:** ¿Qué aporta al conocimiento ya existente?
- **Relevancia Práctica:** ¿Cómo beneficia a un grupo, institución o a la sociedad?
- **Relevancia Metodológica:** ¿El estudio propone un nuevo método o instrumento de medición?

2.5. Delimitación y Alcance

Define los límites del estudio en términos de:

- **Tiempo:** Período en el que se llevará a cabo o se analizarán los datos.
- **Espacio:** Ubicación geográfica (país, ciudad, institución específica).
- **Universo/Población:** A quién o a qué se aplica el estudio.

3. Marco Teórico (El "Con Qué")

Proporciona el sustento teórico y conceptual, demostrando que el investigador conoce el tema.

3.1. Antecedentes de la Investigación

Revisión de estudios previos (tesis, artículos, libros) relacionados directamente con el tema, tanto nacionales como internacionales. Se mencionan los hallazgos relevantes y se identifica lo que el proyecto actual va a aportar de nuevo.

3.2. Bases Teóricas

Desarrollo de las teorías, modelos o conceptos principales que enmarcan la investigación.

3.3. Definición de Términos Básicos

Aclaración de los conceptos clave o variables para evitar ambigüedades.

3.4. Hipótesis (Si aplica)

En investigaciones cuantitativas o explicativas, es la respuesta tentativa y provisional a la pregunta de investigación.

4. Marco Metodológico (El "Cómo")

Describe el plan detallado para llevar a cabo la investigación y recoger los datos.

4.1. Tipo y Diseño de Investigación

- **Enfoque:** Cuantitativo, cualitativo o mixto.
- **Tipo de Estudio:** Descriptivo, exploratorio, correlacional, explicativo, etc.
- **Diseño:** Experimental, cuasiexperimental, no experimental, etc.

4.2. Variables (Si aplica)

Identificación de las variables (independientes, dependientes) y su **operacionalización**, que es el proceso de definir cómo se medirán.

4.3. Población y Muestra

- **Población:** El universo completo de sujetos u objetos que poseen la característica a estudiar.
- **Muestra:** El subconjunto de la población que será estudiado. Se debe especificar el **tipo de muestreo** (probabilístico o no probabilístico).

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se describe la técnica a utilizar (ej. encuesta, entrevista, observación) y el instrumento concreto (ej. cuestionario, ficha de observación, guía de entrevista), incluyendo su validación y confiabilidad.

4.5. Procedimiento y Análisis de Datos

Se explican los pasos secuenciales para la ejecución del estudio y los métodos (estadísticos o cualitativos) que se usarán para procesar la información.

5. Aspectos Administrativos y Referencias

Define la logística y los soportes documentales.

5.1. Cronograma de Actividades

Planificación temporal de las fases del proyecto (diseño, recolección, análisis, redacción), usualmente presentado en un diagrama de Gantt.

5.2. Presupuesto

Cálculo de los recursos económicos necesarios (materiales, equipos, talento humano, viajes, etc.).

5.3. Referencias Bibliográficas

Listado de todas las fuentes citadas a lo largo del protocolo, siguiendo un formato estándar (APA, ISO, Vancouver, etc.).

5.4. Anexos

Materiales complementarios que apoyan la comprensión del proyecto

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Informe satisfacción del cliente.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Informe satisfacción del cliente.
- **Instrumentos de evaluación:** Realización y sustentación informe satisfacción del cliente.
- **Duración de la actividad:** 30 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

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

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Analisis, Planeación, Evaluación.	1. Proyectar storyboards y animatics con base en el proyecto a animar a partir de la planeación y el número de cuadros o dibujos a elaborar. 2. Realizar el primer	Propuesta de investigación	**Evidencia de Desempeño:** Presentación PowerPoint “Fundamentos de investigación”. **Evidencia de Producto:** Propuesta de investigación	Actitud de compromiso. Manejo del tema. Formular ideas con relación al tema. Manejo de equipos audiovisuales.	Presentación PowerPoint. Lista de chequeo. Propuesta de investigación

	entregable de la animación con base en la pre-producción propuesta desde el styoryboard y el animatic del proyecto. 3. Realizar un render preview y el render final para la composición de la animación con base en la pre-producción y producción del proyecto planeado. 4. Presentar la animación digital con los parámetros técnicos establecidos, dode se pueda evidenciar los diferentes procesos para su desarrollo, además plantear la estrategia de distribución de la misma.			Manejo del tema Manejo de herramientas ofimaticas	

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Investigación-acción

La investigación-acción es una perspectiva de investigación específica que puede aplicarse a muchos campos y disciplinas, incluido el campo de la educación.

Conceptualización

La conceptualización implica refinar un constructo dotándolo de una definición teórica. Requiere reflexión cuidadosa, observación directa, consultas con otros, revisión de la literatura existente y experimentación con posibles definiciones.

Recopilación de datos

La recopilación de datos es el proceso de reunir y medir información sobre variables de interés, de una manera sistemática establecida que permita responder a las preguntas de investigación planteadas.

Plan de gestión de datos

Un plan de gestión de datos, o DMP, es un documento formal que describe cómo se manejarán los datos durante y después de un proyecto de investigación.

Validez y confiabilidad de los datos

La confiabilidad se refiere a la consistencia de una medida y a si los resultados pueden reproducirse en las mismas condiciones. La validez se refiere a la precisión de una medida y a si los resultados representan lo que se supone que miden.

Investigación cualitativa

El tipo de investigación que explora y profundiza en problemas del mundo real a través de experiencias vividas, valores, opiniones y creencias. Los datos cualitativos pueden ayudar a generar hipótesis, así como a investigar y comprender mejor los datos cuantitativos.

Mejora de la calidad

La mejora de la calidad implica la implementación de actividades planificadas y sistemáticas previamente probadas y realizadas para mejorar o satisfacer los requisitos de calidad.

Investigación cuantitativa

El proceso de recopilar y analizar datos numéricos. Permite encontrar patrones y promedios, hacer predicciones, comprobar relaciones causales y generalizar resultados a poblaciones más amplias.

Diseño de investigación

El diseño de la investigación se refiere a la estrategia general elegida para integrar los diferentes componentes del estudio de forma coherente y lógica. Constituye la base para la recopilación, medición y análisis de datos.

Metodología de la investigación

La metodología de investigación es el procedimiento o las técnicas específicas utilizadas para identificar, seleccionar, procesar y analizar información sobre un tema.

Métodos de investigación

Los métodos de investigación son las estrategias, procesos o técnicas utilizadas en la recopilación de datos o evidencia para su análisis con el fin de descubrir nueva información o crear una mejor comprensión de un tema.

Pregunta de investigación

Una pregunta de investigación es un problema, una intervención o acción que se debe tomar para abordarlo y el resultado que se desea obtener de la intervención. La pregunta de investigación no se puede responder con un sí o un no.

Muestreo

El muestreo es el acto, proceso o técnica de seleccionar una muestra adecuada de la cual se recolectan datos para la investigación.

Encuesta

La investigación por encuesta se define como "la recopilación de información de una muestra de individuos a través de sus respuestas a preguntas" (Check & Schutt, 2012, p. 160).

Triangulación

La triangulación es un proceso que permite recopilar y analizar múltiples tipos de datos. Esta diversidad de datos facilita al investigador la búsqueda de información que se presentaría si solo se utilizara una fuente de datos.

Variable

Una variable en la investigación se refiere a una persona, lugar, cosa o fenómeno que se intenta medir de alguna manera.

Verificación

Saber cuándo "hiciste lo correcto", es decir, llegar a conclusiones válidas en tu estudio para poder concluir razonablemente a la luz de los resultados obtenidos.

Fuente: ***Universidad del Sur de California (USC)***

2. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Hernandez Sampieri. Mendoza Torres. Año 2018. Metodologia de la Investigación. Mc Graw Hill.
- Lerma Gonzalez. Año 2015. Metodologia de la Investigación – 6ta edición. Mc Graw Hill.
- http://biblioteca.sena.edu.co/

3. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Lindelia Peralta Paula	Instructora	Centro de Comercio y Turismo, Regional Quindo.	Julio 28 de 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnologia en Actividad Fisica.
- **Código del Programa de Formación:** 525214 V.2
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** Ejecución de programas de Actividad Física, que contribuyan con la generación de cambios en los hábitos y estilos de vida de la población objeto.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Planeación.
- **Actividad de Proyecto (si es formación Titulada):** Diseñar el programa de actividad física ,según características y necesidades del usuario , teniendo en cuenta los protocolos y normatividad vigente.
- **Competencia**
  ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.
- **Resultado de Aprendizaje Alcanzar**
  Interpretar la identidad corporativa y su relación con la política del servicio tomando como referentes los manuales, protocolos y portafolios de la organización.
- Duración de la Guía: 40 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.
- **Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendiz.** Para el desarrollo de cada actividad se requiere ejecutar trabajo individual y colectivo, algunos de los objetivos que se debe alcanzar en esta guía se desarrollaran a través de la plataforma Territorium. El programa de formación está diseñado para desarrollar una formación por competencias y

aprendizaje por proyectos; por tanto, el aprendiz deberá lograr importantes actitudes hacia el autoaprendizaje, la auto consulta, la autoevaluación y demás actitudes, que permitan la autonomía en su formación y en la toma de decisiones, respecto a la creación de conceptos, además el logro significativo de Aprendizajes que le permitirán un avance en su capacidad de creación y reflexión.

- **Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado.** Para motivar el aprendizaje autónomo debe haber conexión entre lo aprendido y la vida cotidiana. Así, el pensamiento del estudiante debe estar fundamentado en aprender a pensar por sí solo con la información que el ambiente en el que se encuentre le ofrezca, cuestionar e ir más allá de lo evidente con el fin de comprender lo aprendido.
- **Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos.** El aprendiz debe adquirir la conciencia de la importancia del trabajo en equipo, de acuerdo con la temática vista y las necesidades de refuerzo, se realizarán talleres, sustentación conceptual individual y grupal, estudio de casos, reflexión y argumentación de lecturas relacionadas con la formulación estrategica.
- **Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.** Desarrollo de pensamiento de alto nivel, de la comunicación oral, de la autogestión y de habilidades de liderazgo. Mejora en la interacción entre alumnas e institución educativa. Incremento en la retención académica, el autoestima y la responsabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de reflexión inicial

Actividad 1

- **Descripción de la actividad:**

video: "Inducción a la Norma Servicio al Cliente - Parte 1 - SENA Colombo Alemán" 100%):

1. Visualización del video Inducción a la Norma Servicio al Cliente - Parte 1 - SENA Colombo Alemán.
2. A partir del video y una imagen de una situación de servicio al cliente (), realizar un **foro-debate** (estrategia didáctica activa) sobre las siguientes preguntas:

- ¿Qué es lo primero que identifica de una empresa al momento de recibir un servicio?
- ¿Cómo influye la presentación personal del colaborador en la percepción de la empresa?
- ¿Qué aspectos de la "normativa" para atender clientes considera más relevantes?

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Taller de reflexión
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

video: " Protocolo, normas, técnicas y procedimientos de servicio" 100%):

3. Visualización del video Protocolo, normas, técnicas y procedimientos de servicio https://www.youtube.com/watch?v=7ol7AKzkYfg
4. A partir del video y una imagen de una situación de servicio al cliente (), realizar un **foro-debate** (estrategia didáctica activa) sobre las siguientes preguntas:

    - ¿Qué es lo primero que identifica de una empresa al momento de recibir un servicio?
    - ¿Cómo influye la presentación personal del colaborador en la percepción de la empresa?
    - ¿Qué aspectos de la "normativa" para atender clientes considera más relevantes?

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Taller de reflexión
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

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

Actividad 3

Descripción de la actividad:

1. Estudio de Caso Introductorio 100%):

1. **Estudio de Caso Introductorio:** Presentar un caso breve (simulando un escenario real en el SENA o una empresa) donde un cliente se siente insatisfecho por una respuesta que no concuerda con lo ofrecido en un **Portafolio de Servicios** o un **Manual de Protocolo**.

2. En grupos, los aprendices identificarán:

   - El **error de servicio** cometido (estrategia de **estudio de casos**).
   - Los posibles **documentos (manuales, protocolos)** que el colaborador debió consultar.

3. Elaborar un **ordenador gráfico** (estrategia de **ordenadores gráficos**) como un **Mapa Mental** o un **Diagrama Causa-Efecto** que muestre la relación entre la **Identidad Corporativa** → **Política de Servicio** → **Protocolos** → **Satisfacción del Cliente**.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Cuadro comparativo.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 8 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.3. Actividad de apropiación (interprete, argumente y proponga):

Actividad 5

- **Descripción de la actividad:**

1. Sesión Expositiva-Participativa (100%):

1. **Sesión Expositiva-Participativa** orientada por el instructor sobre los conceptos claves (Identidad Corporativa, Política de Servicio, Protocolo de Atención, Portafolio de Servicios).

2. **Actividad Lúdica: "El Juego de los Protocolos"** (estrategia de **juegos lúdicos**): El instructor reparte tarjetas con diferentes escenarios de atención (presencial, telefónica, virtual) y otras con reglas de protocolo y normativa. Los aprendices deben unir el escenario con el protocolo correcto.

3. **Consulta y Análisis Documental:** Revisión de extractos del **Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía del SENA** u otras normativas (como la NSCL 210601020 de "Atender clientes...").
4. Elaboración de un **Cuadro Comparativo** que sintetice los elementos de la **Identidad Corporativa** y cómo se reflejan en la **Política de Servicio** de una organización elegida por el grupo.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Organizador grafico.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Organizador grafico.
- **Instrumentos de evaluación:** Lista de chequeo realización y sustentación organizador grafico.
- **Duración de la actividad en horas.** 8

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Actividad 6

- **Descripción de la actividad:**

Trabajo final "Manual de Identidad Corporativa" (100%):

MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA

Empresa de Actividad Física (Gimnasio, Estudio, Coaching)

I. Fundamentos de la Marca

1. Introducción al Manual

- **Propósito y Alcance:** Definición de la importancia y los límites de uso del manual.
- **Filosofía de Marca:** Breve historia y razón de ser de la empresa.

2. Identidad Verbal y Esencia

- **Misión, Visión y Valores:** Enfocados en la salud, la energía, la comunidad y el bienestar.
- **Público Objetivo (Buyer Persona):** Definición detallada del cliente (edad, motivación, nivel de fitness).
- **Tono de Voz (Tone of Voice):** Cómo habla la marca (ej. motivador, técnico, amigable, enérgico).

II. Identidad Visual Primaria (El Logotipo)

3. Logotipo Principal

- **Construcción y Proporción:** Definición geométrica, cuadrícula de construcción y medidas.
- **Área de Reserva y Protección:** Espacio mínimo que debe rodear el logo (clear space).
- **Tamaño Mínimo de Reproducción:** Límite para impresión y digital.

4. Versiones del Logotipo

- **Isotipo/Imagotipo/Logotipo:** Presentación de todas las variantes.
- **Versión Horizontal y Vertical:** Adaptaciones para diferentes formatos.

5. Usos Cromáticos del Logotipo

- **Versión a Color (Original):** Uso sobre fondos claros.
- **Versión Monocromática:** Uso en blanco (sobre fondos oscuros) y negro (sobre fondos claros).
- **Versión en Escala de Grises:** Para usos en blanco y negro o impresión económica.

6. Usos Incorrectos (Lo que Nunca se Debe Hacer)

- Deformaciones o estiramientos.
- Cambios de color no autorizados.
- Modificaciones en la tipografía o el orden de los elementos.
- Uso sobre fondos demasiado saturados o complejos.

III. Color y Tipografía

7. Paleta de Color Corporativa

- **Colores Primarios:** Colores principales (generalmente enfocados en energía y confianza: rojo, azul vibrante, verde).
    - Definición en CMYK (Impresión).
    - Definición en RGB y HEX (Digital).
    - Definición en Pantone (Tintas especiales).
- **Paleta Secundaria y Acento:** Colores de apoyo para gráficos o llamadas a la acción (CTAs).

8. Tipografía Corporativa

- **Tipografía Principal (para Titulares):** Fuente Sans-serif o de alto impacto, que denote fuerza.
- **Tipografía Secundaria (para Cuerpo de Texto):** Fuente legible para textos largos.
- **Tipografía Digital (Fallback):** Fuentes seguras para web y apps.
- **Jerarquía Tipográfica:** Tamaños y pesos definidos para títulos, subtítulos y cuerpo de texto.

IV. Identidad Visual Secundaria y Complementos

9. Elementos Gráficos

- **Patrones y Texturas:** Elementos repetitivos o texturas usadas en fondos (ej. líneas de movimiento, patrones geométricos).
- **Iconografía de Marca:** Sets de iconos específicos para servicios (ej. yoga, pesas, cardio).
- **Ilustraciones y Gráficos de Datos:** Estilo definido para infografías y material educativo.

10. Estilo Fotográfico

- **Temática y Enfoque:** Mostrar acción, autenticidad, diversidad y resultados.
- **Filtros y Tonos:** Uso de brillo, contraste y paleta de color para mantener consistencia visual.
- **Composición:** Preferencia por tomas dinámicas, ángulos bajos o de acción.

V. Aplicaciones y Soportes

11. Papelería Corporativa

- Tarjeta de presentación (Frontal y reverso).
- Hoja membretada.

- Sobre y carpeta.

12. Marketing y Merchandising

- Uniformes del personal (camisetas, sudaderas).
- Merchandising para clientes (toallas, botellas de agua, gorras).
- Banners y material promocional (flyers, folletos de precios).

13. Entorno Físico (Señalética)

- Rótulos exteriores e interiores (recepción, salas de entrenamiento, vestuarios).
- Identificación de zonas (cardio, pesas, estudio).

14. Aplicaciones Digitales

- **Diseño Web y Landing Pages:** Layouts y uso de color en la interfaz.
- **Redes Sociales:** Plantillas para historias, publicaciones y avatares.
- **Aplicación Móvil (si aplica):** Estilo de interfaz (UI/UX) y elementos interactivos.
- **Email Marketing:** Plantilla de newsletter y firma de correo electrónico.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Informe satisfacción del cliente.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Informe satisfacción del cliente.
- **Instrumentos de evaluación:** Realización y sustentación informe satisfacción del cliente.
- **Duración de la actividad:** 30 horas.

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

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Planeación	Diseñar el programa de actividad física ,según características y necesidades del usuario , teniendo en cuenta los protocolos y normatividad vigente.	Manual de Técnicas de Comunicación y Protocolo de Servicio.	**Evidencia de Desempeño:** Simulación de Atención al Cliente (Video o presencial). **Evidencia de Producto:** Manual de Técnicas de Comunicación y Protocolo de Servicio.	Documenta las **técnicas de comunicación** (verbal y no verbal) y los **principios de comportamiento** (cortesía, protocolo) en función de los requerimientos de servicio y la **normativa**. Aplica **técnicas de comunicación** y **principios de comportamiento** (tono de voz, lenguaje corporal, uso de vocabulario) de manera asertiva en la interacción con el cliente, conforme al **protocolo de servicio**.	**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento:** Rúbrica. **Técnica:** Observación. **Instrumento:** Lista de chequeo o Escala de Valoración de Desempeño.

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Protocolo de servicio:** Forma estandarizada de plasmar las pautas de atención al cliente en una organización.
- **Técnicas de comunicación:** Herramientas verbales y no verbales que facilitan la interacción efectiva (ej. escucha activa, empatía).
- **Momento de Verdad:** Cada interacción entre la empresa y el cliente, que genera una oportunidad para establecer una percepción sobre la calidad del servicio.
- **Indicadores de Gestión:** Medidas cuantitativas o cualitativas que permiten evaluar el desempeño en el logro de objetivos, en este caso, del servicio (ej. satisfacción, tiempo de respuesta).

- **Comportamiento en Servicio:** Aplicación de **principios de cortesía** y profesionalismo en la atención.

2. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL) 210601020: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía SENA.
- Material de Formación: Servicio al Cliente.
- Material de Formación: Comunicación Oral y Escrita.
- Video Inducción a la norma 210601020 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normati
  https://www.youtube.com/watch?v=zU0U_U4gvgc

- http://biblioteca.sena.edu.co/

3. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Lindelia Peralta Paula	Instructora	Centro de Comercio y Turismo, Regional Quindo.	Octubre 10 del año 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología en Gestión del Talento Humano.
- **Código del Programa de Formación:** 112005 V. 101
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN HUMANA EN LAS MIPYMES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO APLICANDO LAS TÉCNICAS, MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS SEGÚN NORMATIVIDAD VIGENTE.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Ejecución.
- **Actividad de Proyecto (si es formación Titulada):**
    1. Definir y aplicar parámetros de calidad del sistema de información, de acuerdo con la normatividad vigente.
    2. Reconocer los cambios requeridos en los procesos y sistemas de información de la gestion humana.
    3. Diseñar y aplicar los instrumentos de control del sistema de información de acuerdo con la normatividad vigente.
    4. Diseñar y aplicar los instrumentos de control del sistema de información de acuerdo con la normatividad vigente.
- **Competencia:** Definir necesidades de información de la Gestión del Talento Humano de acuerdo con los requerimientos de la organización y de las partes interesadas.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar.**
    1. Establecer el sistema de información de la Gestión del Talento Humano de acuerdo con la normatividad de la empresa.
    2. Estructurar el proceso de validadación de la información del sistema de Gestión del Talento Humano.
- **Actividades de aprendizaje.**

Controlar y ajustar los procesos de Talento Humano (calidad, herramientas de control e indicadores de talento humano, informes de gestión de Talento Humano).

- Duración de la Guía: 80 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.
- **Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendiz.** Para el desarrollo de cada actividad se requiere ejecutar trabajo individual y colectivo, algunos de los objetivos que se debe alcanzar en esta guía se desarrollaran a través de la plataforma Territorium. El programa de formación está diseñado para desarrollar una formación por competencias y aprendizaje por proyectos; por tanto, el aprendiz deberá lograr importantes actitudes hacia el autoaprendizaje, la auto consulta, la autoevaluación y demás actitudes, que permitan la autonomía en su formación y en la toma de decisiones, respecto a la creación de conceptos, además el logro significativo de Aprendizajes que le permitirán un avance en su capacidad de creación y reflexión.
- **Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado.** Para motivar el aprendizaje autónomo debe haber conexión entre lo aprendido y la vida cotidiana. Así, el pensamiento del estudiante debe estar fundamentado en aprender a pensar por sí solo con la información que el ambiente en el que se encuentre le ofrezca, cuestionar e ir más allá de lo evidente con el fin de comprender lo aprendido.
- **Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos.** El aprendiz debe adquirir la conciencia de la importancia del trabajo en equipo, de acuerdo con la temática vista y las necesidades de refuerzo, se realizarán talleres, sustentación conceptual individual y grupal, estudio de casos, reflexión y argumentación de lecturas relacionadas con la formulación estrategica.
- **Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.** Desarrollo de pensamiento de alto nivel, de la comunicación oral, de la autogestión y de habilidades de liderazgo.

Mejora en la interacción entre alumnas e institución educativa. Incremento en la retención académica, el autoestima y la responsabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de reflexión inicial

Actividad 1

- **Descripción de la actividad:**

Taller de reflexión "Sistemas de Información en la Gestión del Talento humano" (00%): En un primer momento reflexione de forma individual sobre el escrito expuesto a continuación y de respuesta al siguiente interrogante:

1. Que relación tiene el siguiente escrito con los Sistemas de Información en la Gestion del Talento Humano.

"Dado que enfrentamos entornos turbulentos de cambios con nuevos actores en el mercado, cambio de hábitos de los clientes, crisis inesperadas en las economías locales con repercusión mundial, y especialmente la velocidad de cambios en el desarrollo tecnológico. Es indudable, que este último, se constituye en el presente futuro para la competitividad de las organizaciones. Según el pronóstico realizado por WITSA (2010) el área de las comunicaciones domina el sector de las tecnologías de la información, seguido por el software y el hardware respectivamente. Esto significa que existe un crecimiento en la adopción de nuevas tecnologías por parte de las organizaciones con el fin de ser más competitivas".

En este sentido la gestión de los recursos humanos se constituye en eje central de la dirección empresarial, en tanto que propende por mantener la calidad de los empleados, aumentar los niveles de satisfacción con el trabajo y desarrollar la percepción de equidad en el trabajo. En la medida que las necesidades son satisfechas, las organizaciones sobreviven y se desarrollan.

Por lo antes expuesto, se destaca la importancia de adoptar nuevas tecnologías en las prácticas de provisión de recursos humanos para las organizaciones, ya que las personas y las organizaciones no nacieron juntas. Las organizaciones escogen a las personas que desean tener como colaboradores y las personas escogen a las organizaciones donde quieren trabajar y aplicar sus esfuerzos y competencias. Es decir que son reciprocas. De la misma manera para que la relación sea posible es necesario que las organizaciones comuniquen y divulguen las oportunidades de trabajo a efecto de que las personas las localicen y puedan iniciar una relación. (Chiavenato, 2009).

Por otra parte, los sistemas de información ayudan a mejorar las competencias centrales de las organizaciones, en la medida que sean implementados las organizaciones generaran nuevos conocimientos y por ende la creación de valor para ser más competitivas.

Con base en la importancia de los sistemas de información como apoyo a la provisión y desarrollo del personal, se ha realizado un análisis que ha permitido identificar las prácticas de provisión de personal y su desarrollo en el contexto empresarial mediante la utilización de los sistemas de información como herramienta de apoyo que permitan establecer mejoras en los procesos de Gestión de Talento Humano".

https://www.researchgate.net/publication/326814544_LOS_SISTEMAS_DE_INFORMACION_COMO_APOYO_A_LA_GESTION_DEL_TALENTO_HUMANO_LA_PRACTICA_DE_PROVISION_DE_PERSONAL

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Taller de reflexión
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

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

Actividad 2

- **Descripción de la actividad:**

Taller "Sistemas de Información en la Gestion del Talento" (00%):

Consultar los conceptos relacionados a continuacion para posterior socialización mediante mesa redonda permitiendo la comprension de cada uno de los reminos.

1. **Que es un dato**	27. **Que es una acción preventiva**
2. **Base de datos**	28. **Que es una no conformidad**
3. **Procesamiento de datos, explicar de manera grafica.**	29. **Que es una auditoria interna y externa**
4. **Proceso decisorio**	30. **Que es la ISO 9001**
5. **¿Cuál es la definición y diferencia entre tabla, registro y campo? Establecer un ejemplo grafico**	31. **Que es la ISO 10013**
	32. **Que es ICONTEC**
6. **Que es la información**	33. **Que son las normas de ICONTEC y para que sirven**

7. Cuales son los tipos de información 8. Que son las TIC 9. Que es un sistema 10. Que es un sistema de información 11. Componentes de un sistema de información, explique su respuesta 12. Caracteristicas de un sistema de información 13. Cuales son las actividades de un sistema de información 14. Cuales son los objetivos de un sistema de información 15. Eejemplos de sistemas de información 16. Que es un sistema informatico 17. Componentes de un Sistema Informático 18. Funciones de un Sistema Informático 19. Importancia de un sistema informatico 20. Ejemplos de Sistemas Informáticos 21. Que es calidad 22. Que es el control de calidad 23. Que es un sistema de calidad 24. Que es la política de calidad en la organización 25. Que es un Sistema Integrado de Gestion SIG 26. Que es una acción correctiva	34. Cuales son los organismos certificadores de calidad en Colombia 35. Que es una comunicación organizacional 36. Cuales son los elementos del proceso de comunicación, explique y grafique. 37. Cueales son los tipos de comunicación 38. Que son y cuales son las habilidades comuinicativas 39. Cuales son los principales problemas de la comunicación organizacional 40. Cuales son los medios de comunicación en la organización 41. Que es una comunicación interna y extena, de ejemplos 42. Que es cultura organizacional 43. Que es un organigrama y clases 44. Que son los niveles de la organización: estratégico, tactico y operativo 45. Que son criterios éticos y de confidencialidad 46. Que es el concepto de ética, valores y moral en el manejo de la información.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.

- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Ensayo, escrito argumentativo.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.3. Actividad de apropiación (interprete, argumente y proponga):

Actividad 6

Descripción de la actividad:

Actividad 4

- **Descripción de la actividad:**

Presentación PowerPoint Plantilla Sena conceptos "Control de la calidad de la información de la Gestion del Talento Humano" (100%): Ingresar a la **"Plataforma territorium"** y en la carpeta **"Material de apoyo"** encontrara el material relacionado con **"Control de la calidad de la información de la Gestion del Talento Humano"**. En la realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Leer el contenido del material en grupos de trabajo.**
2. **Asignar el tema a cada uno de los grupos.**
3. **Construir vocabulario teniendo en cuenta las palabras desconocidas.**
4. **Realizar la presentación PowerPoint plantilla Sena según tema asignado.**
5. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

Para la presentación y sustentación del tema se debe tener en cuenta los siguientes elementos:

1. Sintetizar y estructurar tu exposición.
2. Conectar con tu audiencia.
3. Adaptar las fuentes al tema.
4. Elegir el color adecuado según el tema.
5. Representar datos mediante gráficos.
6. Utilizar líneas de tiempo en tu presentación.
7. Seleccionar imágenes adecuadas para tu presentación.
8. Animar tu presentación.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Ensayo, escrito argumentativo.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad: 4** horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Actividad 7

- **Descripción de la actividad:**

Informe "Gestion de la calidad area de talento humano de la empresa asignada según proyecto formativo" (100%): Realizar "Manual de funciones de la empresa asignada según proyecto formativo, el cual debe contener la siguiente estructura:

INFORME GESTION DE CALIDAD EN LOS PROCESOS
DE GESTION DEL TALENTO HUMANO

1. **Portada**
2. **Índice**
3. **Introducción**

4. Realizar un análisis de la situación actual

Antes de diseñar el SGC, es importante realizar un análisis exhaustivo de la situación actual de la organización. Este análisis puede incluir una **evaluación de los procesos existentes, la cultura organizacional, y las competencias del personal**. El objetivo es identificar las fortalezas y áreas de mejora para desarrollar un SGC que responda a las necesidades específicas de la organización.

5. Establecer una política de calidad

La política de calidad es una declaración formal de la dirección que refleja el compromiso de la organización con la calidad. Esta política debe ser **coherente con la visión y misión de la organización** y debe ser **comunicada** a todos los empleados. La política de calidad sirve como marco de referencia para establecer objetivos de calidad y guiar las acciones del SGC.

6. Definir objetivos de calidad

Los **objetivos de calidad** son metas específicas y medibles que la organización se propone alcanzar. Estos objetivos deben estar **alineados con la política de calidad y deben ser revisados y actualizados periódicamente**. Establecer objetivos claros permite a la organización medir su progreso y evaluar la efectividad del SGC.

7. Desarrollar la documentación del SGC

La documentación es una parte esencial de cualquier sistema de gestión de calidad. Incluye **manuales, procedimientos, instrucciones de trabajo y registros**. Esta documentación debe ser clara, accesible y comprensible para todos los empleados. Un sistema bien documentado facilita la implementación, el control y la mejora continua del SGC.

8. Capacitar al personal

La capacitación es vital para el éxito del SGC. Todos los empleados deben entender su papel en el **sistema de gestión de calidad** y recibir la formación necesaria para cumplir con sus **responsabilidades**. La capacitación continua asegura que el personal esté al tanto de las mejores prácticas y cambios en el SGC.

9. Implementar y monitorear el SGC

Una vez desarrollada la documentación y capacitado el personal, es momento de implementar el SGC. Este proceso incluye la puesta en marcha de los **procedimientos** y la **recolección de datos** para monitorear su efectividad. Es crucial realizar **auditorías internas** regularmente para identificar desviaciones y áreas de mejora.

10. Evaluar y revisar el Sistema de Gestion de Calidad

La evaluación y revisión son componentes fundamentales de la mejora continua. La alta dirección debe revisar el desempeño del SGC a intervalos regulares para asegurar que s**igue siendo adecuado, efectivo y alineado con los objetivos de la organización**. Esta revisión puede incluir la consideración de los resultados de auditorías, el feedback de clientes y empleados, y el análisis de datos de desempeño.

11. Mejorar continuamente

La mejora continua es el núcleo de un sistema de gestion de calidad efectivo.

Basándose en la información obtenida a través del monitoreo y la revisión, la organización debe implementar **acciones correctivas** y **preventivas** para mejorar el SGC. Este ciclo constante de mejora asegura que la organización **se adapte y responda a los cambios en el entorno y las expectativas de los clientes**.

Implementar un sistema de gestión de calidad efectivo es un proceso detallado y dinámico que requiere **compromiso** y **dedicación**. Siguiendo estos pasos clave, las organizaciones pueden establecer un SGC que cumpla con los requisitos normativos, impulsando la excelencia operativa y la satisfacción del cliente.

12. Recomendaciones
13. Bibliografía

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Informe Plan de Marketing.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Informe Plan de marketing.
- **Instrumentos de evaluación:** Realización y sustentación del mapa conceptual.
- **Duración de la actividad:** 30 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

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

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

Fase del proyecto	Actividad del proyecto	Actividad de	Evidencias de	Criterios de	Técnicas e Instrumentos

formativo	formativo	Aprendizaje	Aprendizaje	Evaluación	de Evaluación
Ejecución	1. Definir y aplicar parámetros de calidad del sistema de información, de acuerdo con la normatividad vigente. 2. Reconocer los cambios requeridos en los procesos y sistemas de información de la gestion humana. 3. Diseñar y aplicar los instrumentos de control del sistema de información de acuerdo con la normatividad vigente. 4. Diseñar y aplicar los instrumentos de control del sistema de información de acuerdo con la normatividad vigente.	Controlar y ajustar los procesos de Talento Humano (calidad, herramientas de control e indicadores de talento humano, informes de gestión de Talento Humano).	**Evidencia de Desempeño:** Informe “Gestion de la calidad area de talento humano de la empresa asignada según proyecto formativo” **Evidencia de Producto:** Informe “Gestion de la calidad area de talento humano	Actitud de compromiso. Manejo del tema. Formular ideas con relación al tema. Manejo de equipos audiovisuales. Manejo del tema Manejo de herramientas ofimaticas	Presentación PowerPoint. Lista de chequeo. “Manual de Procedimientos de Talento Humano”.

GESTIÓN DE TALENTO: También conocido como cuidado de los trabajadores para propiciar un entorno de retención de talento por parte de la empresa.

EL PROCESO ADMINISTRATIVO: en la administración se considera como una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único. Este proceso administrativo formado por 4 funciones fundamentales, planeación, organización, ejecución o dirección y control.

TALENTO HUMANO: es la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias.

LOGÍSTICA: es el conjunto de los medios y métodos que permiten llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio. La logística empresarial implica un cierto orden en los procesos que involucran a la producción y la comercialización de mercancías.

CAPACITACIÓN: es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas. 1. - Fomentar el desarrollo integral de los individuos y en consecuencia el de la empresa.

RECURSOS: son los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad. También, se puede entender como un conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa como: naturales, humanos, forestales, entre otros.

PRESUPUESTO: Cálculo, exposición, planificación y formulación anticipada de los gastos e ingresos de una actividad económica.

AUTO-EVALUACIÓN: Evaluación personal de uno mismo durante el proceso evaluación del rendimiento. Con frecuencia se utiliza la auto-evaluación como herramienta para potenciar el crecimiento personal de los empleados y conocer el porqué de las limitaciones a la hora de conseguir objetivos.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL: Herramienta para la medición de las capacidades y habilidades de los empleados a la hora de cumplir sus objetivos en la empresa.

KNOW HOW: Término anglosajón de traducción literal «saber hacer» que se refiere al conjunto de técnicas, conocimientos, métodos y habilidades de una persona o entidad que por regla general están relacionados con la experiencia.

ORGANIGRAMA: Es la representación gráfica de la jerarquía de relaciones y dependencias dentro de una empresa, muestra de manera clara la estructura interna de una empresa o organización y las competencias.

RECURSOS HUMANOS: Los recursos humanos son un departamento dentro de las empresas en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella.

AUTOEVALUACIÓN

Actividad programada y sistemática de reflexión acerca de la propia acción desarrollada, sobre la base de información confiable, con la finalidad de emitir juicios valorativos fundamentados, consensuados y comunicables. Esta actividad debe, a su vez, ser efectiva para recomendar acciones orientadas a la mejora.

COMPETENCIAS

Características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado en una organización en particular.

1. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Chiavenato, Idalberto, Administración de recursos humanos. 2006.

De Cenzo, Robbins. Administración de recursos humanos. Limusa México, D.F. 2001.

Bohlander, George. Scott, Snell. Administración de recursos humanos. Mexico: Cengage Learning. (2008).

http://biblioteca.sena.edu.co/

2. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Lindelia Peralta Paula	Instructora	Centro de Comercio y Turismo, Regional Quindo.	Julio 28 de 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología en Desarrollo de Medios Gráficos Visuales.
- **Código del Programa de Formación:** 228118 V. 1
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** Construcción de software integrador de tecnologías orientadas a servicios.
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** Análisis
- **Actividad de Proyecto (si es formación Titulada):** Idear Software según necesidades y políticas de la oganización.
- **Competencia:** CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar.**
  1. Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
  2. Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.
  3. Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.
  4. Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.

- Duración de la Guía: 20 horas

2. PRESENTACIÓN

- **Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.** El objetivo de esta guía es orientar a los aprendices en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, de manera sistemática y organizada, con el fin de alcanzar la aplicación de conocimientos, conceptos y principios a la actividad de proyecto

establecida. Como recomendación es necesario que lea toda la guía, para que se familiarice con las actividades, maneje los tiempos sugeridos y realice cada actividad propuesta.

- **Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendiz.** Para el desarrollo de cada actividad se requiere ejecutar trabajo individual y colectivo, algunos de los objetivos que se debe alcanzar en esta guía se desarrollaran a través de la plataforma Territorium. El programa de formación está diseñado para desarrollar una formación por competencias y aprendizaje por proyectos; por tanto, el aprendiz deberá lograr importantes actitudes hacia el autoaprendizaje, la auto consulta, la autoevaluación y demás actitudes, que permitan la autonomía en su formación y en la toma de decisiones, respecto a la creación de conceptos, además el logro significativo de Aprendizajes que le permitirán un avance en su capacidad de creación y reflexión.
- **Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado.** Para motivar el aprendizaje autónomo debe haber conexión entre lo aprendido y la vida cotidiana. Así, el pensamiento del estudiante debe estar fundamentado en aprender a pensar por sí solo con la información que el ambiente en el que se encuentre le ofrezca, cuestionar e ir más allá de lo evidente con el fin de comprender lo aprendido.
- **Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos.** El aprendiz debe adquirir la conciencia de la importancia del trabajo en equipo, de acuerdo con la temática vista y las necesidades de refuerzo, se realizarán talleres, sustentación conceptual individual y grupal, estudio de casos, reflexión y argumentación de lecturas relacionadas con la formulación estrategica.
- **Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.** Desarrollo de pensamiento de alto nivel, de la comunicación oral, de la autogestión y de habilidades de liderazgo. Mejora en la interacción entre alumnas e institución educativa. Incremento en la retención académica, el autoestima y la responsabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de reflexión inicial

Actividad 1

- **Descripción de la actividad:**

Taller lecturas de reflexión "Mente de principiantes" y "Carta a García" (00%): Ingresar al espacio material de apoyo encontrará el contenido relacionado con los temas **"Mente de principiante" y "Carta a García**. Para realizar esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Leer el material detenidamente de forma individual.**
2. **Construir vocabulario con las palabras desconocidas.**
3. **Realizar taller anexo.**
4. **Socializar en el ambiente de aprendizaje mediante mesa redonda.**
5. **Realizar instrumento de evaluación de forma escrita.**

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Lecturas de reflexión.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

Actividad 2

- **Descripción de la actividad:**

Analisis de una cultura emprendedora (00%): De forma individual analice y de respuesta en la carpeta fisica de evidencias a los interrogantes encontrados en el siguiente escrito:

ANALISIS DE UNA CULTURA EMPRENDEDORA

Hay personas que nacen con una capacidad emprendedora, pues desde temprana edad muestran su capacidad de innovar y de asumir el riesgo probando cosas nuevas o de manera diferente. Pero si no se tiene esa aptitud de forma innata, se puede llegar a formar y fomentar una actitud empresarial entre aquellas personas predispuestas a ello.

Desde su experiencia de vida, en un relato de minimo15 renglones describa si alguna vez ha tenido una iniciativa de negocio o emprendimiento, venta de algún producto, servicio o algo que le haya generado ingreso de dinero, de ser así, explique que lo motivo a hacerlo, de lo contrario haga un análisis del porque usted nunca ha tenido la iniciativa o la necesidad de hacerlo.

En forma de relato cuente la historia de algún negocio, empresa u emprendimiento exitoso de una persona distinguida por usted, con sus palabras describa que hace diferente a esa persona.

En forma de relato cuente la historia de algún negocio, empresa u emprendimiento fracasado de una persona distinguida por usted, a su modo de ver describa por qué cree que fracasó

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Lecturas de reflexión.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

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

Actividad 3

- **Descripción de la actividad:**

Escrito "Generalidades del emprendimiento" (00%): Para realizar el escrito relacionado con el tema **"Generalidades del emprendimiento"** es necesario realizar las siguientes actividades:

1. Observar detenidamente los videos relacioando con **"Generalidades del emprendimiento".**
2. Construir vocabulario si es el caso.
3. Realizar escrito el cual debe contener la siguiente estructura.

    - **Título**
    - **Introducción**
    - **Desarrollo o contenido**
    - **Conclusión**
    - **Bibliografia**

4. Sustentar en el ambiente de aprendizaje.

Link video:

1. **CÓMO EMPRENDER / YOKOI KENJI**
https://www.youtube.com/watch?v=QQPLso5GHMk

2. **Cultura Emprendedora 1**
https://www.youtube.com/watch?v=V6D1CTaHxMM

3. **Cultura Emprendedrora 2**
https://www.youtube.com/watch?v=iJNTUKCmLmk

4. **Emprendimiento y Emprendedor. Conceptualización Teórica | | UPV**
https://www.youtube.com/watch?v=t2eMk9wzDLI

5. **¿Qué es un emprendedor? ‖ ¡Qué tipos de emprendedores hay?**
https://www.youtube.com/watch?v=7WOGV5QQJVI

6. **Diferencia entre emprendedor y empresario**
https://www.youtube.com/watch?v=g5FgGeyio_4

7. **DIFERENCIA ENTRE NEGOCIO Y EMPRESA**
https://www.youtube.com/watch?v=M0KcSSAwG34

8. **Importancia de la empresa.**
https://www.youtube.com/watch?v=FBhlEvkMK4s

9. **La importancia de una buena administración**
https://www.youtube.com/watch?v=Op5zcComvEE&t=20s

10. **LAS 10 EMPRESAS MAS PODEROSAS DEL MUNDO**
https://www.youtube.com/watch?v=4MDEDLdYNkU

11. **Las 10 Empresas Mas Ricas del Mundo 2024**
https://www.youtube.com/watch?v=vU1-ewO5GV0

12. **Las 10 Empresas Más Poderosas y Ricas del Mundo**
https://www.youtube.com/watch?v=0ehy57FW45o

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Ensayo, escrito argumentativo.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

Actividad 4

- **Descripción de la actividad:**

Infografia "Perfil del emprendedor" (00%): Ingresar a la plataforma Territorium, en el espacio material de apoyo encontrará el tema relacionado con **"El emprendimiento y el perfil del emprendedor".** Tambien es importante tener en cuenta las lecturas de reflexión relacionadas con **"Actitud mente de principiante" y "Carta a Garcia"**

***En la* realización de esta evidencia es necesario tener en cuenta las siguientes acciones:**

1. De forma individual leer detenidamente el contenido del escrito **"El emprendimiento y el perfil del emprendedor"** asi como las lecturas ya socializadas tales como **"Actitud mente de principiante" y "Carta a Garcia".**
2. Construir vocabulario con las palabras desconocidas.
3. Realizar infografía cuya idea principal es el **"Perfil del emprendedor".**
4. Sustentar en el ambiente de aprendizaje.

En el diseño de la infografía hay que tener en cuenta los siguientes elementos:

1. Titulo.
2. La bajada (Explica brevemente el tema).
3. El cuerpo (Contenido del tema: Está compuesto por texto e imágenes).
4. La fuente (Referenciamos el texto de donde se encontró la información).
5. Los créditos (El autor del texto).

Ejemplo de una infografía	

Para realizar la infografía es necesario visitar el siguiente link:

Como hacer una INFOGRAFIA / Aprendo en casa
https://www.youtube.com/watch?v=rGrcQ7fQ5l8

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Infografia.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Duración de la actividad:** 2 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.3. Actividad de apropiación (interprete, argumente y proponga):

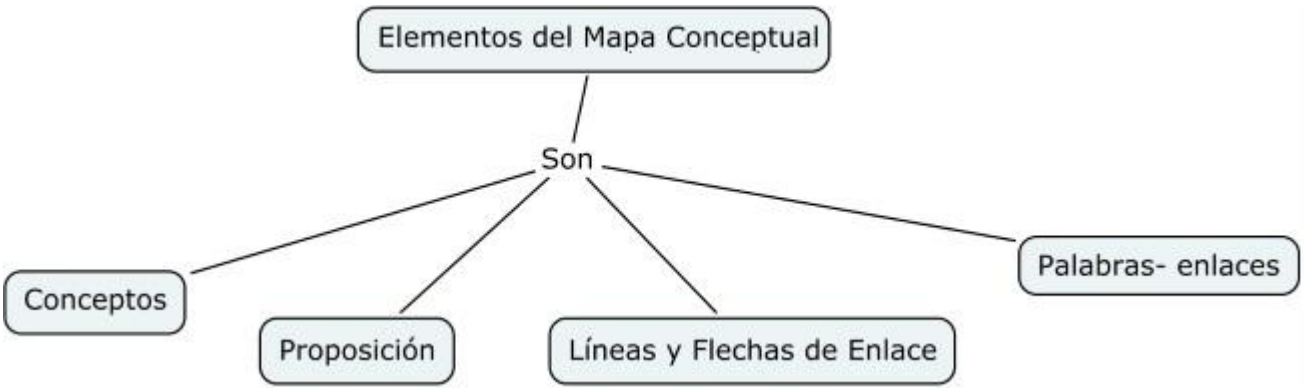
Actividad 5

- **Descripción de la actividad:**

Mapa conceptual "Manual de Emprendedorismo" (100%): Ingresar al material de apoyo encontrará el tema relacionado con el tema **"MANUAL DE EMPRENDEDORISMO"***. En la* realización de esta actividad es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. **Leer detenidamente el capítulo asignado en grupos de trabajo.**
2. **Construir vocabulario con los conceptos desconocidos.**
3. **Realizar Mapa conceptual pertinente al tema asignado.**
4. **Sustentar en el ambiente de aprendizaje.**

El mapa conceptual debe contener los siguientes elementos:



Para realizar el mapa conceptual es necesario visitar los siguientes link:

¿Qué es un mapa conceptual y cómo se elabora?
https://www.youtube.com/watch?v=q8fvXaUX5f4

El mapa conceptual
https://www.youtube.com/watch?v=VTJAA2LR0TI

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisor, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Mapa conceptual.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lapiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Mapa conceptual.
- **Instrumentos de evaluación:** Realización y sustentación del mapa conceptual.
- **Duración de la actividad en horas:** 4 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Actividad 6

- **Descripción de la actividad:**

Informe "Modelo CANVAS" (100%):
Realizar en grupos de proyecto informe **"Modelo CANVAS"** a la empresa asignada según proyecto formativo. El informe debe contener la siguiente estructura:

INFORME MODELO CANVAS

1. **Portada**
2. **Indice**
3. **Introducción**
4. **Objetivo del informe**
5. **Modelo CANVAS**
   5.1 Segmento de clientes
   5.2 Propuesta de valor
   5.3 Canales de distribución

5.4 Relaciones con los clientes
5.5 Fuentes de ingreso
5.6 Recursos claves
5.7 Actividades clave
5.8 Alianzas clave
5.9 Estructura de costos



6. **Conclusión**
7. **Bibliografía**
8. **Anexos**

Para realizar el modelo CANVAS a su empresa asignada según proyecto formativo es necesario visitar los siguientes link:

Modelo Canvas | Cómo aplicar el modelo Canvas en el lienzo | Ejemplo práctico
https://www.youtube.com/watch?v=i1Le5GYkBT8

Modelo de negocio CANVAS explicado PASO A PASO en 6 minutos
https://www.youtube.com/watch?v=ZQgXyiozmYY

MODELO CANVAS N4 Comidas Sanas
https://www.youtube.com/watch?v=Y3NjAy9S13U

Lienzo MODELO DE NEGOCIO de un bar, cafetería o restaurante | Estrategia de planificación
https://www.youtube.com/watch?v=wdZ7AKFDJ1w
Business Model Canvas Paso a Paso + 2 Ejemplos - BMC o canvas de modelo de negocio por Alfonso Prim
https://www.youtube.com/watch?v=-ppJly4W8LI&t=7s

¿Cómo hacer un MODELO de NEGOCIO CANVAS PASO A PASO? - 5 Ejemplos de Negocios
https://www.youtube.com/watch?v=Bd92PBaBZOI

- **Ambiente requerido:** Ambiente de aprendizaje dotado con meses, sillas, televisión, computadores, internet.
- **Estrategias o técnicas didácticas activas:** Informe Plan de Marketing.
- **Materiales de formación:** Resma de papel, lápiz, lapicero, carpeta platica tamaño oficio.
- **Material de apoyo:** N/A.
- **Evidencias de aprendizaje:** Informe.
- **Instrumentos de evaluación:** Realización y sustentación informe metodología CANVAS.
- **Duración de la actividad en horas:** 30 horas.

Esta evidencia debe ser entregada en el espacio destinado para el envío de documentos de la Actividad de Aprendizaje en los tiempos establecidos por su instructor.

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

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Análisis	construcción de software integrador de tecnologías orientadas a servicios	Informe Metodología CANVAS. Herramienta de gestión estratégica que permite analizar y crear planes de negocio de forma dinámica y visual.	**Evidencia de Desempeño:** Presentación PowerPoint "Generalidades de la Metodología CANVAS". **Evidencia de Producto:** Realizar Informe Metodología CANVAS aplicada a la idea de negocio"	Actitud de compromiso. Manejo del tema. Formular ideas con relación al tema. Manejo de equipos audiovisuales. Manejo del tema Manejo de herramientas ofimaticas	Presentación PowerPoint. Lista de chequeo. Informe Metodología CANVAS

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Empresa Actividad económica organizada para la producción, transformación, comercialización, administración o custodia de bienes o para la prestación de servicios. Tiene como propósito crear un cliente, en ese sentido la empresa comercial tiene dos funciones cruciales: la comercialización y la innovación.

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

Emprendimiento El acto de iniciar algo, sea un proyecto o negocio.

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

Gestión Acción de llevar a cabo un proceso complejo, que involucra factores como la creatividad, la innovación y que asume un enfoque proactivo.

Fuentes de financiación Mecanismos que permiten a una empresa contar con los recursos económicos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de creación, desarrollo, posicionamiento y consolidación empresarial.

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

Modelo Canvas es una herramienta de gestión estratégica que permite analizar y crear modelos de negocio de forma dinámica y visual. Gracias a su formato de lienzo, dividido en 9 bloques, el modelo canvas ofrece un panorama global y simplificado de la empresa

Cultura La cultura es la programación mental colectiva de una comunidad en un ambiente específico que cubre a un grupo de personas condicionadas por las mismas experiencias educativas y condiciones de vida. La cultura hace referencia al conjunto de valores, creencias, convicciones e ideas que un grupo ha adquirido a lo largo de sus experiencias y que forman parte de su vida.

Emprendimiento social No existe una definición única y universal sobre emprendimiento social. Ni tampoco existe un único tipo. Sin embargo, todo emprendimiento social incluye tres elementos clave: un objetivo social, una innovación transformadora y un modelo de negocios sostenible. El emprendimiento social suele darse, y tener éxito, en los sectores de la economía donde el mercado ha fallado y la acción del Estado es inexistente o ineficaz. Un emprendimiento social, cuando resulta exitoso, puede no sólo transformar las vidas de los beneficiarios, sino también la forma de abordar un problema en general.

Plan de negocio Un plan de negocios es esencial cuando inicias un negocio, y aunque el iniciar puede ser complicado, los beneficios que te da con el tiempo valen la pena. Luego, solo debes agregar o modificar algunos detalles de tu página conforme tu marca vaya creciendo. Aquí algunas cosas que debes tener en cuenta para eso:

Como elaborar un plan de negocio.

1. **Comienza con tu visión.**

Primero debes definir tu visión, pensando en lo que quieres lograr y a donde quieres llegar con tu marca o negocio; como por ejemplo si quieres hacerla crecer, hacer un legado, entre otros. Además, recuerda que en este punto es importante enfocarte en el final o ultima etapa que tienes en mente ya que, la visión que plantees debe resumir dicha idea.

2. **Formaliza tu misión.**

Una vez que ya sabes o conoces tu visión, considerando lo que vas a hacer para conseguir tu misión de una manera breve y accesible. Debes colocar esta en un lugar visible a modo de motivación, así tú y tu equipo pueden verla y recordar porqué hacen lo que hacen todos los días.

3. **Enlista tus objetivos.**

Después, enlista tus objetivos, y trázate metas para cumplirlos. Por ejemplo, “Dominar el 10% del mercado juvenil de La Molina de Lima para el 2022” u objetivos de recursos humanos como “Contratar un diseñador gráfico de tiempo completo para el final del año”. Recuerda que de alguna manera estas son las metas grandes que quieres lograr con un tiempo específico para hacerlo.

4. **Establece tus estrategias.**

Esta etapa es sumamente importante ya que, es en este punto donde se elegirán las estrategias que te ayudarán a conseguir los objetivos que te has trazado para cumplir tus objetivos.

5. **Crea un plan de acción.**

Ya que tienes todo lo mencionado anteriormente, crea un plan de acción y empieza cuanto antes, recuerda que el trabajo de las tareas diarias y acciones a corto plazo te ayudarán a lograr tu objetivo final.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Trías de Bes, Fernando. El libro negro del emprendedor. Empresa activa
- Godin Seth, **La vaca purpura** diferénciate para transformar tu negocio. Gestion 2000.
- 100 Libros para emprender https://ayuda-psicologica-en-linea.com/psicologia-pdf/emprendimiento-pdf/
- http://biblioteca.sena.edu.co/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Lindelia Peralta Paula	Instructora	Centro de Comercio y Turismo, Regional Quindo.	Octubre 04 de 2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					