Proceso Gestión de Formación Profesional Integral

Formato Planeación Pedagógica

Copia no controlada

Fecha de Elaboración	**24/06/2024**
Denominación del Programa de Formación	**COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR**
Modalidad de Formación	**PRESENCIAL**
Código y versión del Programa de Formación	**13410017 COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR VERSION 1**
Nombre del Proyecto Formativo (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	**NO APLICA**
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	**NO APLICA**
Nombre Completo de los integrantes del Equipo de Gestión Curricular que realizó la planeación pedagógica	**Nombres y Apellidos** **GLORIA INES BAEZ GUZMAN** — **Regional y Centro de formación** **REGIONAL QUINDIO CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO** **Nombres y Apellidos** — **Regional y Centro de formación** **Nombres y Apellidos** — **Regional y Centro de formación** **Nombres y Apellidos** — **Regional y Centro de formación**

FASE DE PROYECTO FORMATIVO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			OBSERVACIONES
								HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE			AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	

NO APLICA	NO APLICA	**Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales**	**1.ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.** **2.APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.** **3.EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.** **4.RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.**	**RA 1** **EMPRENDEDOR: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPORTAMIENTO, COMPETENCIAS.** **OBJETIVOS PERSONALES: MOTIVACIONES, METAS, PROPÓSITO DE VIDA.** **RESPONSABILIDAD EMPRENDEDORA: CONCEPTO, DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD.** **RA 2** **BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN: TÉCNICAS, ESTRATEGIAS.** **PROCESO TOMA DE DECISIONES: CONCEPTO, ETAPAS DEL PROCESO.** **ANÁLISIS DE RIESGO: TÉCNICAS.** **ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS: CONCEPTO, TÉCNICAS.** **FIJACIÓN DE METAS: CRITERIOS.** **RA 3** **CREATIVIDAD: CONCEPTO** **INNOVACIÓN: CONCEPTO, TIPOS.** **BÚSQUEDA DE OPORTUNIDADES: TÉCNICAS** **ESTRATEGIA: CONCEPTO, ESTRUCTURA Y PASOS.** **PLAN DE ACCIÓN: CONCEPTO, ELEMENTOS, FORMULACIÓN.** **RA 4** **NEGOCIACIÓN: CONCEPTO, TÉCNICAS, TIPOS, ELEMENTOS.** **RESPONSABILIDAD EMPRENDEDORA: DIMENSIONES.**	**RA 1** **DESCRIBIR LOS ELEMENTOS DEL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.** **RECONOCER LAS CARACTERÍSTICAS EMPRENDEDORAS PERSONALES.** **ASOCIAR LAS COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS AL LOGRO DE OBJETIVOS PERSONALES.** **RELACIONAR LOS ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD EMPRENDEDORA CON SITUACIONES DE LA COTIDIANIDAD.** **RA 2** **IDENTIFICAR LOS CONCEPTOS DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.** **GENERAR ALTERNATIVA DENTRO DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.** **ANALIZAR LOS RIESGOS DENTRO DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.** **RA 3** **USAR CAPACIDAD CREATIVA EN LA SOLUCIÓN DE DESAFÍOS E IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DEL ENTORNO.** **RECONOCER HABILIDADES Y CARACTERÍSTICAS EMPRENDEDORAS PERSONALES PARA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS.** **UTILIZAR LOS ELEMENTOS DE UNA ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.** **ELABORAR EL PLAN DE ACCIÓN.** **RA 4** **DESCUBRIR NECESIDADES, INTERESES Y EXPECTATIVAS PROPIAS Y DEL OTRO.** **IDENTIFICAR LAS TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN.**	*** RECONOCE LAS CARACTERÍSTICAS EMPRENDEDORAS PERSONALES.** *** GENERA ALTERNATIVA DENTRO DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.** *** USA CAPACIDAD CREATIVA EN LA SOLUCIÓN DE DESAFÍOS E IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DEL ENTORNO. *APLICA LA CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN RETO DE INNOVACIÓN.** ***SUSTENTA EL PLAN DE ACCIÓN TENIENDO EN CUENTA LOS ELEMENTOS DE UNA ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.**	COGNITIVA: Describir las carcteristicas de un emprendedor y su aplicación en la vida diaria. PROCEDIMENTAL: Identificar por medio de imagenes los elemento del modelo canvas, plan de negocio. ACTITUDINAL Y VALORATIVA: Analizar las diferencias entre ideas y oportunidades en un emprendedor.	40	8	CONOCIMIENTO: Prueba escrita o formulario de google sobre el modelo de negocio canvas. TECNICA: Formulacion de preguntas. INSTRUMENTO: Cuestionario, formulario de google. DESEMPEÑO: inspeccion en lugar de trabajo. TECNICA: Exposicion: INSTRUMENTO: Lista de chequeo PRODUCTO: inspeccion en lugar de trabajo. TECNICA: exposicion INSTRUMENTO: lista de chequeo	. clase magistral - Mesa redonda - Exposicion actividad grupal - Apoyo en TIC	. Ambiente virtual - Aula convencional	Marcadores Video beam Computadores Hojas Lapiceros revistas periodico, Memorias usb.	INSTRUCTOR COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR	

Copia no controlada

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE RAP 1:

Interpretar elementos del comportamiento emprendedor de acuerdo con referente sicológico.

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** FORMACION METODOLOGICA PARA EL DESARROLLO DEL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR
- **Código del Programa de Formación:** 41311617
- **Competencia:** Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.
- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:** Interpretar elementos del comportamiento emprendedor de acuerdo con referente sicológico.
- **Duración de la Guía:** 10 horas trabajo directo - 2 horas trabajo independiente

2. PRESENTACIÓN

Estimado instructor: el emprendimiento es una actitud que ha acompañado a la humanidad desde siempre, ya que es la capacidad que tienen los seres humanos de realizar esfuerzos orientados hacia el logro de una meta un objetivo. De este modo, a través del desarrollo de sus competencias, el emprendedor genera transformaciones en su entorno que se traducen en bienestar económico y social para las comunidades donde su idea tiene impacto, creando así una cultura del emprendimiento.

Con el fin de descubrir y potenciar el comportamiento emprendedor, esta guía de aprendizaje le permitirá identificar las características y competencias emprendedoras, fortaleciendo las capacidades para transmitir y fomentar una cultura del emprendimiento mediante la generación de bienestar económico, social y tecnológico del entorno.

Para su desarrollo, se proponen actividades de reflexión, apropiación y construcción de conocimiento, siguiendo la metodología ciclo del aprendizaje vivencial y encaminadas a la transferencia de conocimiento.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

3.1 Actividad de reflexión inicial.

"Cuesta abajo" es un cortometraje que relata la historia de Henry Forero, un niño soñador que emprende el camino hacia el logro de su sueño. Lo invitamos observar el contenido que se encuentra en el siguiente enlace: Cuesta abajo - Cortometraje de emprendimiento inspirador

Responda las siguientes preguntas:

- ¿Qué características definen a Henry Forero?
- ¿Cuál es el sueño de Henry? ¿Qué hizo para conseguirlo?
- ¿Cómo el entorno influyó sobre las decisiones de Henry Forero?

Socialice sus respuestas en un conversatorio atendiendo a las orientaciones del instructor y con el equipo genere las conclusiones de la actividad.

Duración: 1 hora

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

Apreciado instructor, el emprendimiento ha sido un fenómeno investigado por muchas ramas del conocimiento, siendo la psicología, la sociología y la economía, las ciencias que mayores resultados han mostrado en sus estudios sobre la comprensión de dicho fenómeno. El afán por entender el emprendimiento creció en los últimos años debido a los comprobados impactos que tiene sobre las sociedades, las economías y, sobre todo, en los individuos.

Desde sus conocimientos y saberes previos, defina con sus palabras qué entiende por emprendimiento. Socialice sus respuestas en un conversatorio atendiendo a las orientaciones del instructor y, con el grupo genere las conclusiones sobre la actividad.

Duración: 1 hora

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento.

3.3.1 Reconocer las características Emprendedoras Personales según comportamiento emprendedor.

A través de esta actividad, usted descubrirá las Características emprendedoras personales; rasgos de la personalidad que promueven la autoeficacia, la formulación de objetivos y la identificación de los elementos que se encuentran en el entorno para favorecer el logro de los mismos.

En los equipos asignados por el instructor, participe activamente en el juego "**Descubre El Misterio - ¡Salva tu equipo!**", que se encuentra en el siguiente enlace: https://view.genial.ly/608589172e6fa40d5be8c3e6/interactive-content-descubre-el-misterio-salva-tu-equipo

Con su equipo, tendrá 30 minutos para resolver las preguntas y los acertijos que esconden las cinco claves que le permitirán descubrir el misterio. Para ello, con sus compañeros puede tomarse de 5 a 10 minutos para explorar el juego y construir una estrategia. Terminado el tiempo, comparta sus experiencias en plenaria, atendiendo a las orientaciones del instructor.

Para finalizar, evalúe de forma individual y autónoma las Características emprendedoras personales que se pusieron en práctica con el ejercicio, a través de la *Diana de valoración* y posteriormente seleccione una Característica emprendedora personal para desarrollarla en el *Diario de fortalecimiento.*

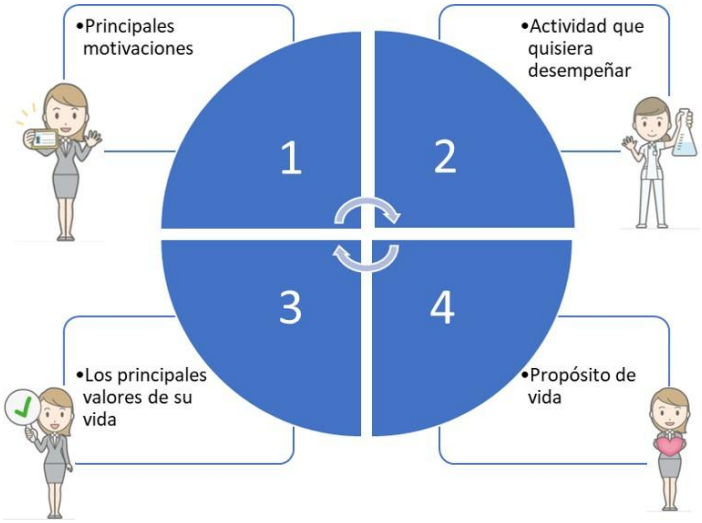
Duración: 2 horas

Evidencias de aprendizaje: Diario de fortalecimiento y Diana de valoración.

3.3.2 Identificar motivaciones y competencias emprendedoras a partir de objetivos personales.

Esta actividad de trabajo autónomo, tiene como propósito la elaboración de un auto análisis para identificar las competencias emprendedoras personales y la visualización de lo que se anhela lograr en un futuro.

En primer lugar, identifique sus motivaciones personales, su propósito de vida y aquellos otros elementos que lo impulsan a lograr lo que se propone, a través de la herramienta rueda de propósito de vida. Concéntrese y brinde sus respuestas sobre los cuatro elementos que allí se muestran.



En un segundo momento, realice un **"Mapa de sueños"**; una herramienta con la que podrá identificar de manera gráfica su visión emprendedora, representando sus sueños y objetivos a corto *(3 meses)*, mediano *(6 meses)* y largo plazo *(1 año)*. Utilice imágenes o dibujos para representar sus sueños en las diversas áreas de su vida personal.

A modo de galería (en un padlet), *exponga el mapa de sueños* de tal forma que los demás puedan visualizar su trabajo. Observe, además, los mapas elaborados

por sus compañeros.

En tercer momento, complete el siguiente cuadro utilizando como insumos *la rueda de propósito de vida y el mapa de sueños*. A continuación, *describa cómo aplicaría las competencias para cumplir con su objetivo personal*.

CUADRO DE MOTIVACIONES, OBJETIVO PERSONAL Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS

Descripción del Sueño	
Objetivo Personal (MAREAR)	
Propósito de vida	
Motivaciones	
Competencia Identificar	
Competencia Decidir	
Competencia Diseñar	
Competencia Actuar	

Duración: 4 horas

Evidencias de aprendizaje: Cuadro motivaciones, objetivo personal y competencias emprendedoras

3.3.3 Asociar elementos del entorno a partir de las dimensiones de la responsabilidad emprendedora.

La siguiente actividad tiene como finalidad realizar un análisis del entorno y descubrir la importancia de evaluar las diferentes dimensiones que influirán positiva o negativamente en el cumplimiento de cualquier objetivo que se plantee.

Participe activamente en el desarrollo de la actividad: **"Persecución en laberinto"**, que se encuentra en el siguiente enlace**:** https://wordwall.net/play/15149/712/356

El juego se desarrollará con los siguientes pasos:

A) Elija un nombre.
B) En 10 minutos, resuelva los 15 laberintos del juego.
C) Al cumplir el total de los niveles, va a obtener la tabla de puntuación. Tome un pantallazo para socializarlo.

Terminado el tiempo, comparta sus experiencias en plenaria, atendiendo a las orientaciones del instructor.

Como actividad autónoma, realice un análisis de entorno elaborando una matriz DOFA personal, teniendo como base la visión emprendedora formulada en la casilla ***"objetivo personal (MAREAR)"*** del Cuadro de motivaciones, objetivo personal y competencias emprendedoras, de la actividad anterior.

Duración: 3 horas

3.4 Actividades de transferencia

Estimado instructor, el Triangulo de la responsabilidad es un instrumento útil para el análisis de los elementos del Comportamiento emprendedor. Gracias a sus diferentes componentes puede

reflexionar sobre sus capacidades, sus objetivos personales y el entorno que espera impactar con su actividad emprendedora.

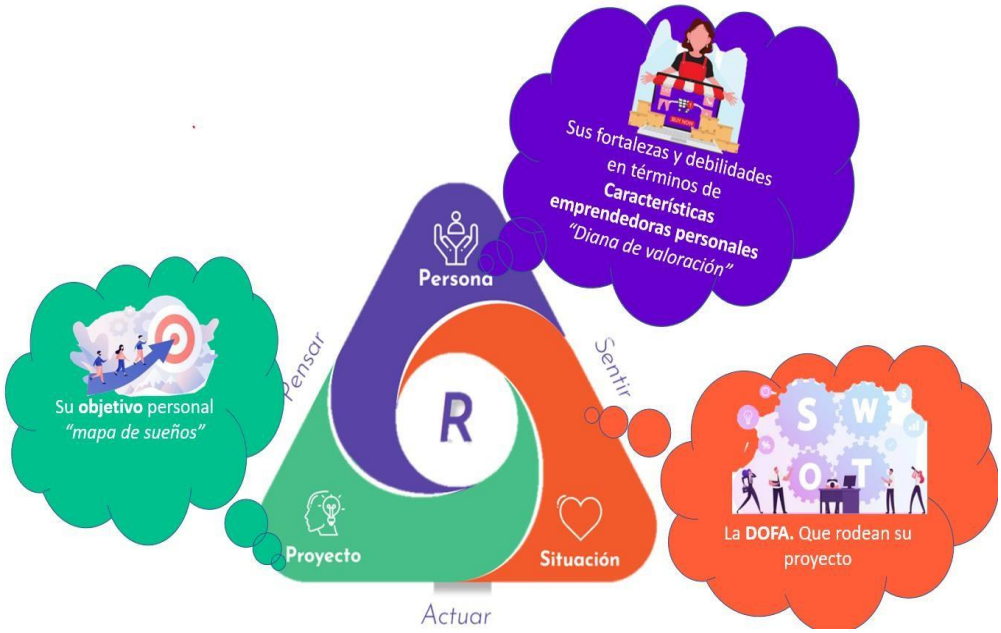
Recapitule lo que considera valioso de aplicar en su vida cotidiana a partir de las siguientes preguntas:

- ¿Desde su perspectiva, cómo afectan los factores internos y externos en el logro de sus objetivos personales?
- ¿Cómo aplica la responsabilidad emprendedora en su vida personal, social y productiva?

Comparta sus reflexiones con sus compañeros.

3.4.1. Responsabilidad emprendedora

Como actividad autónoma, dibuje su Triángulo de la responsabilidad, complementándolo con los elementos que ha contruido a lo largo de esta guía y que se recopilan tal y como se muestra en el siguiente gráfico:



Luego, escriba una reflexión acerca de su Triángulo de la responsabilidad, donde exprese sus sentimientos, pensamientos e ideas generadas alrededor del gráfico y la información que allí se resume.

Duración: 4 horas

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Producto: Diario de Fortalecimiento y Diana de Valoración Cuadro motivaciones, objetivos personales y competencias emprendedoras Cuadro de la matriz DOFA análisis del entorno.	Valora sus características emprendedoras personales acorde con herramienta de diagnóstico personal. Formula los objetivos personales de acuerdo con su motivación y propósito de vida. Aplica la responsabilidad emprendedora de acuerdo con factores internos y externos.	**Técnica:** Valoración de producto **Instrumento:** Lista de chequeo **Técnica:** Valoración de producto **Instrumento:** Lista de chequeo **Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento:** Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Características Emprendedoras Personales (CEP) 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 equipos 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.

Comportamiento Emprendedor: conjunto de respuestas generadas por los individuos a estímulos de su entorno, basadas en la automotivación. El Comportamiento Emprendedor se manifiesta en una persona que es capaz de asumir una tarea, perseverar en ella, desarrollarla y resolver cualquier contratiempo que se produzca en el proceso.

Emprendimiento: la palabra emprendimiento viene del término *"entrepreneur"* que significa "pionero". Un pionero es una persona que tiene la capacidad de hacer un esfuerzo adicional para alcanzar una meta; alguien que emprende una travesía en busca de nuevos horizontes. El emprendimiento es la actitud que permite decidir por una idea que se convertirá un proyecto de vida, ya sea en términos sociales, individuales, culturales y económicos. El emprendimiento está relacionado con el desarrollo humano y económico, con el mejoramiento de las condiciones de vida en los contextos en los que tiene impacto la idea y la concreción de las aspiraciones personales que motivan al emprendedor.

Etapas del Ciclo de Aprendizaje Vivencial: método permite estructurar todas las intervenciones metodológicas que estamos proponiendo. Consta de las siguientes etapas:

- El *"vivenciar"* o experiencia del ejercicio permite generar la información individual en cada uno de los aprendices respecto a sus sentimientos, pensamientos, comportamientos y formas de actuar en situaciones específicas.

- El *"compartir"* permite auto observación de las emociones y sentimientos tanto positivos como negativos de los aprendices generados durante la *vivencia*. Se verbaliza y confrontan distintas reacciones y formas de actuar, ampliando de esta manera el horizonte personal.

- El *"procesar"* permite ampliar y enriquecer aún más las experiencias, al "hacer ver" a los aprendices informaciones y resultados vividos, pero todavía no articulados por ellos. El instructor a través de preguntas busca que los aprendices reflexionen, analicen y aporten sobre la experiencia, *registrando de forma ordenada y sistemática, las conclusiones y aportes del equipo.*

- El *"generalizar"* permite estructurar aportes teóricos pertinentes al objetivo de aprendizaje y a la caracterización del equipo meta del proceso de enseñanza-aprendizaje.

- El *"trasladar o aplicar"* genera un puente entre el presente del aprendizaje y el futuro de la aplicación en la vida real.

Triángulo de las dimensiones de la responsabilidad emprendedora: 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 BILBIOGRÁFICOS

- Acosta Romero, G. A.; Pérez Pertuz, J.; Rodríguez Pérez, M.; Valenzuela Barón, M. L. (2016). Cartilla Emprendimiento. Colombia: Servicio Nacional de Aprendizaje. Primera Edición.
- Ariza, C. (2019). Pensar, sentir y actuar. Obtenido de https://mejorapsicologia.com/pensar-sentir-actuar/
- Cardona, M; Vera, L. D.; Tabares Quiroz, j. (2008). Las dimensiones del emprendimiento empresarial: la experiencia de los programas Cultura E y Fondo Emprender en Medellín. Cuadernos de investigación EAFIT. Documento 69. Medellín: Universidad Eafit.
- CENPROMYPE (s.f.) Proceso de acompañamiento a emprendimientos dinámicos. Caja de herramientas. Recuperado de: http://cenpromype.synology.me/wordpress/Usb/Caja%20de%20Herramientas%20Emprendimientos%20por%20Oportunidad/LinkedDocuments/Manual%20Participante%20Taller%20de%20Caracteristicas%20Emprendedoras%20PErsonales.pdf

- Fernandez, A. (2010). Otra vez esa sensación, Capítulo 1: Los sentimientos. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lda/fernandez_f_a/capitulo1.pdf
- Hernández Arango, E. R. (2014). Avances de EMPRETEC® en Colombia, como programa para el fortalecimiento de las características del comportamiento emprendedor. INVENTUM, 9(16), 33-39.
- Monsalve Serrano, J. E. (2013). Jóvenes, talento y perfil emprendedor. Recuperado de: http://www.injuve.es/conocenos/ediciones-injuve/guia-jovenes-talento-y-perfil-emprendedor
- Quintana García, C. (2001). Dimensiones del éxito de las empresas emprendedoras. Investogaciones europeas de dirección y economía de la empresa, 7(2), 139-154.
- Universidad de Alicante. (2007). El pensamiento, Psicología Básica. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4298/5/TEMA%205.EL%20PENSAMIENTO.pdf
- Vila, J. C. (8 de enero de 2014). ¿Cómo vas de Responsabilidad Personal? [Mensaje en un blog]. Recuperado de: https://www.joancarlesvila-coach.com/responsabilidad-personal/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Genny Andrea García Pereira	Profesional	Coord. Nal. de Emprendimiento D. G.	Enero 2021
	Germán Darío Castaño Barrera	Instructor de Emprendimiento	C. Textil y de Gestión Industrial. Reg. Antioquia	Noviembre 2020
	Gina Paola Burgos Zambrano	Instructora Empresarial	Centro Agropecuario. Reg. Cauca	Noviembre 2020
	Marcela Plata Gómez	Instructora (Adaptación imágenes)	Centro Nal. de la Industria Gráfica y afines. Reg. D.C.	Noviembre 2020
	María Paula Gómez Franco	Técnico	Coord. Nal. de Emprendimiento D. G.	Noviembre 2020

	Nubia Constanza García Munévar	Instructora componente de integralidad	C. Formación de Talento Humano en Salud Reg. Distrito Capital	Noviembre 2020
	Luis Ernesto Mendoza Suárez	Profesional	Dirección Formación Profesional	Octubre 2021
	Luis José Barrios de la Hoz	Metodólogo diseño curricular	C. Desarrollo Agroecológico y Agroindustrial Reg. Atlántico	Enero 2021
	Luisa Fernanda Martínez Vega	Técnico	Coord. Nal. de Emprendimiento D. G.	Noviembre 2020
	Omar Libardo Villareal Velasco	Instructor de Emprendimiento	C. Internacional de Producción Limpia. Reg. Nariño	Noviembre 2020
	Oscar Hernán Roque Salazar	Instructor de Emprendimiento	Centro para el Desarrollo Rural y Minero – Norte de Santander	Noviembre 2020
	Rubiela Rodríguez Hernández	Profesional	Dirección Formación Profesional	Enero 2021
	Ruth Nelly Gutiérrez Achury	Profesional	Coord. Nal. de Emprendimiento D. G.	Enero 2021
	Guillermo González Cedeño	Instructor	Regional Risaralda, Centro de Comercio y Servicios.	Marzo 2021
	Angela Katyuska Ruiz Hernadez	Instructora	Regional Casanare, Centro Agroindustrial y de Fortalecimiento	Marzo 2021

			Empresarial.IENTO EMPRESARIAL	
	Olga Clemencia Gómez	Instructora	Regional Quindio, Centro Agroindustrial del Quindio	Marzo 2021
	Alcira Consuelo Gómez Ramírez	Instructora	Regional Atlántico Centro de Comercio y Servicios	Marzo 2021

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO
Denominación del Programa de Formación: Servicio al Cliente.
Código del Programa de Formación: 13530025
Versión: 1

Nombre del Aprendiz _____
No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 3131031
Nombre del Instructor: Gloria Inés Báez Guzmán

Competencia:
Fomentar cultura de servicio al cliente, según habilidades y competencias personales.

Resultados de Aprendizaje:

Clasificar clientes teniendo en cuenta TIPOLOGIA.
Clasificar necesidades del servicio a partir de los requerimientos.
Determinar momentos de verdad de acuerdo con ciclo de servicio.
Realiza atención al cliente cumpliendo con protocolos del Canal.
Realiza seguimiento a resultados de satisfacción teniendo en cuenta protocolos de la organización.

Actividad:

- ✓ Taller realizado de manera escrita o en el formulario digital de Google.

Evidencia:

- ✓ Producto: Taller Modelo Canvas

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:
Clasifica los procesos y actividades internas de un negocio en categorías que representan un bloque en la creación del producto o servicio.

Estas categorías representan los cuatro aspectos principales de una empresa; clientes, oferta, infraestructura, así como la viabilidad financiera

El lado derecho del tablero canvas se centra en el cliente (externo), mientras que el lado izquierdo se centra en tu negocio (interno).

Tanto los factores externos como los internos responden a la propuesta de valor, que es el intercambio de valor entre tu empresa y los clientes.

CATEGORIAS:

1. **SEGMENTACIÓN DE CLIENTES.**
   Es el proceso que sigue una empresa para dividir a sus consumidores en categorías específicas de acuerdo con su perfil y comportamiento.

   El objetivo de este proceso es conocer mejor a los clientes y atender sus necesidades. Los clientes pueden ser segmentados, entre otras cosas por edad, genero, intereses y hábitos de servicio.

2. **PROPUESTA DE VALOR**
   La propuesta de valor es una estrategia empresarial que se utiliza para transmitir las ventajas que los productos o servicios ofrecen a los clientes. En otras palabras, es lo que diferencia a una empresa de sus competidores. La propuesta de valor se puede dividir en dos grandes grupos:

   CUANTITATIVA: Se refiere a la eficiencia del servicio.

   CUALITATIVA: Destaca la experiencia y los resultados que el servicio produce.

   La propuesta de valor debe contar con algunos de los siguientes atributos:

   Personalización
   Accesibilidad
   ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
   Reducción de Costes.

3. **RELACIÓN CON LOS CLIENTES:** En este punto ya has segmentado a tus clientes creaste una propuesta de valor y definir los canales de comunicación, pero **¿cuál es la relación que tienes con ellos**?. Pues bien, ojo con este punto porque la relación con el cliente en el modelo canvas es fundamental. Una empresa debe cuidar, mantener y satisfacer a sus clientes. Por eso con el modelo Canvas de relación con los clientes deberás detallar las estrategias que pondrás en marcha para realizar esta tarea**.**

4. **FUENTE DE INGRESOS:** Es la fuente de ingresos es la metodología que sigue una empresa para que sus clientes adquieran su servicio.

5. **RECURSO CLAVE:** Son los activos fundamenteales de una empresa para proporcionar valor agregado a sus clientes. Los recursos pueden clasificarse como humanos, financieros, físicos e intelectuales

2. **RESULTADOS:** Aprobado ☐ Deficiente ☐

3. OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento:

_____	Gloria Inés Báez Guzmán
Firma del Aprendiz	Firma Instructor