



PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO

GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.
- **Código del Programa de Formación:** 12210010
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada)**
- **Actividad de Proyecto (si es formación Titulada)**
- **Competencia:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- **Resultados de aprendizaje**
 - Identificar los factores que intervienen en las estrategias de atención al cliente, de acuerdo con las políticas y estándares de calidad organizacional.
- **Duración:** 12 horas

2. PRESENTACIÓN

En la actualidad el foco de todas las organizaciones a nivel mundial, es la satisfacción de las necesidades o demandas de sus clientes, por tanto, todos sus esfuerzos están dirigidos a ello, con la finalidad de anticiparse a la satisfacción de las mismas o como mínimo cubrirlas, generando así, fidelización y relacionamiento a largo plazo.

Para iniciar debemos conocer todos los pormenores de lo que significa EMPRESA; su estructura y composición, comprender los entornos en los cuales conviven para el desarrollo comercial luego se procede con la identificación de los lineamientos estratégicos de la organización, el manual de funciones y procedimientos permitirá comprender en relacionamiento interno y externo de quienes participan en ella. Conocer el portafolio de productos y servicios soporte comercial para el buen relacionamiento con los clientes.

El estudio de la presente guía, le permitirá desarrollar las competencias laborales acordes a las exigencias de una compañía.

Recuerde que todo proceso de enseñanza – aprendizaje requiere de técnicas y métodos de estudio, además de dedicación, disciplina y responsabilidad.

Mediante estas evidencias, usted pondrá en práctica lo estudiado en la Actividad de Aprendizaje 1. Recuerde elaborar dichas evidencias en las fechas respectivas.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial

Foro temático: Después de leer los contenidos de la Actividad de Aprendizaje 1, reflexione sobre el siguiente interrogante:

¿Qué es una empresa y cuál es el Direccinamiento Estratégico?



La respuesta a esta pregunta se realiza directamente en el espacio de Foros. Ingrese a través del menú principal de la plataforma, haciendo clic en el botón de foros y luego seleccionando foro temático semana 1. Recuerde argumentar sus respuestas, comentar las demás entradas de sus compañeros, participar en las fechas establecidas por el instructor y revisar las rúbricas de evaluación para la calificación de esta evidencia.

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

EMPRESA – estudio de caso: Para esta evidencia usted resolverá una simulación, a partir del estudio de caso de la empresa MANA S.A. Para ingresar a esta simulación y ver el estudio de caso, diríjase al espacio de Actividades que se encuentra en el menú principal de la plataforma. Luego haga clic en la carpeta Actividades Semana 1 y después en Actividad Interactiva Semana 1.

En este interactivo, usted leerá el contexto en el que se conformó la empresa MANA S.A y con esta información usted construirá el organigrama, el manual de funciones y diseñará el portafolio de servicios. Siga las instrucciones y realice el interactivo. Al finalizar el interactivo, usted habrá organizado los elementos de **Construcción del direccionamiento estratégico, organigrama, manual de funciones y portafolio de producto con base en un estudio del caso MANA S.A.** Haga clic en el botón de Actividades del menú principal de la plataforma, luego ingrese a la carpeta Actividades Semana 1 y finalmente haga clic en espacio de envío. No olvide revisar las rúbricas de evaluación para la calificación de esta evidencia por parte de su instructor.

3.2.1 Principios corporativos. Cultura organizacional.

3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN).

Prueba en línea: Con el fin de evaluar sus conocimientos adquiridos en la Actividad de Aprendizaje 1, usted resolverá una prueba en línea. Para acceder a esta evaluación online, haga clic en el botón de Actividades que se encuentra en el menú principal de la plataforma. Luego diríjase a Actividades Semana 1 y haga clic en Prueba en línea semana 1. Recuerde que debe resolver esta prueba en los tiempos establecidos por su instructor.

3.4 ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento: *Prueba en línea	*Analiza - estructura de la organización. - lineamientos estratégicos de la organización. - manual de funciones y procedimientos. - portafolio de servicios.	Prueba en línea Técnica: Lectura Crítica, Análisis reflexivo, mapa conceptual, foro, talleres Foro temático. Lista de chequeo.
Evidencia de Desempeño: *Foro ¿Qué es una empresa y cuál es el Direccionamiento Estratégico? Talleres No. 1. Misión, Visión y valores corporativos. (4) N° 2. Organigramas (2) N° 3. Manual de funciones. (1) N° 4. Portafolio de servicios. (1)	*Reconoce los factores que intervienen en la atención y servicio al cliente personalizado según tipo de servicio.	
Evidencia de Producto: *Construcción del direccionamiento estratégico, organigrama, manual de funciones y portafolio de producto con base en un estudio de caso MANA S.A.	Presenta el diagnóstico	Simulación. Lista de chequeo.

4. RECURSOS DE APRENDIZAJE.

Contenidos y material de apoyo Actividad de Aprendizaje 1.



5. GLOSARIO DE TERMINOS

Administrar: (del latín administrare) significa etimológicamente servir. En este sentido, puede definirse la Administración como la acción de servir a otro, de cuidar los bienes de

otro, de encargarse de los asuntos de otro. Por extensión, administrar significa encargarse y cuidar de los asuntos de uno mismo. Cuidar y manejar los propios bienes y recursos.

Análisis DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas, oportunidades): su objetivo consiste en ayudar a una empresa a encontrar sus factores estratégicos críticos, para usarlos, una vez identificados, y apoyar en ellos los cambios organizacionales: consolidando las fortalezas, minimizando las debilidades, aprovechando las ventajas de las oportunidades y eliminando o reduciendo las amenazas.

Análisis del entorno de la empresa: el análisis que incluye la exploración de los factores, que forman el entorno en el cual actúa la empresa.

Análisis externo de la empresa: se trata de ir indicando los diferentes elementos del entorno (macro y micro entorno) que influyen a la empresa.

Análisis interno de la empresa: consiste en el estudio o análisis de los diferentes factores o elementos que puedan existir dentro de una empresa.

Datos externos: son datos que podemos obtener de otra fuente. aquí se incluyen todos los datos primarios que reuniremos para resolver nuestras necesidades de información.

Datos internos: cuando la fuente de datos se encuentra dentro de nuestra empresa. Estos tipos de datos pueden ser muy interesantes para realizar análisis que optimicen el funcionamiento de nuestra empresa.

Debilidades: (también llamadas puntos débiles) son factores que limitan o reducen la capacidad de desarrollo efectivo de la estrategia de la empresa, constituyen una amenaza para la empresa y deben, por tanto, ser controladas y superadas.

Dirección de empresas: hace referencia al conjunto de acciones que indican el camino o el rumbo que debe seguir la empresa y también al conjunto de enseñanzas y de preceptos que orientan y conducen a los grupos humanos que trabajan en ella.

Empresa: se ha usado con el significado de acción ardua o difícil que un individuo o grupo de individuos emprendedores realiza para llevar a cabo un intento o designio. La voz ardua, (dúa) viene del latín ardúus que significa muy difícil.

Misión: propósito, finalidad que persigue en forma permanente o semipermanente una organización, un área o un departamento. Razón de ser de una organización.

Visión: una percepción clara del futuro de una organización.

Planificación estratégica: proceso por el cual los administradores de la empresa de



forma sistemática y coordinada piensan sobre el futuro de la organización, establecen objetivos, seleccionan alternativas y definen programas de actuación a largo plazo.

Planificación: proceso de establecer objetivos y cursos de acción adecuados antes de iniciar la acción.

Políticas: guías para orientar la acción; criterios o lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez en el ambiente de una organización.

Referencias:

Gestión empresarial. (s.f.). Glosario de términos sobre gestión empresarial. Recuperado de <http://renatamarciniak.wordpress.com/glosario-de-terminos-sobre-gestion-empresarial/>

Glosario de términos de mercadeo. Recuperado de <http://www.mercadeo.com/glosario.htm>

Torcat, O. (s.f.). Conceptos y términos básicos relacionados con la administración de empresas. Literatura administrativa para estudiantes universitarios. Recuperado de http://www.uv.es/~selva/gestion/glosario/glosario_dm.htm#P

6. BIBLIOGRAFÍA/ WEBGRAFÍA.

Empresa mía. (s.f.) ¿Qué es una matriz DOFA? Recuperado de <http://www.empresamia.com/crear-empresa/fortalecer/item/811-que-es-un analisis-dofa>

Gallardo, J. (2012). *Administración estratégica: de la visión a la ejecución*. México: Alfaomega.

Lerma, A., & Bárcena, S. (2012). *Planeación estratégica por áreas funcionales: guía práctica*. México: Alfaomega.

Murcia, H. (2011). *Creatividad e innovación para el desarrollo empresarial*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Palacio, L. (2010). *Dirección estratégica*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Prieto, J. (2011). *Gestión estratégica organizacional: guía práctica para el diagnóstico empresarial* (3a. ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Ramírez, C. (2010). *Fundamentos de administración* (3ª.ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Rojas, M., & Medina, M. (2012). *Planeación estratégica: fundamentos y casos*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Sainz de Vicuña, J. (2004). *La misión hoy más necesaria que nunca*. España: Ediciones Deusto - Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L.

Suarez, R. (2009). *Generalidades de un planeamiento estratégico*. Santa Fe, Argentina: El Cid Editor



7. CONTROL DEL DOCUMENTO ELABORADA POR

José Wilson Sabogal Velásquez; Administrador de Empresas, Especialista en Gerencia de Mercados, Instructor SENA del Centro de Desarrollo Industrial Soacha Cundinamarca 2022.

Revisión y ajustes: 2022

José Wilson Sabogal Velásquez; instructor SENA CIDE Soacha Cundinamarca.2022



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

GUIA No.1

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: CURSO COMPLEMENTARIO DISEÑO, PAGO Y LIQUIDACION DE NOMINA

Código del Programa de Formación: 133500

Nombre del Proyecto: Optimización del procedimiento de liquidación de nómina y prestaciones sociales en mipymes de la región

Fase del Proyecto : Planear la optimización del procedimiento de liquidación de nómina y prestaciones sociales

Actividad de Proyecto : Identificar las necesidades del procedimiento de liquidación de nómina y prestaciones en la Mipyme

Competencia Procesamiento de nómina y prestaciones sociales

Resultados de Aprendizaje Alcanzar: ✓21020105001 Interpretar la normativa en la recepción y validación de novedades, según procedimientos establecidos.

Duración de la Guía 48 horas

2. PRESENTACIÓN

Apreciado Aprendiz, bienvenido al inicio del desarrollo del Programa de formación Técnico en Nómina y Prestaciones Sociales, que le proporcionará las herramientas necesarias para que pueda desempeñarse en el mundo del trabajo.

Se encuentra cursando el primer trimestre de su ruta de aprendizaje en la que se abordarán resultados de aprendizaje de las Competencias específicas Procesamiento de Nómina.

La metodología de enseñanza y aprendizaje para desarrollar las actividades formativas tendientes al logro de los resultados de aprendizaje propuestos, son el método de aprendizaje basado en proyectos, en donde se fortalecerá el trabajo colaborativo.

El propósito de esta guía es orientarlo en el logro de las competencias, para alcanzar los objetivos del proceso formativo. La orientación se hará de manera integral, por tanto, se requiere compromiso, dedicación, responsabilidad en el aprendizaje autónomo y colaborativo.

(Máximo 10 renglones)

3. FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN

3.1.1 Relacionar las imágenes con el contenido e importancia de las competencias de: Procesamiento de Nómina



Descripción de la actividad:

- Redacte una reflexión máxima de 10 renglones, sobre su percepción de la intención de las imágenes.

3.1.2 Reflexionar sobre la importancia de procesar con ética y eficiencia los pagos a los trabajadores vinculados a las organizaciones.

Descripción de la actividad:

- Realice de manera individual lectura del siguiente texto: “A continuación se relacionan algunos de los problemas más comunes con los que se enfrentan las micro, pequeñas y algunas medianas empresas, por no contar con los servicios adecuados de nómina: **Cálculos erróneos**. - Varias personas que están al frente del pago de nómina improvisan y/o desconocen cómo liquidar retenciones, deducciones, tiempos extras, y una serie de detalles más, que al no estar claros pueden provocar serios problemas a las organizaciones.

Nómina fuera de tiempo. - Normalmente las empresas, que no manejan flujos de capital, suelen tener problemas a la hora de efectuar sus pagos de nómina, ya que no acostumbran dejar disponible para el pago periódico de los salarios.

Esta situación impacta negativamente, porque por un lado no se logra la fidelidad del trabajador para con sus labores, y por el otro lado se genera incumplimientos al trabajador con la obligación del empleador de cancelar en los plazos fijados y en las condiciones pactadas en el contrato de trabajo.

Sanciones y multas por parte de las autoridades. -Existen dos razones principales por las cuales se pueden presentar problemas con la autoridad, estos son una auditoria en donde se evidencie que no se están llevando los procesos de acuerdo a las normas, y la otra situación es cuando la empresa no declara en tiempo y forma la situación actual de sus trabajadores.”

- Genere respuestas a los siguientes interrogantes:

¿Es importante tener un buen control en los pagos a los empleados?

¿Es importante que la empresa liquide la nómina cumpliendo las normas legales vigentes?

¿Se corre el riesgo de caer en pago de multas y sanciones?

¿Cuál es el impacto en el Bienestar Social y Laboral de los trabajadores?

Inicialmente la actividad se hará de manera individual, posteriormente se conformarán equipos de trabajo para compartir sus reflexiones mediante una dinámica de grupo (juego de roles, simulación, narración, relatoría u otra de su creatividad).

Posteriormente se hará una relatoría de las conclusiones halladas, las cuales deben tenerse presentes en el desarrollo de las competencias del trimestre.

3.2. ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN



3.2.1 Identificar conceptos generales relacionados con la liquidación de nómina en organizaciones del sector productivo.

Descripción de la actividad:

- Solicite a cinco (5) familiares, vecinos, conocidos o amigos que estén trabajando en diferentes empresas, los desprendibles de pago de la nómina que contiene los pagos y conceptos cancelados a los trabajadores.
- Desarrolle en equipos de trabajo de 5 integrantes, una matriz comparativa de elementos comunes en los desprendibles observados.
- Construya en equipos de trabajo y de manera informal, el significado de cada concepto
- Socialice en plenaria con los demás equipos de trabajo
- Identifique los conocimientos previos del procedimiento de liquidación de nómina, diligenciando el autodiagnóstico suministrado por el instructor.

3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN

3.3.1 Interpretar la normativa, protocolos de atención, valores, principios y políticas de la organización para liquidar y procesar nómina y prestaciones sociales.

3.3.1.1 Procesamiento de Nómina y Prestaciones Sociales: Fundamentar el procedimiento para liquidar nómina a los trabajadores de acuerdo con las normas legales vigentes.

Descripción de la actividad:

1. Realice investigación en fuentes formales sobre los siguientes conceptos: , devengados, deducciones, novedades, clases de novedades y veinte (20) novedades de nómina. Por ejemplo: Ingreso de trabajador, retiro de trabajador, aumento de salario, embargos, permisos, etc.
2. Consulte en internet el procedimiento general para realizar la liquidación de la nómina, tomando como referencia tres (3) organizaciones del sector productivo (pequeña, mediana, grande). Posteriormente realice una representación gráfica (Flujograma) del procedimiento
3. Identifique en el Código Sustantivo de Trabajo los artículos que se relacionan con Contratos de trabajo, clases, suspensión de contratos, obligaciones y prohibiciones especiales del trabajador y del empleador, periodo de prueba, jornada ordinaria, jornada máxima legal, salario, que constituye y que no constituye salario.

1. Desarrolle una cartilla que incluya información básica sobre conceptos de nómina, normativa y fórmulas de liquidación, si es del caso.

Incluya conceptos de: Sueldo básico, auxilio de transporte, comisiones ordinarias, viáticos permanentes, viáticos accidentales, horas extras, recargo nocturno, trabajo en domingos y festivos, auxilio de rodamiento, auxilio de alimentación, bonificaciones permanentes, bonificaciones ocasionales, sobresueldo, sueldo por reemplazo, incapacidades, licencia de maternidad, licencia de paternidad, licencia por luto, auxilio de anteojos, auxilio de alimentación, bonos, aportes a salud, aportes a pensión, aportes al fondo de solidaridad pensional, aportes voluntarios a fondos de pensión, ahorros en cuentas AFC, embargos ordinarios, embargos



de alimentos, descuentos por libranzas, descuentos para cooperativas, descuentos para sindicatos, retención en la fuentes, descuentos para fondos de empleados, préstamos.

- Diseñe un formato de desprendible de pago de nómina, que permita identificar y relacionar los conceptos de devengados y deducciones, el cual servirá de modelo en los casos futuros propuestos.

3.4 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA

3.4.1. Obtener información del procedimiento de liquidación de nómina en Mipymes de la región, mediante la aplicación del instrumento de diagnóstico.

- Apropie el contenido del instrumento de diagnóstico facilitado por el instructor, con el fin de aclarar dudas e inquietudes.

- Acuerde con el representante y/o contacto de la Mipyme, fecha y hora destinada para la aplicación del instrumento de diagnóstico.

- Aplique el instrumento de diagnóstico, para obtener información que permita identificar las necesidades de la Mipyme en el procedimiento de nómina.

Ambiente Requerido : Ambiente de formación convencional, Ambiente simulado, Biblioteca, Empresa Sector Productivo y/o de Servicios, Sala virtual, LMS, Laboratorio, Ambiente externo.

Materiales : Borrador para tablero, Esfero tinta negra, Esfero tinta roja, Hoja cuadriculada, Lápiz, Marcadores borrables, Marcador permanente, Memoria USB, Papel blanco-carta, Papel periódico (plg).

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Apropriación y Conceptualización de normativa, protocolos y políticas de la organización para las competencias. Pruebas de conocimiento Evidencias de Desempeño Evidencia actitudes y comportamientos objetivos, con criticidad, capacidad de análisis, flexibilidad de pensamiento, en la ejecución de su proceso formativo Evidencias de Producto: Informe documental, instructivos, cartilla, documentos, y normas aplicables a la liquidación de nómina.	NÓM. Interpreta la normativa, de devengados y deducciones, para su adecuada validación NÓM. Determina el origen de las novedades (reglamento interno de trabajo, pactos colectivos, convención colectiva de trabajo, terceros externos, normas y políticas de la organización)	NÓM. Interpreta la normativa, de devengados y deducciones, para su adecuada validación NÓM. Determina el origen de las novedades (reglamento internode trabajo, pactos colectivos, convención colectiva de trabajo, terceros externos, normas y políticas de la organización)



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ANÁLISIS DE DATOS: fase del proceso de investigación que consiste en organizar la información recogida para que pueda ser tratada, descrita e interpretada.

ASIGNACIÓN BÁSICA: Es la retribución habitual o constante pactada entre el trabajador y el empleador y puede ser fija o variable.

CUESTIONARIO: es un instrumento de investigación que se emplea para recoger los datos.

DATO: elemento de conocimiento que carece de significado por sí mismo, algo incompleto que necesita de otros datos o proceso de elaboración para dárle sentido.

DESPENDIBLE DE PAGO: es un documento generado de la nómina donde el trabajador puede observar los devengados, las deducciones y el neto a pagar ya sea semanal, quincenal o mensual

INFORMACIÓN: Conjunto de datos, elaborado y situado en un contexto, de forma que tiene un significado para alguien en un momento y lugar determinados.

MISIÓN: compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevar a cabo la función o deber moral que una persona o colectividad consideran necesario para cumplir con su compromiso con la sociedad.

NOVEDADES DE NÓMINA: Registros y /o documentos físicos o en medio magnético que afectarán la nómina del periodo que se está liquidando

ORGANIZACIÓN: Conjunto de personas que realizan una serie de actividades dirigidas a la consecución de un objetivo común por medio de determinados recursos que la organización pone a disposición de los mismos.

PLANEACIÓN: Es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente.

POLÍTICAS ORGANIZACIONALES: Reglas y regulaciones, formales o informales, que gobiernan la relación entre empleado y organización.

PRESTACIONES LABORALES: Incentivos que otorga el empleador a su trabajador, derivados del contrato de trabajo. Derechos adicionales al salario, a que tiene derecho el trabajador.

PROCEDIMIENTO: Conjunto de tareas ordenadas que se desarrollan como parte de un proceso.

PROCESO: es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias en un determinado lapso de tiempo

PRODUCTO: Resultado parcial o total, de bienes y servicios, tangibles o intangibles, a que conduce una actividad realizada.

SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL: La seguridad social integral es el conjunto de Instituciones, normas y procedimientos, de que dispone el trabajador, y la comunidad, para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la Sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- <http://www.bibliotecasvirtuales.sena.edu.co>
- www.gestiónhumana.co
- <http://www.mintrabajo.gov.co/glosario-a.html>
- Sabino, Carlos, El proceso de investigación
- Briones G. "Métodos y Técnicas de Investigación". Trillas 1995
- Código Sustantivo de trabajo
- Cartilla laboral LEGIS última edición
- Cartilla de seguridad social LEGIS, última edición
- Manual de retención en la fuente, Última edición
- CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. Ed. Mac Graw Hill. Bogotá, 2006.
- MILCOVICH / BOUDREAU. Dirección y Administración de Recursos Humanos.



Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** LIDERAZGO E INNOVACION PARA LA PAZ
- **Código del programa de formación:** 41311187
- Nombre del Proyecto: "Semillas de Paz e Innovación"
- Fase del Proyecto: N/A
- Actividad de Proyecto: N/A
- **Competencia:**
 - 240201501. Ejercer procesos de liderazgo e innovación social para la construcción de paz y la convivencia comunitaria.
- **Resultados de aprendizaje alcanzar:**
 - 24020150101. Reconocer los estilos de liderazgo y aplicar estrategias de liderazgo transformador en contextos comunitarios.
 - 24020150102. Diseñar propuestas innovadoras que promuevan la convivencia pacífica y el fortalecimiento del tejido social.
 - 24020150103. Implementar técnicas de comunicación asertiva y gestión de conflictos en escenarios comunitarios.
 - 24020150104. Promover la cultura de paz mediante la participación activa en proyectos sociales con enfoque inclusivo y equitativo.
- **Duración de la guía:** 40 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado(a) aprendiz, con el fin de potenciar su comportamiento emprendedor, esta guía de aprendizaje le permitirá identificar sus características y competencias emprendedoras, aplicándolas en cuatro temas que son de especial relevancia para la actividad emprendedora: proceso de toma de decisiones, creatividad, ejecución de estrategias y negociación; teniendo siempre presente el proyecto que desea desarrollar y el entorno que desea impactar con su idea.

Para el desarrollo de las actividades planteadas en esta guía, contará con el acompañamiento del instructor asignado al programa, quien de forma continua y permanente lo orientará con las pautas necesarias para la elaboración de las evidencias de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

De igual manera, el instructor programará una sesión virtual por unidad de estudio, para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas a desarrollar en las actividades de aprendizaje. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor de forma oportuna.

Es importante que organice su tiempo con un promedio de dedicación de tres horas diarias, dada la exigencia que demanda la realización de las evidencias propuestas en esta guía de aprendizaje. No olvide revisar y explorar los materiales del programa, donde encontrará las herramientas necesarias para alcanzar los resultados de aprendizaje.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Para el desarrollo de las actividades de aprendizaje es necesario revisar los componentes formativos desarrollados como apoyo para su proceso de formación. El instructor realizará un acompañamiento en la plataforma virtual para guiar y orientar algunas situaciones específicas que se deben tener en cuenta para el desarrollo de cada una de las evidencias. Antes de elaborar las evidencias propuestas en esta guía de aprendizaje es preciso que realice las siguientes actividades iniciales:

- * Realizar un autodiagnóstico de estilo de liderazgo mediante cuestionarios y reflexión escrita.
- * Participar en dinámicas grupales que permitan experimentar diferentes estilos de liderazgo
- * Desarrollar un plan de acción comunitario con indicadores de impacto.
- * Socializar el proyecto final ante la comunidad o grupo de aprendices.

3.1. Identificar los componentes del liderazgo e innovación para la paz a partir de las características emprendedoras, objetivos personales y análisis del entorno.

Duración: 16 horas.

☐ **Descripción:** El aprendiz realizará un proceso de autoexploración y análisis del entorno para reconocer las características emprendedoras que posee, relacionarlas con sus objetivos personales y comprender cómo estas influyen en su comportamiento emprendedor.

☐ **Acciones concretas:**

- Aplicar un test o cuestionario de características emprendedoras (ej. motivación, creatividad, resiliencia, liderazgo).
- Elaborar un mapa de objetivos personales y profesionales a corto, mediano y largo plazo.
- Realizar un análisis del entorno (FODA: fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas) enfocado en el contexto comunitario o sector productivo.
- Integrar los resultados en un informe reflexivo que muestre la relación entre características personales, objetivos y entorno.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

Documento escrito con:

- Resultados del cuestionario de características emprendedoras.
- Mapa de objetivos personales.
- Análisis FODA del entorno.
- Conclusiones sobre los componentes del comportamiento emprendedor.



- **Extensión:** máximo 5 páginas.

Para realizar el envío del taller, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia **AA1-EV02: Taller visión emprendedora**.

→ **Evidencia 3. Taller dimensiones emprendedoras.** El triángulo de la responsabilidad es un esquema muy útil para realizar un análisis interno y externo. Gracias a sus diferentes componentes, es posible reflexionar sobre las dimensiones personales y el entorno para la consecución del proyecto propuesto. Ello sin olvidar tres elementos esenciales sobre los cuales se orienta el comportamiento emprendedor: *pensar, sentir y actuar*.

Defina sus dimensiones emprendedoras según el triángulo de la responsabilidad. Para ello, deberá emplear el “Anexo_Formato_dimensiones_emprendedoras” y seguir las indicaciones dadas:

- a. Dibuje su triángulo de la responsabilidad con base en sus experiencias de vida. Determine la longitud de sus lados (*pensar, sentir, actuar*) usando como referencia un momento en su vida en el que haya tenido que tomar una decisión importante.
- b. Realice su matriz DOFA personal, identifique sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas:
 - **Fortalezas:** son las características con las que usted destaca y sirven de apoyo para lograr su visión.
 - **Debilidades:** son las características que usted necesita mejorar.
 - **Oportunidades:** son los factores externos de los que usted podría sacar ventaja o algún beneficio en pro de su visión.
 - **Amenazas:** son las situaciones que impiden o ponen en peligro la ejecución de su visión.
- c. Defina sus dimensiones emprendedoras según el triángulo de la responsabilidad. Realice un ejercicio de reflexión y análisis acerca de las relaciones que tienen los vértices del triángulo (*persona, proyecto, situación*) con sus tres lados (*pensar, sentir, actuar*). Para esto, tenga en cuenta que:
 - d. **Proyecto:** consiste en el objetivo o meta que se ha planteado conseguir en el corto, mediano o largo plazo. Para ello, convierta su visión emprendedora en una meta, redactándola según los parámetros MAREAR.
 - e. **Persona:** se compone de las cualidades, valores, motivaciones, actitudes, fortalezas, debilidades de su ser, que favorecen la realización de su visión emprendedora.
 - f. **Situación:** se compone de las oportunidades y amenazas que se encuentran en el entorno y que influyen, directa o indirectamente, en el cumplimiento de su visión emprendedora.



3.2. Analizar experiencias de liderazgo e innovación social en la construcción de paz, identificando buenas prácticas y lecciones aprendidas aplicables al contexto comunitario social el paso a paso del proceso de toma de decisiones según problema planteado.

Duración: 8 horas.

El aprendiz estudiará casos reales de líderes y proyectos innovadores que han aportado a la paz en diferentes comunidades, con el fin de reconocer prácticas exitosas y reflexionar sobre cómo adaptarlas a su propio entorno.

- Lectura y análisis de estudios de caso sobre iniciativas de paz e innovación social.
- Elaboración de una matriz comparativa de buenas prácticas identificadas.
- Discusión grupal sobre las lecciones aprendidas y su aplicabilidad en el contexto local.
- Redacción de un informe reflexivo que vincule las experiencias analizadas con los objetivos personales del aprendiz.

Evidencia de aprendizaje

- Matriz comparativa de buenas prácticas de liderazgo e innovación para la paz.
- Informe reflexivo con conclusiones sobre la aplicabilidad de las lecciones aprendidas en el entorno comunitario.

3.3. Diseñar propuestas de liderazgo e innovación para la paz, integrando características emprendedoras, objetivos personales y análisis del entorno comunitario.

Duración: 16 horas.

Descripción de la actividad

El aprendiz aplicará los conocimientos adquiridos en las actividades previas para formular una propuesta concreta de liderazgo e innovación social que responda a una necesidad de su entorno, vinculando sus características personales y objetivos con la construcción de paz.

Acciones concretas

- Conformar equipos de trabajo para identificar una problemática comunitaria relacionada con convivencia o paz.
- Formular objetivos claros y alcanzables para la propuesta.
- Diseñar un plan de acción con actividades, recursos y cronograma.
- Elaborar un prototipo o esquema gráfico de la propuesta (Canvas, mapa conceptual, infografía).
- Socializar la propuesta ante el grupo para recibir retroalimentación.



3.4. Relacionar elementos del triángulo de la responsabilidad para la ejecución de técnicas de negociación.

Duración: 8 horas.

Para la elaboración adecuada de las evidencias el aprendiz debe apropiarse los contenidos del componente formativo: **“emprendimiento y negociación”**. A continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

→ **Evidencia 1. Taller de negociación.** La negociación es un proceso que se lleva a cabo en diferentes situaciones a nivel personal, profesional y en los negocios, a través del estudio de caso “Lactifeliz y los lecheros” conocerá el contexto de una negociación en la que se involucran aspectos económicos y legales para llegar a un acuerdo.

En el documento *“Anexo_Formato_Lactifeliz_y_los_lecheros”*, encontrará el caso propuesto, y sobre el mismo documento desarrolle las acciones y preguntas planteadas:

1. ¿Cuál es el objetivo de esta negociación?
2. Describa las partes involucradas en la negociación:
 - ¿Qué relación tienen?
 - ¿Cómo es su comunicación?
3. ¿Cuáles son los aspectos que no son negociables para las partes?
4. ¿Cuáles son los aspectos que son negociables para las partes?
5. ¿Qué técnicas o estrategia deberían tener los negociadores para llegar a un acuerdo?
6. ¿Si estuviera en el rol de Lactifeliz qué perfil negociador asumiría?, ¿en el rol del productor cuál sería su perfil negociador?
7. Construya el triángulo de responsabilidad e identifique los intereses de cada una de las partes involucradas.
8. ¿Qué alternativa de solución propone para que puedan llegar a un acuerdo?

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto por entregar:** taller de negociación.
- **Formato:** diligenciar *“Anexo_Formato_Lactifeliz_y_los_lecheros”*.
- **Extensión:** libre.

Para realizar el envío del documento remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **AA4_EV01: Taller de negociación.**



4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de desarrollo curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de producto: AA1_EV01: Diana de valoración.	Valora sus características emprendedoras personales acorde con herramienta de diagnóstico personal.	AA1_EV01_Diana_de_valoracion Lista de verificación
Evidencia de producto: AA1_EV02: Taller de visión emprendedora. Evidencia de conocimiento: AA1_EV03: Taller dimensiones emprendedoras.	Formula su visión personal de acuerdo con su motivación y propósito de vida. Aplica el Triángulo de la Responsabilidad de acuerdo con factores internos y externos.	AA1_EV02_Taller_vision_emprendedora Lista de verificación AA1_EV03_Taller_dimensiones_emprendedoras Lista de verificación
Evidencia de desempeño: AA2_EV01: Taller toma de decisiones.	Identifica el proceso de toma de decisiones de acuerdo con problemas de la cotidianidad. Aplica el proceso de toma de decisiones según identificación de riesgos y alternativas de solución.	AA2_EV01_Taller_toma_de_decisiones Lista de verificación
Evidencia de producto: AA3_EV01: Prototipo de la solución. Evidencia de producto: AA3_EV02: Plan de acción.	Apropia el concepto de creatividad e innovación según solución de desafíos. Practica capacidad creativa y de innovación de acuerdo a la actividad desarrollada. Sustenta el plan de acción teniendo en cuenta los elementos de una estrategia emprendedora.	AA3_EV01_Prototipo_de_la_solucion Lista de verificación AA3_EV02_Plan_de_accion Lista de verificación
Evidencia de desempeño: AA4_EV01: Taller de negociación.	Reconoce los intereses propios y del otro de acuerdo con la aplicación del Triángulo de la Responsabilidad.	AA4_EV01_Taller_de_negociacion Lista de verificación



	Asocia aspectos importantes de las técnicas de negociación según los ámbitos personales, sociales y profesionales.	
--	--	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Análisis de alternativas: identificación de uno o más medios que representan estrategias para dar solución a la problemática abordada. Permite establecer el objetivo principal del proyecto, así como identificar los medios posibles para alcanzarlo y seleccionar aquellos que resulten más adecuados, desde los puntos de vista técnico y económico.

Análisis de riesgo: es el estudio de las causas de las posibles amenazas y probables eventos no deseados, y los daños y consecuencias que éstas puedan producir.

Características emprendedoras personales: rasgos de la personalidad ligadas a las motivaciones de los individuos (logro, afiliación y poder) y que están asociadas al éxito de cualquier proyecto personal. Se basan en las investigaciones del psicólogo David McClelland realizadas en la década de los años 60.

Competencias emprendedoras: capacidad de los individuos y grupos de generar respuestas situacionales y proactivas, basadas en un alto nivel de motivación al logro. En otras palabras, es la capacidad para realizar labores con actitud reflexiva y de forma sistemática, permitiendo una mayor competitividad y un cambio en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana.

Creatividad: capacidad para encontrar relaciones entre ideas antes no relacionadas, y que se manifiestan en forma de nuevos esquemas, experiencias o productos nuevos.

Estrategia: conjunto de acciones, estudiadas y analizadas, que conducen hacia una meta con el mínimo de error. Este concepto tiene su origen en el campo militar (es la fusión de dos palabras griegas: stratos -ejército- y agein -conducir, guiar-), pero en la actualidad, este concepto se ha ampliado a otros ámbitos de la actividad humana: en la educación, en la administración, a nivel empresarial y en la vida cotidiana.

Innovación: introducción de algo nuevo o una novedad que añade valor a un mercado, organización o sociedad.

Motivación: es un estado interno que incita, dirige y mantiene la conducta. Es el impulso y el esfuerzo para satisfacer un deseo o meta.

Negociación: es el proceso de buscar la aceptación de ideas, propósitos o intereses, buscando el mejor resultado posible, de tal modo que las partes involucradas termine la negociación, conscientes de que fueron oídas, de que tuvieron oportunidad de presentar toda su argumentación y que el producto final será mayor que la suma de las contribuciones individuales.

Plan de acción: tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.



Proceso de toma de decisiones: la toma de decisiones puede aparecer en cualquier contexto de la vida cotidiana, ya sea a nivel profesional, sentimental, familiar, etc. El proceso, en esencia, permite resolver los distintos desafíos a los que se debe enfrentar una persona o una organización.

Proyecto: conjunto de las actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo. Estas actividades se encuentran interrelacionadas y se desarrollan de manera coordinada. Lo habitual es que el objetivo perseguido por el proyecto deba ser cumplido en un cierto periodo temporal definido con anterioridad y respetando un presupuesto: de lo contrario, se dirá que el proyecto ha fracasado.

Triángulo de la responsabilidad: esquema que vincula a la persona, el proyecto y la situación, mostrando el equilibrio que es necesario lograr en todo accionar emprendedor. Responsabilidad se entiende como la capacidad de la persona de responder ante las diferentes situaciones que se puedan presentar de una manera proactiva.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Alba, A. (2015). *Guía Design Thinking en español para dummies: cómo crear productos y servicios innovadores diferentes*. <https://innolandia.es/guia-design-thinking-en-espanol-para-duguia-design-thinking-en-espanol-para-dummies-como-crear-productos-y-servicios-innovadores-diferentesmmies-como-crear-productos-y-servicios-innovadores-diferent/>
- Cueva, V. (2018). *Los efectos de la creatividad en la toma de decisiones*. [Blog]. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/01/30/los-efectos-de-la-creatividad-en-la-toma-de-decisiones/>
- Joachin, C. (s.f.). *La creatividad: concepto, técnicas y aplicaciones*. https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/166/mod_resource/content/1/la-creatividad/index.html
- Martínez, Y. (2014). *Habilidad para la toma de decisiones*. [Blog]. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/05/18/habilidad-para-la-toma-de-decisiones/>
- Medina, C. (1994). *La creatividad en la toma de decisiones*. <http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/4648/La-creatividad-en-la-toma-de-decisiones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Minguez, A. (2011). *La confianza como pegamento emocional en un proceso negociador*. https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/4175/LA_CONFIANZA_negociacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Piqueras, C. (2018). *La fórmula del éxito: meta + plan + acción = éxito*. [Blog]. <https://www.cesarpiqueras.com/meta-plan-accion-exito/>
- Pozo, M. (2017). *5 Aspectos en los que aplicar el design thinking*. [Blog]. <https://www.sociedaddelainnovacion.es/5-aspectos-los-aplicar-design-thinking/>
- Quintana, C. (2001). *Dimensiones del éxito de las empresas emprendedoras. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 7(2), 139-154



Sánchez, J. (2016). *Instrumentos y casos prácticos de negociación*. http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500689/n9.5_Instrumentos_y_casos_practicos_de_negociacion.pdf

Suares, M. (2017). *Negociación, capítulo 5 y 6*. http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/media_cion/modulo2/unidad2/CAP%205%20Y%206-Neg-2017.pdf

Universidad de Kansas (s.f.). *Caja de Herramientas Comunitarias Sección 5. Desarrollar un plan de acción*. <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/estructura/estrategia-planificacion/desarrollar-un-plan-de-accion/principal>

Univesidad Manuela Beltrán. (s.f.). *Módulo 1: Negociación*. <http://virtualnet2.umb.edu.co/cursos/TLPC003018/mod1/anexos/modulo2.pdf>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Magaly Caycedo Molano	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre 2020
	Ruth Nelly Gutiérrez Achury	Coordinación Nacional de Emprendimiento.	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre 2020
	Genny Andrea García Pereira	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre 2020
	María Paula Gómez Franco	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre 2020
	Luisa Fernanda Martínez Vega	Coordinación Nacional de Emprendimiento	SENA. Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento.	Octubre 2020
	Dayra Maritza Paz Calderón	Diseñadora instruccional	Regional Distrito Capital. Centro de Diseño y Metrología.	Octubre 2020
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Regional Santander. Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Octubre de 2020



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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					