PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Emprendimiento y Fomento Empresarial.
- Código del Programa de Formación: 134102.
- Nombre del Proyecto: Implementar estrategias de comercialización para unidades de negocio asociadas al sector rural del departamento del cauca
- Fase del Proyecto: Planeación
- Actividades de Proyecto: Diseñar plan de acción de comercialización de acuerdo a las necesidades de las unidades productivas, teniendo en cuenta condiciones medio ambientales y de seguridad industrial.
- Competencia: Apoyo en los procesos organizacionales.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Preparar la estructura organizacional teniendo en cuenta los recursos y actividades claves del modelo de negocios.
  Elaborar el plan estratégico a partir de los criterios planteados en la propuesta de valor del modelo de negocios.
- Duración de la Guía: 42 horas

2. PRESENTACIÓN

¡Aprendiz!, bienvenido a nuestra guía de aprendizaje, en la cual se abordarán temas como el direccionamiento estratégico de las organizaciones, necesarios y como punto de partida para comprender la operación o funcionamiento de cualquier organización.

¿Qué es la administración estratégica?, abordaremos este concepto con una historia:



Hubo una vez dos presidentes de compañías que competían en la misma industria. Estos dos hombres decidieron ir de campamento para analizar una posible fusión de sus empresas, así que se internaron en el bosque. De pronto, se toparon con un oso gris que se paró sobre sus patas traseras y les gruño de modo amenazador. En un abrir y cerrar de ojos, el primer presidente se quitó su mochila y sacó un par de zapatos para correr.



El segundo presidente le dijo: “Oye, no puedes correr más rápido que ese oso”. El otro, le respondió: “Quizá no pueda correr más rápido que el oso, ¡pero sí puedo correr más rápido que tú!”.

Esta historia capta la esencia de la administración estratégica, que consiste en obtener y conservar la ventaja competitiva[1].

[1] David R. Fred, conceptos de administración estratégica.

- **3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: Estimado aprendiz, de manera individual haga la lectura del siguiente caso de estudio:

Los Sorprendentes Huevos Kinder



Si hay una empresa que logró una marcada diferenciación en las golosinas para niños, es sin duda la que vende los huevos de chocolate Kinder o Kinder sorpresa, fabricados por la firma italiana Ferrero. En 1967, lanzó al mercado su primera barra de chocolate para el mercado infantil y la denominó Kinder, que en alemán significa "niños".

Sin embargo, este producto con muy buen sabor y presentación no era "la" golosina, sino solo una golosina más en el mercado. En el año 1983, se dio el gran cambio y Ferrero estableció un nuevo referente: "las golosinas con entretenimiento" al introducir un juguete de plástico, que debía ser ensamblado por el propio niño.

La diferenciación no solo se dio por el juguete interno, sino por la variedad ofertada, ya que cada temporada se logran acuerdos con personajes de moda para incluirlos dentro de la cápsula y seguir atrapando al público infantil, que representa un segmento de mercado muy sensible, cambiante, desleal y susceptible a la moda.

El Grupo Ferrero facturó en 2009, 6.345 millones de euros. Actualmente cuenta con 38 oficinas comerciales por todo el mundo, 18 fábricas y alrededor de 21.500 empleados. Cuando cumplieron 30 años, anunciaron que habían vendido más de 30.000 millones de huevos de chocolate en todo el mundo.

El Museo victoriano de Roma organizó una exposición con todos los juguetes que hasta esa fecha se habían ofrecido dentro del famoso huevo de chocolate. Más información: www.ferrero.com

Luego de leer el caso propuesto, responda la siguiente pregunta en el foro de la plataforma de formación dispuesta por el SENA:

¿Cuál es la estrategia de Huevos Kinder para mantenerse vigente en el mercado actual?



Emita su respuesta en el foro y responda constructivamente a dos comentarios de sus compañeros. Atento a la retroalimentación dada por el instructor.

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico. (Glosario SENA)

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de casos reales

Materiales de formación: Cuadernos, lápices; lapiceros; sacapuntas; borradores de nata.

Material de apoyo: Caso de estudio

Duración de la actividad: 1 hora.

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

Descripción de la actividad:



Estimado aprendiz, en trabajo colaborativo con su grupo desarrollo el ejercicio "procesos administrativos", que encontrarás en la carpeta de material de apoyo.

Comparte las respuestas con sus compañeros de equipo, participa de la plenaria organizada por el instructor y afianza sus saberes previos.

¡Diviértanse, al máximo!...



Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico. (Glosario SENA)

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP)

Materiales de formación: Cuadernos, lápices; lapiceros; sacapuntas; borradores de nata.

Material de apoyo: 1. Lectura DOFA

2. Lectura proceso administrativo

3. Ejercicio procesos administrativos

Duración de la actividad: 1 hora.

3.3 Actividades de apropiación:

Actividad de aprendizaje 1. Identificar el proceso administrativo para el desarrollo de las actividades claves del modelo de negocio.

Administración, es el proceso de diseñar y mantener ambientes en los cuales los individuos que colaboran en grupos pueden cumplir eficientemente los objetivos seleccionados.



Estimados aprendices, los procesos administrativos son fundamentales para el éxito en la gestión de la empresa; atentos a las explicaciones del instructor, hagan la lectura de herramientas de diagnóstico-matriz DOFA y de los procesos administrativos; continúen con resolver el caso de estudio planteado que encontrará en la carpeta de material de apoyo.



Seguidamente, desarrollen la actividad “Proceso administrativo”, que encontrarán en la carpeta de material de apoyo.

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico. (Glosario SENA)

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP)

Materiales de formación: Cuadernos, lápices; lapiceros; sacapuntas; borradores de nata.

Material de apoyo: 2. Lectura proceso administrativo

Evidencias de aprendizaje: 4. Actividad proceso administrativo

4.1. Taller caso de estudio (Se trabajará en formación con la instructora)

Instrumentos de evaluación: Valoración talleres prácticos

Duración de la actividad: 12 horas.

Actividad de aprendizaje 2. Elaborar la estructura organizacional teniendo en cuenta los recursos claves y la naturaleza del modelo de negocio.



Se entiende por estructura organizacional la forma como se divide el trabajo, las interrelaciones entre las áreas funcionales, el equipo del proyecto y las tendencias de evolución que se presenten.

Las estructuras organizacionales más conocidas son cinco: centralizada, funcional, federada o divisional, mixta y matricial. (Murcía M., 2009).



Estimados aprendices, participen activamente de la explicación del instructor, observen el siguiente video https://www.youtube.com/watch?v=BK0blZ57NgU y luego con su equipo estrátegico emprendedor elaboren un mapa mental que describa las lineas de autoridad y responsabilidades en las diferentes estructuras organizacionales.

Envien el mapa mental en la plataforma de formación dispuesta por el SENA.



¡Ahora, estan preparados!, continuen con elaborar la estructura organizacional más pertinente para su modelo de negocios, consulten las instrucciones en la carpeta de material de apoyo.

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico. (Glosario SENA)

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP)

Materiales de formación: Cuadernos, lápices; lapiceros; sacapuntas; borradores de nata.

Material de apoyo: 5. Estructura organizacional

Evidencias de aprendizaje: Taller Estructura organizacional

Instrumentos de evaluación: Valoración para talleres prácticos

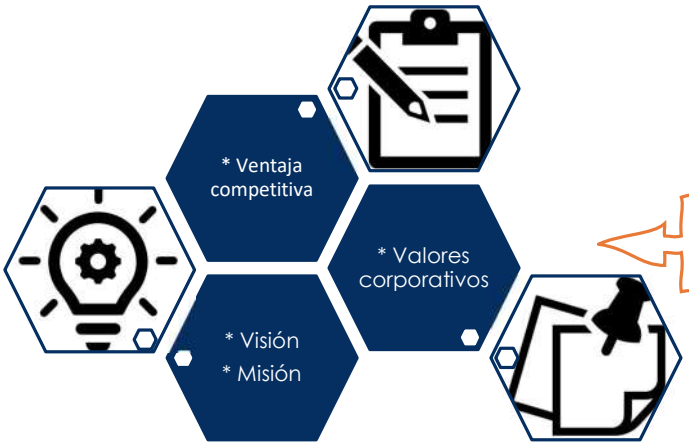
Duración de la actividad: 12 horas.

Actividad de aprendizaje 3. Realizar el plan estratégico que contenga objetivos, misión, visión y valores corporativos del modelo de negocio.



La *administración estratégica* se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multifuncionales que le permitan a una organización lograr sus objetivos. Como la misma definición implica, la administración estratégica se enfoca en integrar la administración, el marketing, las finanzas y la contabilidad, la producción y las operaciones, las actividades de investigación y desarrollo, así como los sistemas computarizados de información, para lograr el éxito de la organización. (Fred, 2008)

> Un plan estratégico es, en esencia, el plan de juego de la empresa. Así como un equipo de fútbol necesita de un buen plan de juego para tener una oportunidad de triunfar, una empresa debe contar con un buen plan estratégico para tener éxito al competir. (Fred, 2008)



Estimados aprendices, junto con su equipo emprendedor construyan una red para el glosario de términos.



¡Ahora!, después de la explicación del instructor, junto a sus equipos emprendedores inicien con la elaboración del plan estratégico para la empresa propuesta, no olviden:



Visión:
¿Qué queremos llegar a ser?
Misión:
¿Cuál es nuestro negocio?
Valores corporativos:
¿Cuáles son los pilares del negocio?

En la carpeta de material de apoyo encontrarán el esquema sugerido.

Sube la evidencia a la plataforma de formación dispuesta por el SENA, escucha la retroalimentación del instructor.

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico. (Glosario SENA)

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP)

Materiales de formación: Cuadernos, lápices; lapiceros; sacapuntas; borradores de nata.

Material de apoyo: 6. Plan estratégico

Evidencias de aprendizaje: Taller plan estratégico

Instrumentos de evaluación: Valoración para talleres prácticos

Duración de la actividad: 12 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad:



Con el equipo estratégico emprendedor y solidario, realice para ***NOTIEMPRENDE SENA*** un video de máximo 2 minutos donde expongan el **plan estratégico definido para su negocio.**

En la carpeta Material de Apoyo encontrará las instrucciones. Presente el video en la sesión de ***NOTIEMPRENDE SENA*** y envíe su evidencia en el espacio dispuesto por el instructor.

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico. (Glosario SENA)

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP)

Materiales de formación: Cuadernos, lápices; lapiceros; sacapuntas; borradores de nata.

Material de apoyo: Instrucciones Notiemprende SENA.

Evidencias de aprendizaje: Video de máximo 2 minutos.

Instrumentos de evaluación: Rúbrica de Evaluación de Presentación de video.

Duración de la actividad: 2 horas.

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

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

FASE III PLANEACIÓN	Diseñar plan de acción de comercialización de acuerdo a las necesidades de las unidades productivas, teniendo en cuenta condiciones medio ambientales y de seguridad industrial	1. Identificar el proceso administrativo para el desarrollo de las actividades claves del modelo de negocio. 2. Elaborar la estructura organizacional teniendo en cuenta los recursos claves y la naturaleza del modelo de negocio. 3. Realizar el plan estratégico que contenga objetivos, misión, visión y valores corporativos del modelo de negocio.	**Evidencias de Conocimiento:** Resuelve preguntas sobre proceso administrativo, cultura organizacional, organigramas, matriz de diagnóstico y herramientas, planeación estratégica: misión, visión, políticas, valores y principios corporativos. **Evidencias de Desempeño: N.A.** **Evidencias de Producto:** Mapa de proceso administrativo del modelo de negocio. Estructura organizacional del modelo de negocio.	Describe la estructura organizacional requerida por el modelo de negocios de acuerdo con los recursos y las actividades claves. Aplica la matriz de diagnóstico cumpliendo con los criterios técnicos y la metodología seleccionada. Organiza el plan estratégico teniendo en cuenta el modelo de negocio propuesto. Determina los perfiles, cargos y estructura salarial requeridos para las actividades claves del modelo de negocios.	**TECNICA:** Formulación de preguntas **INSTRUMENTO:** Cuestionario **TECNICA**: Valoración de producto **INSTRUMENTO:** Lista de chequeo

			Matriz de diagnóstico aplicando herramienta seleccionada. Planeación estratégica con los componentes requeridos por el modelo de negocio.		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Visión: Describe el objetivo que espera lograr en un futuro. Se trata de la expectativa ideal de lo que quiere alcanzar la organización, indicando además cómo planea conseguir sus metas.

Misión: Es el fundamento para las prioridades, estrategias, planes y asignación de funciones. Es el punto de inicio para el diseño de los puestos administrativos y, sobre todo, para el diseño de las estructuras administrativas.

Administración estratégica: Se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multifuncionales que le permitan a una organización lograr sus objetivos.

Planeación estratégica: Se refiere a la formulación de estrategias, es el plan de juego de la empresa, es el resultado de un arduo proceso de selección, por parte de la gerencia, entre varias alternativas e indica un compromiso con mercados, políticas, procedimientos y operaciones específicas.

DOFA: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

Proceso administrativo: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Organigrama: Es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización, que incluye las estructuras departamentales, y, en algunos casos, las personas que las dirigen hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y de competencia.

Diagnóstico: Análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuales estrategias se aplican para resolver las problemáticas presentadas.

Valores: Son principios, virtudes o cualidades que caracterizan a una persona, una acción o un objeto que se consideran típicamente positivos o de gran importancia para un grupo social.

Ventaja competitiva: Cualquier característica de una empresa, país o persona que la diferencia de otras y por la cual se distingue en una posición relativa superior para competir. Es decir, cualquier atributo que la haga más competitiva que las demás.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Fred, D. R. (2008). *Conceptos de administración estratégica 11 edición.* Mexico: Pearson.

Murcía M., J. D. (2009). *Proyectos, Formulación y Criterios de Evaluación.* Bogotá D.C.: Alfaomega Colombiana S.A.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ruby Esther Abril Espitia.	Instructora	Regional Norte de Santander – Centro CIES.	Agosto de 2021.
	Alba Gisela Araque Orozco.	Instructora	Regional Norte de Santander – Centro CIES.	Agosto de 2021.
	Francy Angelica Bueno Corredor.	Instructora	Regional Norte de Santander – Centro CIES.	Agosto de 2021.

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Karen Dayana Navia Espinosa	Instructora - Contratista	Regional Cauca – Centro de Comercio Y Servicios	Junio de 2025	Ajuste de la guía que se encontraba en formato GFPI-135-V01 al formato vigente. Complementación de requerimientos de forma adicionales del nuevo formato. Modifiación de nombre del proyecto formativo aprobado para el programa.

- Denominación del Programa de Formación: Gestión Empresarial
- Código del Programa de Formación: 621201
- Nombre del Proyecto: Implementación De Estrategias Para Mejorar El Desempeño Organizacional En Empresas Del Departamento Del Cauca, Teniendo En Cuenta Condiciones Medio Ambientales Y De Seguridad Industrial
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de proyecto: Realizar análisis situacional de las áreas funcionales de la organización mediante la aplicación de herramientas de diagnóstico para la toma de decisiones, teniendo en cuenta condiciones medio ambiente.
- Competencia a desarrollar: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
- Duración de la Guía: 12 horas

2. PRESENTACIÓN

El servicio al cliente es un pilar fundamental en cualquier organización, ya que impacta directamente en la satisfacción y fidelización de los clientes. Esta guía tiene como propósito proporcionar una formación integral sobre el servicio al cliente, abordando tanto conceptos teóricos como actividades prácticas para el desarrollo de habilidades en atención personalizada. Durante las dos sesiones programadas, los participantes adquirirán conocimientos sobre estándares de calidad, protocolos de servicio y estrategias para optimizar la experiencia del cliente en distintos entornos organizacionales.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

1. Conceptos Iniciales (1 hora)

- **Servicio:** Conjunto de actividades diseñadas para satisfacer las necesidades de un cliente a través de una experiencia intangible.
- **Servicio al Cliente:** Estrategia empresarial enfocada en garantizar que los clientes reciban una atención eficiente, respetuosa y personalizada para mejorar su experiencia con la organización.

- **Cliente:** Persona o entidad que adquiere productos o servicios. Se clasifica en clientes internos (miembros de la organización) y clientes externos (consumidores finales o empresas).

- **Usuario:** Persona que hace uso de un servicio, aunque no necesariamente lo pague directamente.
    - *Ejemplo:* Un estudiante que usa una biblioteca pública es un usuario del servicio, pero la institución gubernamental que financia la biblioteca es el cliente.
- **Ciudadano:** Individuo que pertenece a una comunidad o país y tiene derechos y deberes. Recibe servicios del Estado, que pueden o no ser pagados.
    - *Ejemplo:* Un ciudadano que tramita su documento de identidad en una entidad gubernamental recibe un servicio, pero no es un cliente en el sentido comercial.

Actividad Práctica (30 min): Discusión grupal sobre experiencias personales en servicio al cliente (positivo y negativo).

2. Tipos y Clasificación de Clientes (1 hora)

- **Tipos de clientes:**
    - **Cliente Interno:** Colaborador dentro de la organización que recibe un servicio de otra área o compañero.
    - **Cliente Externo:** Persona o empresa que adquiere bienes o servicios de la organización.
    - **Cliente Potencial:** Persona interesada en el producto o servicio, pero que aún no ha realizado una compra.
    - **Cliente Leal:** Aquel que regresa constantemente a la empresa debido a su satisfacción.
    - **Cliente Ocasional:** Compra de manera esporádica sin generar un vínculo fuerte con la empresa.
    - **Cliente Insatisfecho:** Ha tenido una mala experiencia con el servicio o producto.
- **Clasificación de los clientes según su comportamiento:**
    - **Clientes exigentes:** Buscan alto nivel de personalización y calidad.
    - **Clientes amigables:** Son receptivos y abiertos a sugerencias.
    - **Clientes silenciosos:** No expresan sus opiniones fácilmente.
    - **Clientes conflictivos:** Presentan constantes quejas o inconformidades.

Actividad Práctica (45 min): Juego de roles en el que los participantes representarán distintos tipos de clientes y practicarán respuestas adecuadas para cada caso.

3. Estándares del Servicio (1 hora)

- Parámetros y normas que definen la calidad esperada en la atención al cliente.
- Factores clave: tiempo de respuesta, amabilidad, conocimiento del producto, personalización y solución efectiva de problemas.
- Expectativas del cliente: nivel de satisfacción deseado con respecto al servicio recibido.

Actividad Práctica (45 min): Juego de roles sobre percepción del servicio. Se escenifican diferentes situaciones para evaluar la calidad del servicio brindado.

4. Normas Técnicas de Gestión de la Calidad (1 hora)

- **Concepto:** Conjunto de directrices que garantizan la mejora continua de los procesos de atención y satisfacción del cliente.
- **Fundamentos:** Estandarización, trazabilidad, eficiencia y orientación al cliente.
- **Trazabilidad del servicio:** Capacidad de registrar y analizar cada punto de interacción con el cliente para optimizar la experiencia.
- **Mejora continua:** Implementación de ajustes constantes en el servicio con base en el análisis de satisfacción y retroalimentación del cliente.

Actividad Práctica (45 min): Evaluación de atención al cliente en diferentes establecimientos mediante observación directa.

Actividad Práctica (45 min): El grupo de dividirá en grupos de 5 participantes, cada grupo consultará una de las normas: ISO 9001, ISO 20000, ISO 10000 y teniendo en cuenta su aplicación

Se presentan 6 casos donde el servicio al cliente no cumple cumpla con los entandares de calidad, Los casos pueden basarse en experiencias reales o situaciones ficticias bien.

Cada equipo representa una empresa que debe aplicar su norma en un servicio de atención al cliente.

Los demás equipos evalúan si el servicio cumple con los estándares definidos

Criterios de evaluación

- Claridad y precisión en la explicación de la norma ISO.
- Relevancia y realismo de los casos documentados.
- Coherencia en la aplicación de la norma para solucionar los problemas.
- Creatividad en la presentación.
- Capacidad de evaluación crítica de los otros equipos.

SESIÓN 2: CICLO DEL SERVICIO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA (6 horas)

1. Triángulos del Servicio (1 hora)

- **Servicio Interno:** Interacciones dentro de la empresa entre colaboradores que impactan la experiencia del cliente externo.
- **Servicio Externo:** Atención directa a los clientes fuera de la organización.
- **Factores clave:** Comunicación, trabajo en equipo y alineación con la cultura organizacional.

Actividad Práctica (30 min): Simulación de interacciones en el servicio interno y externo para identificar diferencias clave.

2. Momentos de Verdad y Ciclo del Servicio (1 hora)

- **Momentos de Verdad:** Interacciones críticas entre el cliente y la empresa que determinan su percepción sobre la calidad del servicio.
- **Ciclo del Servicio:** Conjunto de etapas por las que atraviesa un cliente desde su primer contacto con la empresa hasta la postventa.

Actividad Práctica (45 min): Identificación de momentos de verdad en experiencias reales, analizando puntos de mejora.

3. Estrategias de Atención Personalizada y CRM (1 hora)

- **Protocolo en la Atención Cara a Cara:** Técnicas y normas de conducta que garantizan una experiencia satisfactoria al cliente.
- **Valor Agregado:** Acciones adicionales que superan las expectativas del cliente y generan fidelización.
- **Customer Relationship Management (CRM):** Estrategia y herramienta para gestionar las relaciones con los clientes y optimizar su experiencia.

Actividad Práctica (45 min): Simulación de atención personalizada en diferentes escenarios de servicio al cliente.

4. Actividades Prácticas Finales (1.5 horas)

1. **Trabajo en Equipos (45 min):** Creación de estrategias para mejorar el servicio en un caso empresarial.
2. **Ejercicio de Role-Play (45 min):** Simulación de atención al cliente con diferentes tipos de clientes y resolución de conflictos.
3. **Grabación de Video Corto (30 min):** Presentación de un protocolo de servicio personalizado y cómo aplicarlo en un escenario real.

EVALUACIÓN Y CIERRE

- Reflexión grupal sobre aprendizajes clave.
- Cuestionario breve para medir la comprensión de los temas tratados.

- Feedback y plan de acción para aplicar lo aprendido en el entorno laboral.

  Esta guía establece la base teórica y práctica para la contextualización del servicio al cliente, asegurando una formación dinámica y efectiva.

1. 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: Presente un cuestionario sobre los conceptos básicos para su aprobación y en equipos colaborativos socialice en plenaria, los conceptos básicos propuestos, así mismo presentarán la solución propuesta a los talleres y con la orientación del instructor las resolverán entre todos.	Reconoce características de equipos tic, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con la tecnología a utilizar. - elige herramientas tic, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. Maneja computadores, periféricos, tabletas y equipos celulares, de acuerdo con las	**Técnica:** Formulación de preguntas **Instrumento:** Cuestionario

Evidencias de Desempeño: Presente el informe resultado de la observación, cuyo instrumento de recolección de información fue la Ficha de observación organizacional **Evidencias de Producto:**	funcionalidades y manuales de uso. Aplica funcionalidades de sistema operativo, de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo. Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, software para presentaciones y software específico, de acuerdo con las funcionalidades de los programas. Utiliza motores de búsqueda, programas de navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, chat, programas de e-learning y computación en la nube, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. Participa en redes sociales, de acuerdo con las necesidades de comunicación. Prueba el funcionamiento de los equipos, productos o servicios obtenidos con el uso de herramientas tic, de acuerdo con los requerimientos realizados. Aplica buenas prácticas de uso de la tecnología tic, de acuerdo con los estándares y recomendaciones.	**Técnica:** Valoración del producto Observación **Instrumento:** Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS 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)	Karen Dayana Navia Espinosa	Instructor	Centro de Comercio y Servicios	18/02/2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

- Denominación del Programa de Formación: Gestión Empresarial
- Código del Programa de Formación: 621201
- Nombre del Proyecto: Implementación De Estrategias Para Mejorar El Desempeño Organizacional En Empresas Del Departamento Del Cauca, Teniendo En Cuenta Condiciones Medio Ambientales Y De Seguridad Industrial
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de proyecto: Realizar análisis situacional de las áreas funcionales de la organización mediante la aplicación de herramientas de diagnóstico para la toma de decisiones, teniendo en cuenta condiciones medio ambiente.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa
- Duración de la Guía: 48 horas

2. PRESENTACIÓN

En la presente guía, el aprendiz estará en capacidad de identificar los antecedentes temáticos, así como los fundamentos de la empresa y la administración, así como desarrollarán aspectos relacionados con el análisis y abordaje de diferentes prácticas o situaciones reales contextualizadas.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividad de Reflexión inicial: Fundamentos de Empresa y Administración

Objetivo General:

Comprender los conceptos básicos de empresa, sus diferentes tipos y las principales teorías de la administración, aplicándolos en un contexto práctico.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet.

Materiales: Lápices, colores, marcadores, hojas de examen, pliegos de papel, borrador.

Duración: 6 horas
Modalidad: Teórica - Práctica

Sesión 1: Introducción a la Empresa (2 horas)

Objetivos Específicos:

- Definir qué es una empresa y su importancia en la economía y la sociedad.
- Identificar los elementos esenciales de una empresa.

Contenidos:

1. **Concepto de Empresa:** Definición y funciones.
2. **Elementos de una Empresa:** Capital, trabajo, mercado, organización.
3. **Funciones de una Empresa:** Producción, comercialización, administración, finanzas.
4. **Ejercicio Práctico:**
    - Identificar ejemplos de empresas en su comunidad y clasificar sus funciones.

Metodología:

- Explicación magistral con apoyo visual (diapositivas, videos).
- Lluvia de ideas sobre empresas conocidas por los estudiantes.
- Actividad en grupo: Cada equipo analiza una empresa local y describe sus funciones.

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

Tipos de Empresa (2 horas)

Objetivos Específicos:

- Reconocer los distintos tipos de empresas según su tamaño, propiedad y actividad.
- Relacionar ejemplos concretos con cada tipo de empresa.

Contenidos:

1. **Clasificación de las Empresas:**
    - Según su tamaño: Micro, pequeña, mediana y grande empresa.
    - Según su propiedad: Privadas, públicas y mixtas.
    - Según su actividad económica: Industriales, comerciales, de servicios.
2. **Casos Reales:** Empresas reconocidas en cada categoría.
3. **Ejercicio Práctico:**
    - Identificación de empresas locales según su clasificación.

Metodología:

- Explicación con ejemplos de empresas reales.
- Dinámica de preguntas y respuestas.
- Actividad en grupos: Crear fichas de diferentes tipos de empresas.

3.3 Actividades de apropiación: Teorías de la Administración (2 horas)

Objetivos Específicos:

- Conocer las principales teorías de la administración y su evolución.
- Identificar cómo estas teorías se aplican en la gestión empresarial.

Contenidos:

1. **Introducción a la Administración:** ¿Por qué es importante?
2. **Principales teorías:**
    - Escuela Clásica (Taylor, Fayol).
    - Escuela Humanista (Mayo).
    - Escuela Moderna (Administración por objetivos, teoría de sistemas).
3. **Ejercicio Práctico:**
    - Relacionar cada teoría con casos reales de empresas.

Metodología:

- Exposición con ejemplos de empresas que aplican cada teoría.
- Análisis de casos: ¿Cómo influyen estas teorías en la empresa actual?
- Juego de roles: Cada equipo representa una teoría en una situación de empresa ficticia.

Evaluación y Cierre:

- **Cuestionario corto:** Para reforzar los conceptos clave.
- **Debate:** ¿Cuál teoría de la administración consideran más útil hoy en día?
- **Actividad final:** Cada estudiante elige una empresa y describe cómo aplica lo aprendido.

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: Presente un cuestionario sobre los conceptos básicos para su aprobación y en equipos colaborativos socialice en plenaria, los conceptos básicos propuestos, así mismo presentarán la solución propuesta a los talleres y con la orientación del instructor las resolverán entre todos.	Reconoce características de equipos tic, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con la tecnología a utilizar. - elige herramientas tic, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. Maneja computadores, periféricos, tabletas y equipos celulares, de acuerdo con las	**Técnica:** Formulación de preguntas **Instrumento:** Cuestionario

Evidencias de Desempeño: Presente el informe resultado de la observación, cuyo instrumento de recolección de información fue la Ficha de observación organizacional **Evidencias de Producto:**	funcionalidades y manuales de uso. Aplica funcionalidades de sistema operativo, de acuerdo con las necesidades de administración de los recursos del equipo. Maneja procesador de texto, hoja de cálculo, software para presentaciones y software específico, de acuerdo con las funcionalidades de los programas. Utiliza motores de búsqueda, programas de navegación, correo electrónico, transferencia de archivos, chat, programas de e-learning y computación en la nube, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. Participa en redes sociales, de acuerdo con las necesidades de comunicación. Prueba el funcionamiento de los equipos, productos o servicios obtenidos con el uso de herramientas tic, de acuerdo con los requerimientos realizados. Aplica buenas prácticas de uso de la tecnología tic, de acuerdo con los estándares y recomendaciones.	**Técnica:** Valoración del producto Observación **Instrumento:** Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS 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)	Karen Dayana Navia Espinosa	Instructor	Centro de Comercio y Servicios	18/02/2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Emprendimiento y Fomento Empresarial.
- Código del Programa de Formación: 134102.
- Nombre del Proyecto: Modelos de Negocios para el Fomento Empresarial Regional.
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto: 1.1. Reconocer las caracteristicas y competencias emprendedoras personales para su descubrimiento como emprendedor por vocación y su interacción con el entorno social y productivo aplicando los valores y principios éticos.
- Competencia: Fomento cultura emprendedora.
- Resultados de Aprendizaje a Alcanzar: Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.
- Duración de la Guía:22 Horas (17 horas trabajo directo - 5 horas trabajo independiente)

2. PRESENTACIÓN



Estimado aprendiz: 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 su comportamiento emprendedor, esta guía de aprendizaje le permitirá identificar sus características y competencias emprendedoras, fortaleciendo de este modo su proyecto de vida y fomentando una cultura del emprendimiento mediante la generación de bienestar económico, social y tecnológico del entorno donde su proyecto tenga lugar.

La presente guía se desarrolla en varios momentos, en el primero encontrará actividades de reflexión y saberes previos, en el segundo se proponen actividades orientadas a la apropiación y construcción de conocimiento siguiendo la metodología ciclo del aprendizaje vivencial, y finalmente encontrará actividades 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 se encuentra dentro del repositorio de la biblioteca del SENA en el espacio de Cinescuela, lo invitamos observar el contenido que se encuentra en el siguiente enlace https://www.cinescuela.org/es/pelicula/cuesta-abajo-220246

Responda las siguientes preguntas: ¿Qué características definen a Henry Forero?, ¿Cómo el entorno influyó sobre las decisiones de Henry Forero?, ¿Cuáles tienes en común con Henry? y finalmente ¿Cuáles cree usted que debe fortalecer?

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



Estimado aprendiz, siempre que inicia un proyecto (sea personal o profesional), usted pone a prueba ciertos elementos de su personalidad que le llevan a conseguir aquello que se ha propuesto. Eso tiene por nombre **comportamiento emprendedor**.

Desde sus conocimientos y saberes previos, defina con sus palabras qué entienden por **emprendimiento**. De acuerdo al ambiente de aprendizaje y a los lineamientos del instructor, registre sus respuestas en unas notas adhesivas (*post-it*) y ubíquelas en la pizarra. Esas notas servirán para la construcción de una definición conjunta del término **emprendimiento**.

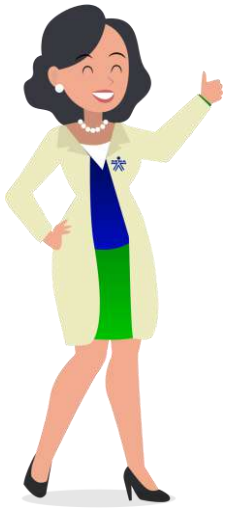
Luego con la misma metodología se realiza el mismo ejercicio, esta vez para la definición de la frase **comportamiento emprendedor**.

Socialice sus respuestas en un conversatorio atendiendo a las orientaciones del instructor y, con el equipo genere las conclusiones sobre los puntos en común, destaque aquellos que se poseen e identifiquen los que debe apropiar.

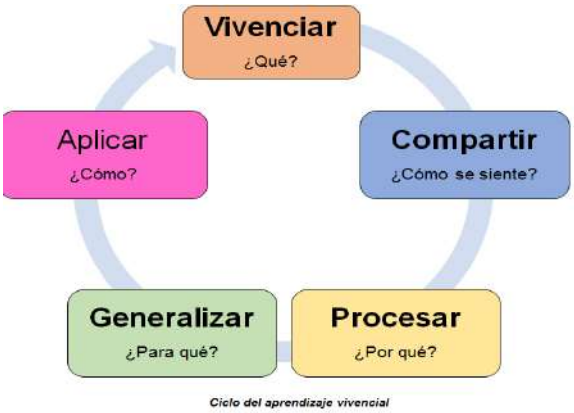
Duración: 1 hora

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento

A través de la metodología ciclo del aprendizaje vivencial se desarrollarán las actividades orientadas a la apropiación conceptual, el siguiente gráfico representa el proceso:



El aprendizaje vivencial es una metodología, que busca promover la estimulación del aprendizaje a través de la experiencia, en donde utiliza las inteligencias múltiples a través de juegos y manipulación de elementos que propician nuevos conocimientos incorporándolos de forma racional y que permiten un aprendizaje integral a través de preguntas activadoras de conocimiento, logrando una mayor captación, retención, memorización e interiorización de los nuevos saberes.



Ciclo del aprendizaje vivencial

Reconocer las características Emprendedoras Personales según comportamiento emprendedor

Teniendo en cuenta las indicaciones de su instructor desarrolle el **DESAFÍO DE LA TORRE:** participe activamente con su equipo en el desarrollo de la actividad

Vivenciar
¿Qué?

Conforme un equipo de cuatro personas y asuma uno de los siguientes roles:

- Tener los ojos cubiertos (un aprendiz)
- Tener una mano atada a la espalda (dos aprendices)
- Tener sus dos brazos atados (un aprendiz)
- Observador de la actividad

Construya con su equipo una torre de naipes, la de mayor altura (altura: distancia de piso al techo), para ello atienda las indicaciones del instructor.

Junto a sus compañeros, determine la estrategia más apropiada para el logro de la actividad, reciba el material entregado por su instructor y compártalo con sus compañeros de acuerdo con las indicaciones.

Compartir
¿Cómo se siente?

Una vez finalicen las construcciones, en equipo conformando un círculo, reflexionen sobre las siguientes preguntas:



¿Qué sintió durante el desarrollo de la actividad? Desde: los participantes del equipo ganador, perdedor, del rol vendado y de las manos atadas.

Procesar
¿Por qué?

De acuerdo con la actividad realizada, responda: ¿Qué estrategia se empleó para construir la torre? ¿Tuvo que emplear más de una estrategia? ¿Por qué?

¿Se sintió tentado a no seguir las indicaciones y salirse de su rol? ¿Por qué?

¿En algún momento se pensó en utilizar al compañero vendado para la construcción de la torre? ¿Por qué?

En el tablero, el instructor o un aprendiz, escribirá los aportes de la vivencia de los participantes que servirá de contextualización para el desarrollo de la siguiente actividad.

Generalizar
¿Para qué?

Escuche la presentación de su instructor basada en los aportes de los participantes.

Lea el texto “Características Emprendedoras Personales”, Que se encuentra ubicado en el documento denominado “Guía 1 material de apoyo 1” en la carpeta de materiales de la plataforma oficial del SENA o de acuerdo con las orientaciones de su instructor).

En plenaria estructure un concepto global.

Aplicar
¿Cómo?

Exprese ante el equipo como aplicaría estos conceptos en su vida cotidiana (a nivel personal, social y laboral).

Aplique los conceptos adquiridos a través del "Diario de Fortalecimiento y la Diana de Valoración", de acuerdo con los documentos denominados "Guía 1 material de apoyo 2.1 y 2.2" ubicado en la carpeta de materiales de la plataforma oficial del SENA o de acuerdo con las orientaciones de su instructor.

Realice los ejercicios propuestos; la evidencia de esta actividad será la foto de la diana de valoración y del diario de fortalecimiento.

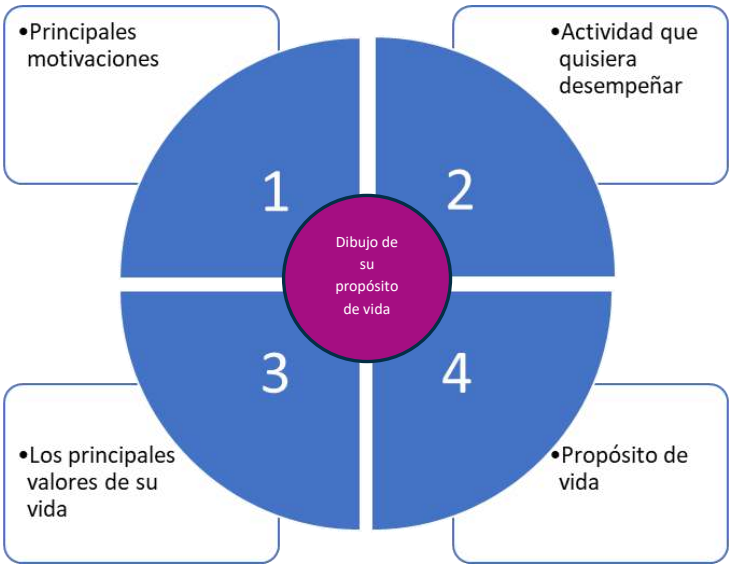
Duración: 4 horas

Identificar motivaciones y competencias emprendedoras a partir de objetivos personales.



Estimado aprendiz, crear una visión personal a partir de las motivaciones, es una herramienta poderosa para alinear sus acciones diarias en pro de lo que desea lograr. Esta visión esta conformada por objetivos personales en el corto, mediano y largo plazo, siempre teniendo presente que existen diferentes ámbitos en su vida que se verán involucrados en el desarrollo de su proyecto.

Teniendo en cuenta el proyecto de vida reescrito por usted bajo el título **"¿Qué puedo llegar a SER?"** (en la competencia *Interacción en el contexto productivo y social*. Reescribir el proyecto de vida de acuerdo con principios y valores; su responsabilidad y oportunidades ofrecidas por el SENA), diligencie el siguiente gráfico, según sus motivaciones.
(material de apoyo 4 – "Motivación y el logro").



- En la parte superior izquierda, ¿Cuáles son las principales motivaciones para cumplir sus logros? (personales, familiares, económicas).
- En la parte superior derecha, ¿A qué le gustaría dedicarse en la vida? ¿Qué es lo que más disfrutaría de hacer dicha actividad?
- En la parte inferior izquierda indicarán ¿Cuáles son los valores más importantes que rigen su vida?
- En la parte inferior derecha ¿Cuál considera que es su propósito de vida?
- En el centro del mapa, debe elaborar un dibujo que represente el propósito de vida.

Vivenciar
¿Qué?

Participe activamente en la construcción de su MAPA DE SUEÑOS, de acuerdo con las indicaciones del documento “Guía 1 material de apoyo 3” que se encuentran en la carpeta de materiales de la plataforma oficial del SENA y las orientaciones de su instructor.

Construya un “mapa de sueños” en el que podrá identificar de manera gráfica su visión personal, representando sus sueños y objetivos a corto, mediano y largo plazo. Siguiendo las directrices del instructor; utilice imágenes o dibujos para representar sus sueños en los diferentes ámbitos de su vida.

A modo de galería , exponga su mapa de sueños en algún lugar del aula en el que los demás puedan visualizar su trabajo y observe los mapas elaborados por sus compañeros.

Compartir
¿Cómo se siente?

Reflexione sobre los siguientes interrogantes de acuerdo con la observación de los mapas de sueños de sus compañeros; comparta sus respuestas en equipo conformando un círculo:

¿Qué emociones, sensaciones y sentimientos afloraron durante el ejercicio?

¿Qué sintió al momento de ver los mapas de sueños de sus compañeros?

Procesar
¿Por qué?

Un aprendiz apoyará la recolección de la información relacionada con las respuestas a los siguientes interrogantes, de acuerdo con las orientaciones del instructor.

¿Qué criterios tuvo para identificar las áreas de la vida en la que tiene sueños?

¿Por qué considera que es importante hacer un listado de los sueños a corto, mediano y largo plazo?

¿Fue fácil representar en imágenes sus sueños? ¿Qué opina de visualizar los sueños de esta manera?

¿Qué reflexión le generó conocer los mapas de sueños de los demás aprendices?

Generalizar
¿Para qué?

Para construir una versión conceptual conjunta con el instructor efectúe lectura comprensiva del texto “la visión y las competencias emprendedoras” según la guía 1 material de apoyo 4 y en mesa redonda, estructure un concepto global.

Aplicar
¿Cómo?

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

¿En cuales entornos cree que es importante la aplicación de lo aprendido?

¿Por qué considera que es importante reflexionar sobre los sueños en su vida?

Complete el siguiente cuadro utilizando como insumos el gráfico y el mapa de sueños. A continuación, describa cómo aplicaría las competencias emprendedoras (según Guía 1 material de apoyo 4") para cumplir con su objetivo personal.

CUADRO DE MOTIVACIONES, OBJETIVOS PERSONALES Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS

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

Duración: 4 horas

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

Participe con su equipo en el desarrollo de la actividad **CONSTRUYENDO EL PUENTE.**

Vivenciar
¿Qué?

Estimado aprendiz, el siguiente paso para el logro de sus proyectos personales 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 los objetivos que se plantee.



En equipo de cinco aprendices deberán construir un puente, para ello utilizarán en su totalidad los siguientes materiales: cinco vasos desechables, cuatro tarjetas de cartulina, un marcador y cinco chinches.

Cada equipo debe construir un puente, el cual representa uno de los objetivos personales de uno de los participantes. Para ello, es necesario que el equipo seleccione previamente el objetivo sobre el cual se trabajará.

Luego, se debe asignar un nombre al puente que se va a construir.

Cada tarjeta de cartulina corresponde a un tramo del puente. En cada una, registre los siguientes aspectos:

- El tramo uno representa el “para que” del puente.
- El tramo dos corresponde a los “recursos necesarios” para la construcción del puente.
- El tramo tres corresponde a los “factores externos” (Amenazas y oportunidades).
- El tramo cuatro corresponde a los “factores internos” (Fortalezas y Debilidades). En este tramo, puede utilizar como insumo los resultados de la Diana de valoración (Características Emprendedoras Personales).

Al finalizar, cada equipo debe presentar el puente, exponiendo los aspectos más relevantes del proceso.

Compartir
¿Cómo se siente?

Responda las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se sintió al momento de construir el puente?
- ¿Cómo se sintió con las preguntas formuladas para cada tramo?
- ¿Qué sintió durante el desarrollo de la actividad?
- ¿Qué sintió al momento de presentar su puente?
- ¿Qué sintió al conocer las presentaciones de los demás participantes?

Procesar
¿Por qué?

Relate ante el equipo, sus respuestas a las siguientes preguntas:

- ¿Qué significa un puente?
- ¿Cuáles fueron los pasos que emplearon para construir el puente?
- ¿Cómo identificaron el objetivo personal que iban a seleccionar para hacer el puente?
- ¿Por qué es importante conocer los recursos para el desarrollo del objetivo?
- ¿Por qué es importante identificar los factores internos?
- ¿De que dependen los factores internos?
- ¿Por qué es importante identificar los factores externos?
- ¿De que dependen los factores externos?
- ¿El puente visualizado se realizó según lo planeado?
- ¿Qué factores influyeron en el resultado obtenido en la respuesta anterior?

Generalizar
¿Para qué?

Para construir una versión conceptual conjunta con el instructor efectúe lectura comprensiva del texto “Dimensiones Emprendedoras” en la Guía 1 material de apoyo 5” y en mesa redonda, estructuren un concepto global.

Aplicar
¿Cómo?

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?

Aplique las dimensiones de la responsabilidad emprendedora de acuerdo con la actividad 'construyendo el puente' a su objetivo personal a través del siguiente cuadro. Como insumo, utilice el gráfico 1 presentado en el "Guía 1 material de apoyo 5".

CUADRO DE LAS DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD EMPRENDEDORA

DIMENSIONES EMPRENDEDORAS	DESCRIPCIÓN
PERSONA (factores internos)	
PROYECTO (objetivo personal)	
CONTEXTO (factores externos)	
PENSAR	
SENTIR	
ACTUAR	

Duración: 5 horas

- **Ambiente Requerido:** Ambiente pluritecnológico: Es un ambiente de aprendizaje especializado en una o varias tecnologías, en donde se pueden simular procesos productivos reales, tal como se dan en las empresas. (Glosario SENA).

Con los siguientes requerimientos técnicos: Capacidad máxima: 35 aprendices

Iluminación natural o artificial de acuerdo con normas técnicas colombianas de diseño y construcción sismo resistentes, cumpliendo con el reglamento técnico de instalaciones eléctrico (RETIE).

Señalización de seguridad y salud en el trabajo; elementos de Protección contra incendios; vías y salidas de evacuación; limpieza, orden y mantenimiento de estaciones de trabajo; climatización – Ventilación; kit de primeros auxilios.

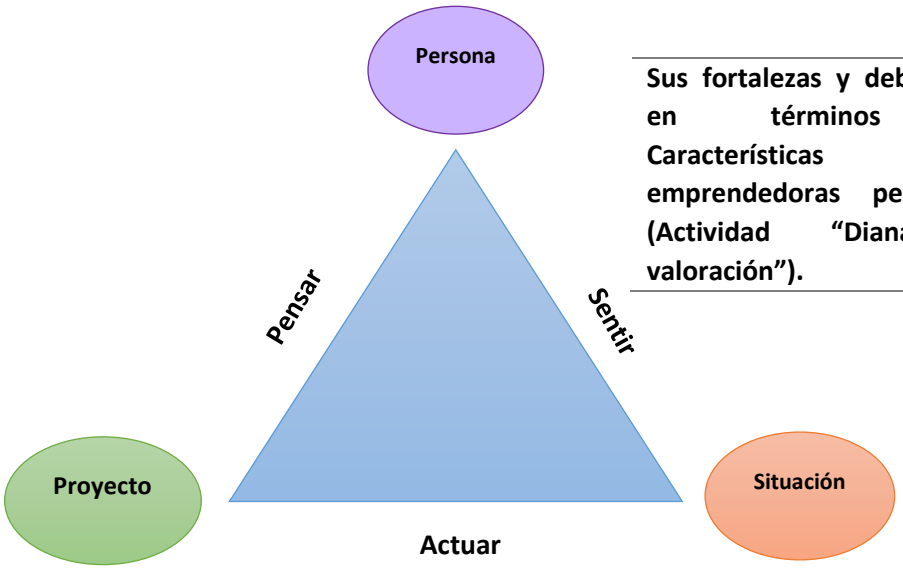
- **Materiales requeridos:** Rollo de papel Kraft; paquetes de octavos de cartulina de varios colores; block escolar cuadriculados; marcadores borrables de diferentes colores; marcadores permanentes de diferentes colores; colbón; tijeras escolares; colores escolares; tacos de post-it; sobres de stickers de emoticones; tiza de varios colores; cinta adhesiva transparente; cinta tirro; paquetes de palillos de madera; clips de oficina; bombas de varios colores #12; madejas de lana de varios colores; juegos de naipes; revistas para recortar; vasos desechables; lápices; lapiceros; sacapuntas; borradores de nata; sellos didácticos; plastilina de varios colores; vinilo escolar.

3.4 Actividades de transferencia



Estimado aprendiz, usted tuvo la oportunidad de trasladar los conocimientos adquiridos al final de cada actividad en la etapa *"APLICAR"* del ciclo de aprendizaje vivencial, llevando los aprendizajes a su vida personal y profesional.

Dibuje sus dimensiones emprendedoras de acuerdo con los aprendizajes obtenidos a lo largo de las actividades desarrolladas en esta guía:



Sus fortalezas y debilidades en términos de Características emprendedoras personales (Actividad "Diana de valoración").

Su objetivo personal (Actividad "mapa de sueños").

Las amenazas y oportunidades que rodean su proyecto ("construyendo un puente").

Comparta sus reflexiones con sus compañeros.

Duración: 2 horas

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

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

- 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 Garcia Pereira	Profesional	Coord. Nal. de Emprendimiento D. G.	Enero 2021
	Germán Darío Castaño Barrera	Instructor de Emprendimiento	C.Textil y de Gestión	Noviembre 2020

			Industrial. Reg. Antioquia	
	Gina Paola Burgos Zambrano	Instructora Empresarial	Centro Agropecuario. Reg. Cauca	Noviembre 2020
	Marcela Plata Gómez	Instructora (Adaptación imágenes)	Centro Nal. de la Industría Gráfica y afines. Reg. D.C.	Noviembre 2020
	Maria Paula Gómez Franco	Técnico	Coord. Nal. de Emprendimiento D. G.	Noviembre 2020
	Nubia Constanza García Munevar	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 Agroecologico 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 Gutierrez Achury	Profesional	Coord. Nal. de Emprendimiento D. G.	Enero 2021

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	Ruby Esther Abril Espitia.	Instructora	Regional Norte de Santander – Centro CIES.	Junio 2021.	Ajustes de presentación.
	Francy Angelica Bueno Corredor.	Instructora	Regional Norte de Santander – Centro CIES.	Junio 2021.	Ajustes presentación.
	Alba Gisela Araque Orozco.	Instructora	Regional Norte de Santander – Centro CIES.	Junio 2021.	Ajustes presentación.