



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnología en Gestión Empresarial
- **Código del Programa de Formación:** 621201 **Versión:** 102
- **Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):** Implementación de una empresa didáctica mediada por TIC para la simulación de procesos empresariales en organizaciones del Norte del Valle del Cauca.
- **Fase del Proyecto (si aplica):** Ejecución I
- **Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):** Aplicar el proceso administrativo en los retos y protocolos de atención y servicio al cliente interno y externo en las diferentes áreas funcionales.
Producto: Informe sistematizado con las experiencias de operación de los procesos organizacionales a través de la empresa didáctica de simulación empresarial.
- **Competencias y resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

Competencia: 210601013 - Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales.

- **Resultado de aprendizaje:** Contabilizar los diferentes tipos de operaciones de la empresa, aplicando metodologías de costos y presupuestos.
- **Resultado de aprendizaje:** Preparar y elaborar los estados financieros y anexos de costos.
- **Resultado de aprendizaje:** Interpretar los conceptos y propósitos de la Contabilidad de Costos: costeo por procesos, por órdenes de producción o cualquier otro sistema de costos.

Competencia: 210601003: Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa.

- **Resultado de aprendizaje:** Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.
- **Resultado de aprendizaje:** Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.

Competencia: 210601010: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

- **Resultado de aprendizaje:** Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.



- **Resultado de aprendizaje:** Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Resultado de aprendizaje:** Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.

Competencia: 210601009: Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa.

- **Resultado de aprendizaje:** Garantizar que el clima organizacional sea propicio para el cumplimiento de las actividades laborales, las políticas organizacionales y el desarrollo del talento humano, mediante las propuestas de mejoramiento del clima organizacional, de acuerdo con los resultados obtenidos.
- **Resultado de aprendizaje:** Implementar las propuestas de mejoramiento de las relaciones interpersonales y laborales de acuerdo con las políticas de la organización y prever los recursos para el plan teniendo en cuenta las necesidades de la organización.

Competencia: 210201033 - Administrar la salud ocupacional de acuerdo con la normatividad técnica legal vigente y las políticas de la organización.

- **Resultado de aprendizaje:** Promover la participación en las actividades de salud ocupacional en las organizaciones a través de la promoción y divulgación del programa de salud ocupacional de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas de la organización.

Competencia: 210101023 - 210101023: Controlar los inventarios según indicadores de rotación y métodos de manejo.

- **Resultado de aprendizaje:** Gestionar los inventarios de acuerdo con la política empresarial, y las normas legales vigentes.
- **Resultado de aprendizaje:** Consolidar la información del comportamiento de los inventarios.

Competencia: 260101016: Planear actividades de mercadeo que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y a los objetivos de la empresa.

- **Resultado de aprendizaje:** Preparar los informes relacionados con el comportamiento del consumidor teniendo en cuenta el contexto mercadológico, elaborando el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta las técnicas mercadológicas y de planeación de acuerdo con los objetivos fijados por la empresa.

Competencia: 240201502 - Producir textos en inglés en forma escrita y oral.

- **Resultado de aprendizaje:** Encontrar y utilizar sin esfuerzo vocabulario y expresiones de inglés técnico en artículos de revistas, libros especializados, páginas web, etc.

Competencia: 240201500: Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en el contexto laboral y social.

- **Resultado de aprendizaje:** Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.
- **Resultado de aprendizaje:** Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.
- **Resultado de aprendizaje:** Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.

Competencia: 260101016: Planear actividades de mercadeo que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y a los objetivos de la empresa.

- **Resultado de aprendizaje:** Preparar los informes relacionados con el comportamiento del consumidor teniendo en cuenta el contexto mercadológico, elaborando el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta las técnicas mercadológicas y de planeación de acuerdo con los objetivos fijados por la empresa.



- **Duración de la Guía de Aprendizaje (horas):** Total horas: 580 (348 horas directas – 232 horas indirectas)
Fecha de inicio: abril 26 de 2026, Fecha de finalización: agosto 20 de 2026.

2. PRESENTACIÓN



Estimado aprendiz,

Ante los constantes cambios tecnológicos y sociales, el sector empresarial busca plantearse retos para mejorar de manera constante su operatividad y la manera como los colaboradores afrontan los múltiples desafíos en el desarrollo de sus funciones. Estos avances, han conllevado a las empresas a fortalecer las habilidades administrativas en los equipos de trabajo y a alcanzar un mayor grado de automatización en los procesos, gracias a la industria 4.0. “Tener la capacidad de integrar nuevas soluciones tecnológicas para mantener las operaciones y la rentabilidad, así como optimizar los flujos de trabajo para soportar los picos continuos de la demanda y los desafíos de las cadenas de suministro, es y seguirá siendo un factor fundamental para los negocios” *Firma Estadounidense EDELMAN.*

Aprendiz, en la presente fase asumirá el reto de aplicar el proceso administrativo, en donde desarrollará competencias y/o habilidades en la construcción de planes de mejora y ejecución de operaciones administrativas y contables de acuerdo con las necesidades del sector y asumiendo las dificultades y tendencias administrativas actuales, manuales de funciones y procedimientos, las políticas de gestión ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo, código de ética, procedimientos y protocolos de atención y servicios en las diferentes áreas funcionales de la organización.

Lo invitamos a desarrollar cada una de las actividades de aprendizaje, participando de manera activa y colaborativa, revisando los materiales de apoyo compartidos por el equipo ejecutor y actualizando las evidencias en el portafolio.

“Esta es la clave para la gestión del tiempo; ver el valor de cada momento”
Menachem Mendel Schneerson.

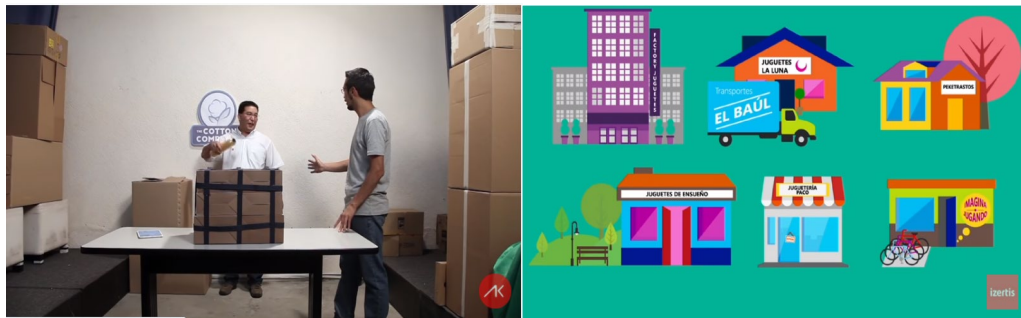


3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Estimado aprendiz,

Lo invitamos a participar de la actividad de reflexión inicial, desarrolla de manera individual, visualizando los siguientes videos.



https://www.youtube.com/watch?v=BO6q0fzq_IU&ab_channel=AlejandroKasuga

https://www.youtube.com/watch?v=Vc0P3H1N8&ab_channel=Isortia

Una vez visualizados los videos, reflexione desde su óptica empresarial y de respuesta al siguiente interrogante:

- ¿Cuáles son los retos que afrontan actualmente las empresas en la gestión operativa?
- Teniendo en cuenta los conocimientos previos y la trayectoria adquirida durante la formación. Argumente el siguiente párrafo:

“El éxito en la administración requiere aprender tan rápido como el mundo está cambiando”
Warren Bennis.

De acuerdo con los anteriores razonamientos, participe de la socialización **“Aplicación del proceso administrativo en los retos actuales”**, liderado por el Instructor y comparta el desarrollo de la actividad, permitiendo enriquecer los argumentos obtenidos.

Recuerde que el responsable de su aprendizaje es usted mismo, no su instructor ni su compañero, así que la recomendación es trabajar en equipo, colaborando en la construcción colectiva del conocimiento y respondiendo por su propio aprendizaje.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

Estrategias o técnicas didácticas activas: lluvia de ideas.



Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

Material de apoyo: audiovisual.

Duración de la actividad: 1 hora.

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

Descripción de la actividad:

Estimados aprendices, los invitamos a participar de la actividad de contextualización. Para ello, de manera de individual, realice el siguiente taller de identificación de conceptos de acuerdo con las imágenes.

A continuación, identifique el objeto comercial de las siguientes imágenes de procesos productivos y comerciales de empresas. Relacione las siguientes imágenes con empresas que ustedes conozcan y den respuestas en los recuadros:

Imagen 1. Compra de productos o insumos, almacenaje de productos, logística y transporte de productos, comercialización de productos.



Empresas relacionadas	Conceptos o modelos gerenciales asociados	Posibles problemáticas presentadas	Mejoras tentativas
2	2	2	2

Imagen 2. Recolección de materia prima, logística y transporte de materia prima, transformación de materia prima, control de calidad producto terminado, comercialización de producto terminado.

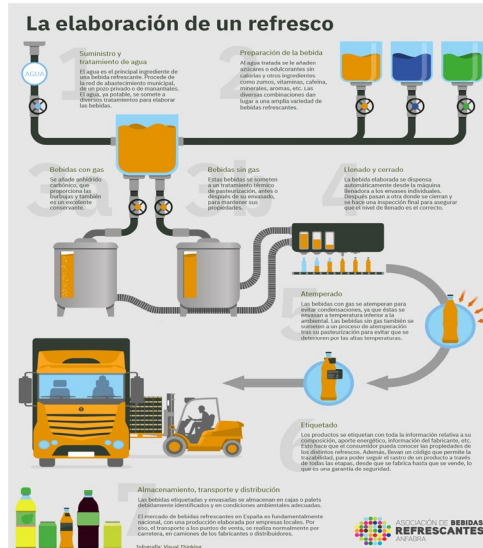


Empresas relacionadas	Conceptos o modelos gerenciales asociados	Posibles problemáticas presentadas	Mejoras tentativas



--	--	--	--

Imagen 3. Fabricación de producto (producción), empaque y embalaje, logística y transporte de producto terminado, logística y distribución de producto terminado, comercialización de producto terminado.



Empresas relacionadas	Conceptos o modelos gerenciales asociados	Posibles problemáticas presentadas	Mejoras tentativas

Imagen 4. Comercialización de producto terminado, análisis del consumidor, tecnologías de la información, servicio al cliente, automatización.



Empresas relacionadas	Conceptos o modelos gerenciales asociados	Posibles problemáticas presentadas	Mejoras tentativas

Posteriormente, actualice el portafolio de evidencias.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

Estrategias o técnicas didácticas activas: lluvia de ideas.



Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

Material de apoyo: audiovisual.

Duración de la actividad: 1 hora.

3.3 Actividades de apropiación:

Actividad de aprendizaje: Plantear la estructura del negocio y las estrategias empresariales para el funcionamiento del centro de simulación de acuerdo con las necesidades del mercado y las prácticas administrativas del sector comercio y servicios.

3.3.1 ACTIVIDAD: Mejorando el clima organizacional “Lineamientos de evaluación y propuesta de mejora del clima organizacional”



designed by freepik

Estimados aprendices,

Inicialmente comparta con el instructor y compañeros, los conocimientos aprendidos en las fases anteriores, sobre **cultura y mejora del clima organizacional**. Continúe con la ejecución de las propuestas formuladas en fases anteriores.

Una vez realizada la actividad de contextualización sobre mejora del clima organizacional, tomando como base el informe de las propuestas de mejoramiento del clima organizacional realizado en la fase anterior, procedan a realizar la retroalimentación e implementar las acciones de mejora propuestas para mejorar el Clima Organizacional. La ejecución del plan de mejora debe quedar documentado en el informe.

Recuerde publicar las evidencias del informe en la plataforma de acuerdo con las recomendaciones suministrada por el instructor.

Evidencias a entregar:



- Informe mejora del clima organizacional.

“Las decisiones que se toman sobre las personas, son las decisiones más importantes que un ejecutivo puede tomar”. Alfred P. Sloan.



Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

Estrategias o técnicas didácticas activas: estudio de caso, asignación de roles, lluvia de ideas.

Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

Material de apoyo: audiovisual.

Evidencias de aprendizaje: Tipo de evidencia de producto: Informe mejora del clima organizacional.

Instrumentos de evaluación: Técnica de Evaluación: Valoración de Producto. Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo.

Duración de la actividad: 3 hora.

Competencia: 210601009 - GENERAR PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL DE ACUERDO CON LA FUNCIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

Resultado de aprendizaje: Garantizar que el clima organizacional sea propicio para el cumplimiento de las actividades laborales, las políticas organizacionales y el desarrollo del talento humano, mediante las propuestas de mejoramiento del clima organizacional, de acuerdo con los resultados obtenidos.

Resultado de aprendizaje: Implementar las propuestas de mejoramiento de las relaciones interpersonales y laborales de acuerdo con las políticas de la organización y prever los recursos para el plan teniendo en cuenta las necesidades de la organización.

3.3.2 ACTIVIDAD: Excelencia en el servicio al cliente interno y externo mediante el uso de tic's



Estimado aprendiz, tomando como base la caracterización del proceso de servicio al cliente realizado en la fase de planeación. Es momento de fortalecer la experiencia del cliente en las ideas de emprendimiento o empresas objeto de análisis. Para el desarrollo de esta actividad, debemos tener en cuenta que se está trabajando en el proceso de simulación empresarial.



Para iniciar las actividades, **construya un portafolio de servicios, aplicado a su plan de negocio o las empresas que está apoyando**, cuyos beneficios se pueden apreciar a continuación:



Brindar conocimiento de la empresa, productos y servicios a los grupos de interés.

Proporciona confianza

Se puede demostrar el trabajo de calidad

Se convierte en una herramienta de venta

El portafolio debe ser construido en medios digitales.

CARTILLA DIGITAL https://www.canva.com/es_co/crear/ebooks/

Y deberá contener la siguiente información:

- Productos
- Aliados
- Estrategias
- Principales logros-negociaciones
- Canales de comunicación disponibles
- Acciones de RSE con los grupos de interés
- Presencia en el territorio nacional (referenciación geográfica)
- Participación en eventos

Posteriormente, elabore un brochure o catálogo de productos que permita informar a los clientes las bondades de los productos y facilite el proceso de ventas. Tenga en cuenta el material de apoyo alojado en el siguiente enlace [Cómo hacer un catálogo digital irresistible, hubspot. https://blog.hubspot.es/marketing/hacer-catalogo-digital.](https://blog.hubspot.es/marketing/hacer-catalogo-digital)

➤ **Medios de comunicación tecnológicos y normas de cortesía**





<https://url2.cl/bBAWZ>

Los medios de comunicación tecnológicos y las normas de cortesía cumple un papel importante para facilitar la atención y servicio al cliente, dependiendo del bien o del servicio y del mercado objetivo al que este enfocada la estrategia de servicio de la organización, estos se pueden implementar a través del protocolo de atención y servicio al cliente. Se deberá generar recordación de marca a través del concepto de marketing, puesto que para el cliente la recordación de la marca, ubicación, diseño y color de la imagen corporativa se fideliza al consumidor y permite mejorar la competitividad empresarial.

Para dar inicio, participe de la actividad liderada por el instructor sobre protocolos de atención y servicio al cliente a través de medios personalizados y tecnológicos.

Finalmente, socialice los diferentes medios de comunicación tecnológica empleados en la atención y servicio al cliente y construya un protocolo de atención empleando los diferentes medios socializados.

➤ **Comunicación inteligente: transformación de la comunicación y mejora del servicio al cliente**

Apreciado aprendiz, validemos en conjunto con el instructor, tomando como referente a las empresas seleccionadas, qué normas básicas se deben tener en cuenta a la hora de prestar un excelente servicio al cliente interno y externo (personalidad, conducta, pensamiento, imagen personal, aspecto corporal, encanto personal, vestuario, accesorios, uso del uniforme, relaciones interpersonales, entre otras).

Refuerce los conceptos básicos de comunicación, como: **canal, medio, código, emisor, receptor, contexto y mensaje**. Es importante que recuerde y fortalezca sus conocimientos con el concepto de **comunicación empresarial y comunicación inteligente** utilizado hoy en día, el cual será indispensable para el desarrollo de las actividades subsiguientes.

Identifique e interiorice los conceptos **CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) y SISTEMA AUTOMATIZADO DE VENTAS (SAV) estableciendo** en qué consisten, cuáles son las características, para que se utilizan, ventajas, desventajas, exigencias de implementación en una empresa, entre otras.

Con toda la información anterior determine las exigencias y características que debe tener la implementación de un SAV y un CRM para una empresa. Con la ayuda de su instructor proceda a la construcción y/o aplicación de estas herramientas.





Evidencias a entregar:

- Portafolio de servicios.
- Catálogo de productos.
- Protocolo de atención y servicio al cliente.

- Crm.

Recuerden publicar las evidencias en la plataforma, y trabajar en equipo de manera responsable y activa.

Competencia: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

Resultado de aprendizaje: Utilizar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, el mejoramiento continuo, de acuerdo con las políticas de la organización.

Resultado de aprendizaje: Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.

Resultado de aprendizaje: Proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

Estrategias o técnicas didácticas activas: juego de roles.

Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

Material de apoyo: audiovisual.

Evidencias de aprendizaje: Tipo de evidencia de producto: Portafolio de servicios. Catálogo de productos. Protocolo de atención y servicio al cliente. Tipo de evidencia de desempeño: Aplicación herramientas tecnológicas servicio al cliente (CRM Y SAV, medios tecnológicos)

Instrumentos de evaluación: Técnica de Evaluación: Valoración de Producto. Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo. Técnica de Evaluación: Observación directa. Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo desempeño.

Duración de la actividad: 5 hora.

3.3.3 ACTIVIDAD: ÉTICA

Así vivimos conectados

En la actualidad, el uso del celular y de herramientas basadas en la inteligencia artificial hace parte fundamental de la vida cotidiana, facilitando la comunicación, el acceso a la información y los procesos de aprendizaje. Sin embargo, su uso constante y poco reflexivo puede generar dependencia, desinformación y



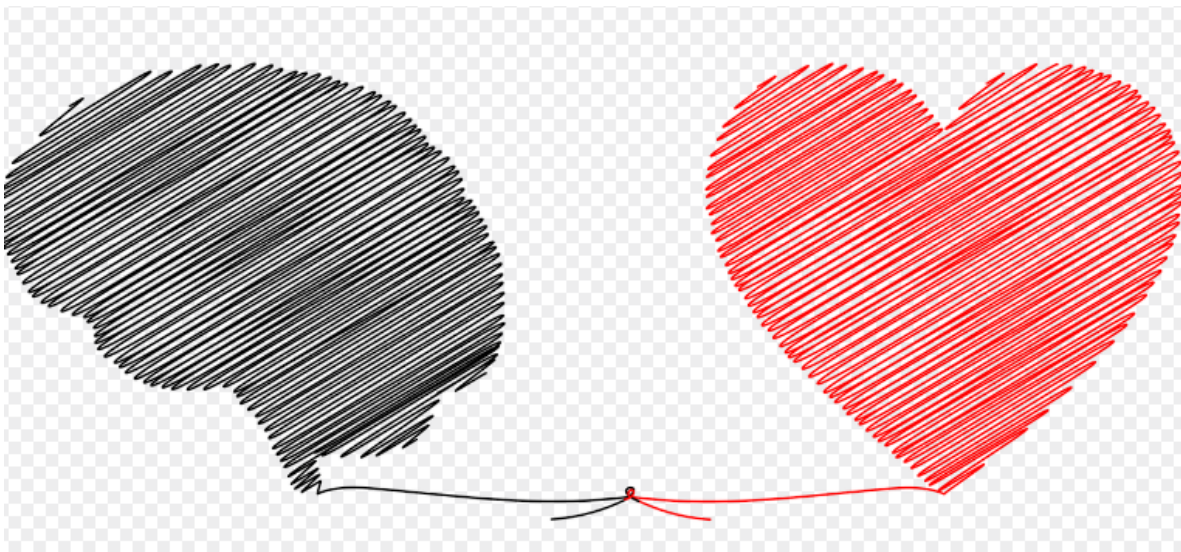
efectos negativos sobre la calidad de vida y los recursos naturales. Por ello, esta actividad busca invitar al aprendiz a observar con mayor conciencia la forma en que se relaciona con la tecnología.



A través de espacios de reflexión individual, diálogo grupal y socialización orientada por la instructora, el aprendiz analizará críticamente su propio uso del celular y la IA, cuestionando la información que consume y reconociendo que la tecnología no es neutral. Se promoverá el pensamiento crítico mediante debates, reflexiones escritas y el contraste entre creencias personales y la información obtenida a través de buscadores o herramientas de inteligencia artificial.

Posteriormente, se desarrollará la actividad “Lo que no vemos”, en la cual, mediante trabajo colaborativo, los aprendices investigarán sobre la elaboración del celular, los recursos naturales que se requieren para su fabricación y el consumo energético asociado al funcionamiento de la inteligencia artificial. Esta fase permitirá comprender el impacto ambiental y energético que existe detrás del uso cotidiano de estas tecnologías, apoyándose en presentaciones y ejemplos ilustrativos para su socialización.

Finalmente, los aprendices elaborarán una campaña educativa en equipos, orientada a concientizar sobre el uso ético y responsable del celular y la inteligencia artificial, el cuidado de los recursos naturales y los beneficios que un uso adecuado de la tecnología puede generar para las personas y la calidad de vida. Como cierre, cada aprendiz realizará un compromiso personal frente al uso consciente de la tecnología, reconociendo que tener acceso a ella es un privilegio, pero utilizarla con responsabilidad es un deber.





Competencia: *PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN EL CONTEXTO LABORAL Y SOCIAL.*

Resultado de aprendizaje: *Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.*

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

Estrategias o técnicas didácticas activas: aprendizaje experiencial y trabajo colaborativo, debate.

Materiales de formación: video, hojas, frases, lapiceros.

Material de apoyo: videos sobre depresión y salud mental.

Evidencias de aprendizaje: Bitácora de Proyecto de Vida con Sentido.

Instrumentos de evaluación: Técnica: Cuestionario. Instrumento: Lista de chequeo de producto.

Duración de la actividad: 12 hora.

3.3.4 ACTIVIDAD: Diseño e implementación de un Plan de Ergonomía y Pausas Activas en contextos productivos

Objetivo de evaluación

- Implementar un plan de ergonomía y pausas activas acorde con las características de la función productiva, contribuyendo a la promoción de hábitos y estilos de vida saludables en el entorno laboral.
- **Instrucciones para los aprendices**

Organizados en equipos de tres personas, los estudiantes deberán seleccionar una empresa o contexto productivo acorde con su programa de formación (por ejemplo: construcción, oficina, manufactura, gastronomía, logística, entre otros).

- A partir de esta selección, deberán diseñar e implementar una propuesta de **Plan de Ergonomía y Pausas Activas**, teniendo en cuenta las condiciones reales de trabajo, las tareas desarrolladas y las características de la población trabajadora.
- El trabajo deberá presentarse en un documento escrito que incluya los siguientes componentes:

1. Análisis del puesto de trabajo e identificación de riesgos ergonómicos

- Realizar la caracterización básica del contexto laboral seleccionado e identificar mínimo cinco (5) riesgos ergonómicos asociados a la actividad productiva.
- Ejemplos de riesgos (adaptar según el contexto):
- Posturas prolongadas (de pie o sentado)
- Movimientos repetitivos



- Manipulación de cargas
- Posturas forzadas o inadecuadas
- Espacios de trabajo reducidos o mal distribuidos

2. Propuesta de mejoras ergonómicas

- Diseñar una propuesta de intervención tipo campaña, orientada a la mitigación de los riesgos identificados. Esta debe incluir acciones concretas y aplicables en el entorno laboral.
- Ejemplos de acciones (adaptar según el contexto):
- Rotación de tareas
- Adecuación de puestos de trabajo (alturas, herramientas, distribución)
- Implementación de ayudas mecánicas o elementos ergonómicos
- Capacitación en higiene postural y levantamiento de cargas
- Organización eficiente de estaciones o áreas de trabajo

3. Diseño de pausas activas y/o lúdicas

- Proponer una rutina de pausas activas ajustada al tipo de trabajo, que incluya:
- **Duración:** 10 a 15 minutos
- **Frecuencia:** cada 2 o 3 horas de trabajo
- **Estructura:** mínimo 4 ejercicios dirigidos a diferentes segmentos corporales (cuello, hombros, espalda, miembros superiores e inferiores)
- Se pueden incluir:
- Ejercicios de estiramiento
- Movilidad articular
- Actividades lúdicas o recreativas
- Estrategias de activación mental y reducción del estrés
- **Producto esperado**
- Documento escrito de 1 a 2 páginas que contenga:
- Análisis del contexto y riesgos identificados
- Propuesta de mejoras ergonómicas
- Rutina estructurada de pausas activas



✓ **Criterios de evaluación**

- ✓ Claridad y pertinencia en la identificación de riesgos ergonómicos.
- ✓ Coherencia entre los riesgos detectados y las acciones propuestas.
- ✓ Pertinencia de las pausas activas según la actividad productiva.
- ✓ Creatividad en el diseño de la campaña (pueden apoyarse en herramientas como Canva u otras).
- ✓ Redacción clara, ordenada y con lenguaje técnico adecuado.

Competencia: *PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN EL CONTEXTO LABORAL Y SOCIAL.*

Resultado de aprendizaje: *Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.*

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lluvia de ideas.

Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

Material de apoyo: audiovisual.

Evidencias de aprendizaje: Tipo de evidencia: De conocimiento: Informe con la estimulación de las capacidades motoras y psicomotoras a través de los juegos tradicionales. Tipo de evidencia de producto: Informe con la relación de los tipos de motricidad y las labores diarias. Informe mensual del plan de entrenamiento. Evidencia de desempeño: Protocolo de pausas activas “formaciones activas”.

Instrumentos de evaluación: Técnica de Evaluación: Valoración de Producto. Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo. Técnica de evaluación: Observación directa. Instrumento de evaluación: Lista de chequeo desempeño.

Duración de la actividad: 1 hora.

3.3.5 ACTIVIDAD: CONTABILIDAD

3.3.5.1 Actividad. Manejo, gestión y administración de Inventarios.



<https://www.tcasoluciones.com/wp-content/uploads/mal-control-de-inventario-de-una-empresa.jpg>

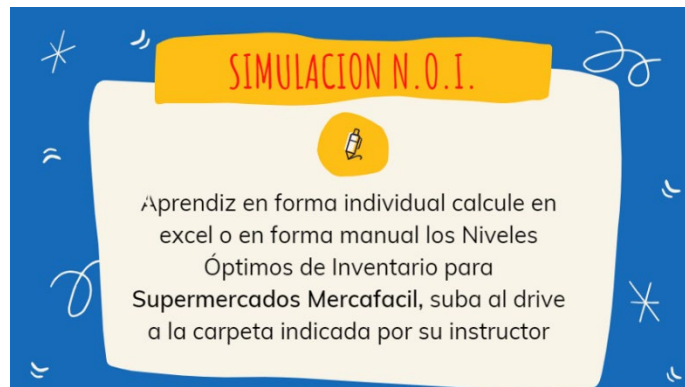


Un inventario es la clasificación detallada de los bienes muebles e inmuebles que forman el caudal comercial de una persona o de una empresa. Los inventarios se realizan en un período determinado de tiempo.

Con el inventario, empresas grandes, medianas y pequeñas llevan un control exhaustivo de mercancías, materias primas, insumos y de las ventas que se realizan mientras transcurre el período comercial. Al final de este período, la empresa obtiene el balance final y lo compara con el de otros periodos para sacar conclusiones y tomar acciones comerciales según el resultado.

Aprendiz realice las siguientes actividades y las complementarias en forma autónoma; suba como evidencia de aprendizaje a la carpeta del drive indicada por su instructor de área técnica.

1. Niveles óptimos de Inventario (NOI).



Aprendiz con apoyo de su instructor realice las simulaciones de aplicación de la técnica para el manejo de los inventarios “Niveles óptimos de Inventario” de acuerdo con la información estadística de la empresa Supermercado Merca fácil, de acuerdo con la información suministrada por su instructor, halle Em existencia mínima, EM existencia máxima, PP punto de pedido y CP cantidad de pedido.

Suba las evidencias realizadas en formación y las complementarias en forma autónoma a la carpeta del drive indicada por su instructor

2. Actividad: Códigos QR en el manejo de Inventarios

Los códigos de barras son ampliamente utilizados debido a algunas ventajas distintivas:

- Son relativamente baratos,
- Permiten una gestión de inventarios más precisa en comparación con los métodos de inventario manual,
- Permiten operaciones rápidas y eficientes,
- Pueden aumentar la rentabilidad de una empresa al reducir los costos de mano de obra manual, mejorar el control de inventarios, acelerar la cadena de suministro y brinda mejor atención al cliente.

Estudio de caso.



Usted es el administrador de los inventarios de un almacén de productos de peluquería:





	 PINZA ONDAS SUAVES CI5338 • Ficha técnica: antiestático, cerámica, turmalina iónica, revestimiento para deslizamiento suave • pinza de 38 mm para rizos compactos • temperatura máxima: 210 °c • 8 ajustes de temperatura • calentamiento rápido en 30 segundos • interruptor de encendido/apagado • piloto indicador de listo para usar • voltaje universal • apagado automático de seguridad después de 60 minutos
---	---

Aprendiz, con base en la ilustración del estudio de caso de plateado en el manejo del inventario de la Distribuidora King Girls e ingresando a los generadores de códigos QR realice la actividad y los demás casos planteados por su instructor.

Suba al drive la evidencia de la actividad y las complementarias según instrucciones.

3. Toma física de Inventarios.



<https://www.itep.edu.pe/cp/diplomados/logistica-almacenes-control-inventario/>

Aprendiz en la carpeta “Toma física de Inventarios” dispone de material de apoyo (Link Video tutorial, documentos PDF, Taller simulación) los cuales le servirán de base para realizar el resumen de las tres fases de la toma física de inventarios.

Aplique las técnicas de conteo por arrume y tendido o plancha y la codificación clave murciélago de los casos simulados en formación.

Suba la evidencia a la carpeta del drive indicada por su instructor y las complementarias realizadas en el ambiente de aprendizaje.

4. Actividad. Sistemas de contabilización de inventarios.



https://www.logimov.com/nwlib6/includes/phpthumb/phpThumb.php?src=/imagenes/inventario_perpetuo.jpg&w=700&f=jpg

Aprendiz, con el material de apoyo en disponible subcarpeta “Tarjeta Control de Inventarios”, instrucciones de su instructor y los ejemplos de aplicación de los métodos de contabilización de inventarios periódico y permanente diligenciando la tarjeta “Kardex” de Control de inventarios de los casos planteados por su instructor.

Suba las evidencias a la carpeta del drive indicada por su instructor y las complementarias realizadas en el ambiente de formación o en forma autónoma.

5. Actividad: Sistema ABC clasificación de Inventarios.

Aprendiz, aplicaremos la técnica de Clasificación ABC de inventarios, fundamentado en el principio de Pareto, en el desarrollo del taller de clasificación de inventarios de la empresa Comercializadora Andina S.A.S.

Suba sus evidencias a la carpeta indicada por el instructor del área técnica de contabilidad y las complementarias realizadas en trabajo autónomo.



http://www.atoxgrupo.com/website/sites/default/files/content_images/noticias/clasificacion-de-inventarios-abc.jpg

6. Actividad: Rotación de Inventarios.

La rotación del inventario o rotación de existencias es uno de los indicadores más usados para el control de gestión de inventarios e incluso para el departamento comercial de una empresa. Es un valor muy relevante ya que la rotación da cuenta del número de veces que se han renovado las existencias ya sea de un artículo o de una materia prima durante un período de tiempo, normalmente un año.



¿FÓRMULA DE la Rotación de Inventarios?

$$\text{Rotación de Inventario} = \frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventario Promedio}}$$

→ VECES } PROMEDIO
→ TIEMPO }

$$\text{Rotación de Inventario días} = \frac{360}{\text{Rotación de Inventario}}$$

Aprendiz, en la carpeta del drive “Rotación de Inventarios” dispone del material de apoyo para el desarrollo del taller de la empresa Comercializadora Andina S.A.S. en la cual calcularemos la rotación de inventarios número de veces y días de rotación.

Suba la evidencia y las complementarias indicadas por su instructor.

7. Actividad: Costos y gastos de los Inventarios.



Los costos de almacenamiento de inventario son los costos relacionados con el almacenamiento y el mantenimiento del inventario durante un determinado período de tiempo. Generalmente, los costos de inventario se describen como un porcentaje del valor de inventario promedio.

En ocasiones y débito que el empresario no conoce ni aplica las técnicas de cálculo de mermas y destare, algunos costos de manejo de inventarios son invisibles lo cual genera distorsión en los datos contables, conduce a la toma de decisiones poco acertadas y genera pérdidas económicas.

Estos costos varían significativamente según el sector comercial, pero son siempre bastante altos. Normalmente, se acepta que los costes de almacenamiento por sí solos representen el 25 % del valor de inventario disponible.

Aprendiz realice un documento en el formato que elija como Word, power point, prezi o infografía con el resumen de los 7 aspectos de manejo de costos y gastos de los inventarios, considerando los aspectos de mermas y destare.

Calcule los valores de merma conocida y merma no conocida de acuerdo con los ejemplos realizados en formación y las actividades complementarias y autónomas indicadas por el instructor del área.

8. Indicadores de Gestión de los Inventarios.



Indicadores de Gestión de Inventarios



Los indicadores de gestión empresarial aportan información de valor para poder medir los procesos y estrategias aplicadas.

Los indicadores de gestión son aquellos datos (cuantitativos y cualitativos) que reflejan cuáles son las consecuencias de acciones tomadas durante un proceso, campaña o estrategia de una organización.

Aprendices de acuerdo con la siguiente información estadística de la empresa Distribuidora las 3B, actividad económica “Comercio al por mayor de prendas de vestir” con las diversas variables del comportamiento del inventario, una vez construya los indicadores de gestión de inventarios, haga un análisis de los mismos y tome las decisiones de acuerdo a lo estándares del sector económico, de la competencia, del comportamiento durante el año y de la información de periodos anteriores.

Utilice la técnica de semáforo para evaluar la gestión de la empresa en el manejo, gestión y administración de sus inventarios y tome las decisiones que considere pertinentes para mejorar los indicadores.

9. Manejo de inventario utilizado el software contable SIIGO Nube.



<https://youtu.be/UZV1u9DZ5aM?t=38>

Aprendiz ingrese con su usuario y clave personal al software contable SIIGO Nube y realice las actividades de manejo, control y contabilización de inventarios, de acuerdo a las simulaciones de operaciones contables indicadas por su instructor.



Este atento a realizar estas actividades tanto en el ambiente de formación como las complementarias de trabajo autónomo.

Competencia: CONTROLAR LOS INVENTARIOS SEGÚN INDICADORES DE ROTACIÓN Y MÉTODOS DE MANEJO.

Resultado de aprendizaje: Gestionar los inventarios de acuerdo con la política empresarial, y las normas legales vigentes.

Resultado de aprendizaje: Consolidar la información del comportamiento de los inventarios.

Competencia: CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

Resultado de aprendizaje: Contabilizar los diferentes tipos de operaciones de la empresa, aplicando metodologías de costos y presupuestos.

Resultado de aprendizaje: Preparar y elaborar los estados financieros y anexos de costos.

Resultado de aprendizaje: Interpretar los conceptos y propósitos de la Contabilidad de Costos: costeo por procesos, por órdenes de producción o cualquier otro sistema de costos.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lluvia de ideas.

Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

Material de apoyo: audiovisual. Departments in a company work together to achieve good results. Logistics delivers products, human resources manages employees, finance controls money, and customer service helps clients.

Good communication and teamwork are very important. Technology also helps a lot because it makes processes faster and more organized. When all areas work together, the company improves its performance.

- Logistics-It is the one that makes things happen in reality. It is responsible for ensuring that products arrive on time, in good condition, and at the right place.

Process

Workflow

Efficiency

- Human Resources.- Human resources ensures that there are trained and motivated people. It organizes functions, hires staff, and improves the work environment.

Responsability

Performance

Organization

Management

- **Finance.-** Finance ensures that everything is done within the budget. It reviews expenses, investments, and profits.

Control.

Planning



Sistem

Productivity

▪ **Customer Service**

Task

Coordination

Execution

Performance

Evidencias de aprendizaje: Tipo de evidencia de producto: Sistemas de inventario, métodos de valuación de inventarios. Contabilización según el tipo de inventario.

Instrumentos de evaluación: Técnica de Evaluación: Valoración de Producto. Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo.

Duración de la actividad: 1 hora.

3.3.6 ACTIVIDAD: ESTRATEGIAS EMPRESARIALES SIMULANDO PROCESOS.

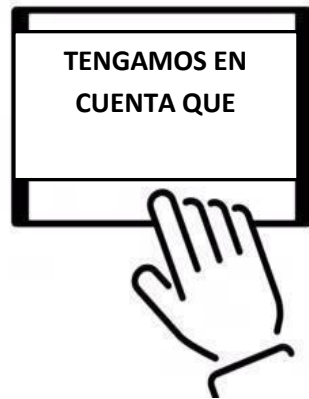
Una vez apropiados los conceptos en la actividad anterior. Para el desarrollo de la presente actividad, los invito a formar equipos de trabajo con un número máximo de 4 aprendices.

Iniciemos definiendo que es Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o Responsabilidad Social Corporativa

Para el contexto empresarial, el ICONTEC tiene la Guía Técnica Colombiana en Responsabilidad social: GTC 180, con la siguiente definición:



“Compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas en materia de desarrollo humano integral; esta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales.”



El crecimiento y el aumento de la productividad estarán ligados a la mejora de la calidad de vida del personal dentro y fuera de la empresa.

Ahora, entendamos como las iniciativas de RSE pueden influir en el valor de las marcas de las empresas:

Estas iniciativas deben ser identificadas por el consumidor y en su comunicación debe proyectar un comportamiento motivado socialmente. Las acciones de RSE influyen positivamente sobre las 2 dimensiones del valor de marca, la actitud hacia la marca y la singularidad. De estos resultados se derivan implicaciones para la gestión de la marca centradas en la necesidad de un planteamiento estratégico en la integración de RSE y marca dirigido por el compromiso sincero a largo plazo (Aldás, Simó, & Currás, 2013, p.21)

Como Gestores Empresariales, tienen la responsabilidad de tomar parte de las decisiones que contribuyan al crecimiento y fortalecimiento económico de la empresa. Para esto, tendrán a cargo una de las empresas que se describen a continuación:



Cada contenido de información debe enmarcarse al desarrollo de estrategias de **RSE** en el entorno económico donde se llevan a cabo las operaciones comerciales de cada empresa.

Una vez se haya leído el material suministrado de cada empresa y complementado con consultas externas y visita a la base de datos EMIS, deberá estructurar una propuesta de mejora aplicando el proceso PHVA detallado en la siguiente gráfica.



ETAPA DEL CICLO	N°	ACCIÓN	ESTRATEGIA
PLANEAR	1	Identificar situación y problema.	Lluvia de ideas, opiniones.
	2	Identificar posibles causas.	Observar problema, lluvia de ideas, entrevista.
	3	Investigar razones de origen (Diagnóstico).	Aplicar herramientas administrativas (Diagrama análisis de causas y efectos, DOFA, árbol de problemas, PESTEL, etc.
	4	Listar medidas correctivas o posible solución.	¿Por qué? ----Necesidad. ¿Qué? -----Objetivos y metas. ¿Dónde? ----Lugar. ¿Cuándo? ----Tiempo. ¿Cuánto? ----Costo. ¿Cómo? -----Plan de ejecución (Estrategias, procesos involucrados) y seguimiento (Indicadores de gestión) Beneficios económicos.
HACER	5	Generar estrategia de aplicación de medidas a la solución de mejora	Desarrollar solución, designar tareas a cada involucrado.
VERIFICAR	6	Registrar procedimientos, hacer análisis de aplicación y utilidad.	Metodología de verificación.
ACTUAR	7	Prevenir recurrencia	Estandarización, inspección, seguimiento, documentación de control.
	8	Aplicación de mejora	Revisar y seguir el procedimiento.
	9	Reingeniería	Mejorar.

1

Inicialmente cada equipo debe estructurar un consolidado de datos que contenga información actualizada y que proporcione valor para la construcción de la propuesta de innovación y crecimiento en cada uno de los mercados donde operan.

Para la recopilación de la información, deben de aplicar procesos de investigación acorde a las necesidades previamente identificadas.



La investigación debe estar orientada a obtener los datos que se listan en la imagen.

El procesamiento de los datos se lleva a cabo con la aplicación de técnicas, haga uso de ellas para documentar el proceso.

Dicha documentación es un producto que cuenta como insumo para la construcción de la propuesta de solución o plan de mejoramiento.



Pasamos al segundo paso

2

Realice un comité directivo, en cual se lleve a cabo la socialización de la información recopilada y se establezca con el equipo de trabajo, el panorama empresarial y los compromisos para llevar a cabo el planteamiento de la propuesta. Tenga en cuenta lo requerido en el paso 3, y el material de apoyo suministrado sobre el procedimiento protocolario administrativo. Tenga en cuenta, establecer cómo se dio la comunicación durante la discusión de la situación de la empresa, qué técnicas utilizaron y si no lo hicieron cómo a través de ellas podría enriquecerse el ejercicio. Realice en este punto el numeral 1, 2 y 3 de la fase de planear.

Pasamos al tercer paso

3

Plantee, alternativas novedosas que conduzcan al fortalecimiento **económico de las empresas, y a las necesidades del mercado. Esto se logra siendo productivos.** En este punto desarrolle el numeral 4 de la tabla anterior.

La productividad evalúa la capacidad del sistema para elaborar productos requeridos (que se adecúan al uso), y a la vez del grado en que se aprovechan los recursos utilizados, es decir, el valor agregado (G. D'Elía 2001, p.19), el cual tiene dos vertientes para su incremento:

- ✓ Producir lo que el mercado (clientes) valora y
- ✓ Hacerlo con el menor consumo de recursos.

La propuesta debe de sumar a las acciones de RSE actuales, y debe integrarse a la promesa de valor, construyendo momentos de verdad con un valor diferenciador, para propiciar experiencias de servicio positivas a los clientes.

Pasamos al cuarto paso

4

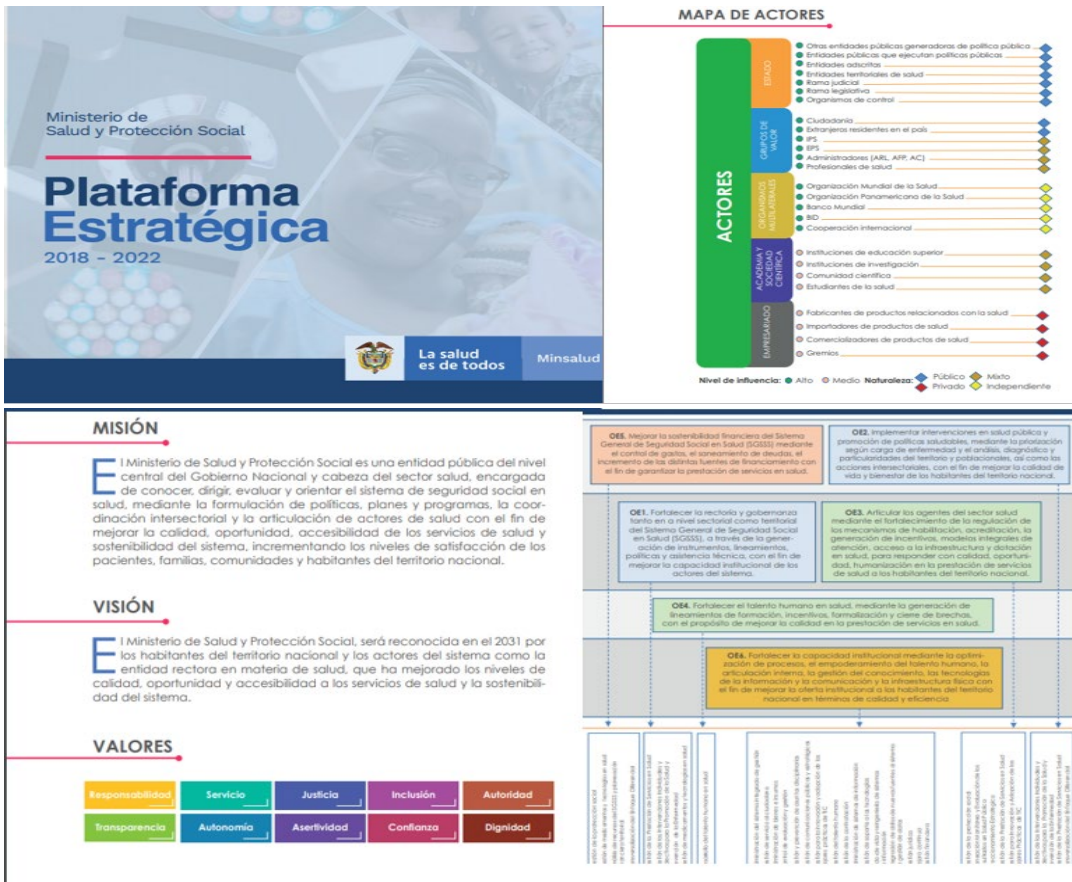
Por último, establezca una metodología para verificar el cumplimiento de las acciones definidas en la propuesta y



establezca posibles escenarios de mejora a hallazgos encontrados.

La propuesta debe estar en un informe en PDF, permitiendo que la lectura sea de fácil comprensión, y guiada por imágenes como componente de asociación de conceptos y de relevancia de un texto o idea.

Pueden jugar con colores, fuente, tamaños, cuadros e imágenes según el criterio de cada equipo de trabajo.



<https://chequeodigital.mintic.gov.co>

3.3.6.1 Plan operativo de simulación

Estimados aprendices, una vez se ha realizado un recorrido en el contexto empresarial, interviniendo en el desarrollo de programas de mejora organizacional. Es importante, recordar que, para promover la productividad en la empresa y la calidad en los procesos, es necesario que un Gestor Empresarial tenga en cuenta las etapas del proceso administrativo (Planeación, organización, dirección y control), y garantice que los procesos y procedimientos están documentados de acuerdo con la práctica empresarial y la normatividad vigente.



Apreciado aprendiz, en esta actividad, de acuerdo con los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación y teniendo en cuenta las orientaciones dadas por el Instructor, realizará una visita técnica virtual o presencial a 1 empresa con igual intención económica frente a su idea de negocio planteada, preferiblemente una en la ciudad en la cual se desarrollará la idea de negocio o en ciudades capitales como Cali, Medellín o Bogotá, para ello primeramente aplicará la lista de chequeo alojada en el siguiente enlace: y posteriormente usted deberá identificar las necesidades que requiere su enfoque de negocio. Lo anterior, le permitirá llevar a cabo un proceso de Intervención en las diferentes áreas de la compañía y construir un plan de acción operativo para simular uno de los procedimientos según el modelo de la idea de negocio propuesta por su equipo de trabajo, con base en lo observado en las empresas.



Para realizar esta actividad y consolidar el Plan operativo, realice las siguientes actividades:

- Realice una visita a una compañía con su equipo de trabajo, observando detenidamente con su equipo de trabajo las particularidades de la empresa en cuanto áreas funcionales o procesos operativos.
- Aplique la check list suministrada por el Instructor para identificar los factores que componen la organización e identificar el nivel de estandarización de procesos de acuerdo con la normatividad vigente. Aplíquela a la empresa analizada y a la planteada por su equipo de trabajo.
- Contraste el modelo organizacional de la empresa analizada con el planteamiento de su idea de negocio, e identifique similitudes y diferencias. Posteriormente, aplique un proceso de reingeniería, rediseñando los procesos que se requieran para garantizar la operatividad organizacional (Los procedimientos seleccionados para simular).
- Aplique las etapas del proceso administrativo (Planeación, organización, dirección y control). En el cual, a través del planteamiento de una problemática empresarial, simule uno de los procedimientos de acuerdo con las orientaciones de su Instructor, y construya el plan de acción operativo, para ello tenga en cuenta:

La empresa XXXXXX requiere conocer o determinar como realizaría un despido injustificado, para ello se simulará el procedimiento de acuerdo con la normativa establecida.

- Documentar el paso a paso a realizar de acuerdo con el manual de procedimiento.
- Defina las interacciones y participación entre áreas o procesos de la empresa de acuerdo con el ejercicio práctico a simular.
- Defina los objetivos, actividades, roles y recursos requeridos, de acuerdo con el material de apoyo suministrado por el Instructor.
- Ponga en marcha el plan operativo diseñado, no olvide emplear los respectivos soportes contables y/o administrativos que se requieren para el desarrollo de las operaciones (Incluyendo los relacionados al talento humano).



- Verificar que los datos con los que se alimenta el sistema (Procesos simulados) corresponden con la realidad de la empresa y la normatividad vigente.

Al culminar el desarrollo de la actividad, presente un informe ejecutivo, teniendo en cuenta la GTC 185, en donde sistematice el procedimiento aplicado y las experiencias obtenidas.

Competencia: *Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa.*

Resultado de aprendizaje: Realizar actividades administrativas, tendientes al desarrollo de los programas de la unidad, aplicando los estándares de calidad y procedimientos establecidos.

Resultado de aprendizaje: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

Estrategias o técnicas didácticas activas: estudio de casos.

Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

Material de apoyo: audiovisual.

Evidencias de aprendizaje: Tipo de evidencia de producto: Informe Propuesta mejoramiento estudios de caso. Aplicación check list visita técnica. Informe operación de los retos y protocolos aplicados. Tipo de evidencia de desempeño: Puesta en marcha plan operativo, aplicando estándares de calidad y procedimientos establecidos.

Instrumentos de evaluación: Técnica de Evaluación: Valoración de Producto. Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo. Técnica de Evaluación: Observación Directa. Instrumento de Evaluación: Lista de chequeo de desempeño.

Duración de la actividad: 1 hora.

3.3.7 ACTIVIDAD: SST





En esta fase se da continuidad a la actividad relacionada en la fase de ejecución I; los aprendices deben conocer todo lo relacionado con el decreto 1072 de 2012, para ello la instructora pondrá un ejercicio, donde los aprendices identifiquen cada artículo, su componente y la caracterización y aplicación en las empresas con relación al Sistema de gestión en Seguridad y Salud en el trabajo. Ellos deben aplicar el decreto creando o construyendo los estándares mínimos de aplicabilidad a las empresas de riesgo I, II, II, según lo establece la resolución 0312 de febrero de 2019.

Actividad 1: se realizará un cuestionario evaluativo para conocer el entendimiento de la norma, será de manera individual.

1. No conformidad: No cumplimiento de un requisito. Puede ser una desviación de estándares, prácticas, procedimientos de trabajo, requisitos normativos aplicables, entre otros,
2. Peligro: Fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones.
3. Política de seguridad y salud en el trabajo: Es el compromiso de la alta dirección de una organización con la seguridad y la salud en el trabajo, expresadas formalmente, que define su alcance y compromete a toda la organización.
4. Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.
5. Rendición de cuentas: Mecanismo por medio del cual las personas e instituciones informan sobre su desempeño.
6. Revisión proactiva: Es el compromiso del empleador o contratante que implica la iniciativa y capacidad de anticipación para el desarrollo de acciones preventivas y correctivas, así como la toma de decisiones para generar mejoras en el SG-SST.

Evidencia:

Evidencia: Conocimiento: Decreto 1072.	Entiende y conceptualiza cada artículo relacionado con el decreto 1072 de 2015.	Técnica: Cuestionario Evaluativo
---	---	---

Competencia: ADMINISTRAR LA SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD TÉCNICA LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

Resultado de aprendizaje: Promover la participación en las actividades de salud ocupacional en las organizaciones a través de la promoción y divulgación del programa de salud ocupacional de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas de la organización.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.



Estrategias o técnicas didácticas activas: Lluvia de ideas.

Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

Material de apoyo: audiovisual.

Evidencias de aprendizaje: Tipo de evidencia de producto: Informe Conceptos y términos relacionados con seguridad y salud en el Trabajo. Y conformación de comités.

Instrumentos de evaluación: Técnica de Evaluación: Valoración de Producto. Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo.

Duración de la actividad: 1 hora.

3.3.8 ACTIVIDAD INVESTIGACIÓN DE MERCADOS



3.3.8.1 Actividad: fijación de precios e indicadores comerciales.

Aprendices, participe de la jornada de trabajo con su instructor, en relación con la importancia del costeo de producto y la fijación de precios para la gestión administrativa y comercial de una empresa. Posteriormente, realice los ejercicios de la temática en referencia en compañía con su instructor y aclare dudas.

Acto seguido, desarrolle el taller de costeo de producto y

fijación de precios para fortalecer la comprensión de la temática.

Recuerde participar activamente de la socialización de su instructor para fortalecer la temática en desarrollo y enriquezca su proceso académico consultando en fuentes fiables de información que facilita la biblioteca virtual o física del SENA.

Aplique los conocimientos adquiridos en la presente actividad a las empresas objeto de estudio del proyecto formativo, eligiendo un producto de cada una para realizar el proceso en referencia.

Entregue un documento con la solución a los ejercicios planteados por el instructor y los costeos de producto para la empresa del proyecto formativo, además, realice la prueba de desempeño para aprobar los resultados de aprendizaje trabajados en la presente actividad.

COMPETENCIA: *proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios.*

RAP: *Determinar los precios de los productos y servicios, según tipos de mercados y de productos, mediante la aplicación de métodos de fijación precios.*

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lluvia de ideas.

Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.



Material de apoyo: audiovisual.

Evidencias de aprendizaje: informe con costeo de producto aplicado a la empresa objeto de estudio y realización de prueba de desempeño.

Instrumentos de evaluación: lista de chequeo de producto y desempeño..

Duración de la actividad: 1 hora.

3.3.8.2 Actividad: elaboración de plan de acción e indicadores de gestión comercial.

Estimados aprendices, por favor diseñemos para las empresas objeto de estudio del proyecto formativo el plan de acción para el área comercial en sus frentes físicos y digitales, con el fin de fortalecer la gestión de mercadeo al interior de la organización.

En esta actividad, apóyese en una tabla formato que como mínimo vincule las siguientes preguntas: ¿Qué acción se va a realizar? ¿Cómo se va a realizar? ¿Cuándo se va a realizar? ¿Dónde se va a realizar? ¿Quién es el responsable? ¿Cuánto vale cada acción? O si ya tienen definido algún formato, podrán adaptarlo a estos requerimientos.

A este formato, se deberán soportar cotizaciones y valores exactos según el mercado, con la finalidad de acercar la actividad a la realidad del sector productivo actual. Posteriormente, a cada acción propuesta en el plan, escriba estrategias puntuales y detalladas para su ejecución en el mundo real.

Recuerde participar activamente de la socialización de su instructor para fortalecer la temática en desarrollo y enriquezca su proceso académico consultando en fuentes fiables de información que facilita la biblioteca virtual o física del SENA.

Por favor, entregue un informe con la información requerida y sustente frente a su grupo de trabajo.

Por su parte, los indicadores son vitales para el seguimiento empresarial desde todas sus áreas funcionales. Participe en el taller de creación de indicadores liderado por su instructor. Posteriormente, realice el taller, socialice y aclare dudas al respecto para el fortalecimiento de la temática.

Teniendo en cuenta el plan de acción estimado para las empresas objeto de estudio del proyecto formativo, diseñe el planteamiento de un indicador para cada línea de acción. Cada indicador planteado deberá tener una explicación del cómo se cumplirá y que soportes requiere para evidenciar el cumplimiento de cada uno de los indicadores estimados. Por favor, entregue un informe con los indicadores realizados a lo largo de la actividad.

Recuerde participar activamente de la socialización de su instructor para fortalecer la temática en desarrollo y enriquezca su proceso académico consultando en fuentes fiables de información que facilita la biblioteca virtual o física del SENA.

Competencia: Planear actividades de mercadeo que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y a los objetivos de la empresa.

Resultado de aprendizaje:



- **Determinar los indicadores y estándares de gestión de acuerdo con los planes de mercadeo teniendo en cuenta el cumplimiento de metas logradas en un período de tiempo con base en los objetivos fijados por la organización.**
- **Definir el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta datos y estadísticas de gestión y el comportamiento de los consumidores, realizando un diagnóstico de mercados que indiquen oportunidades de negocios utilizando software especializado en proyecciones de mercadeo teniendo en cuenta las políticas de la empresa.**

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lluvia de ideas.

Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

Material de apoyo: audiovisual.

Evidencias de aprendizaje: Evidencia de Producto: Informe con el plan de acción en mercadeo básico.

Evidencia de desempeño: Socialización del plan de acción en mercadeo básico.

Instrumentos de evaluación: Técnica de evaluación: Valoración de producto. Instrumento de evaluación: Lista de verificación. Técnica de Evaluación: Observación directa. Instrumento de evaluación: Lista de chequeo.

Duración de la actividad: 1 hora.

3.3.8.3. Reconociendo el entorno administrativo y financiero.

Descripción de la actividad: Estimados aprendices, para esta competencia, abordaremos elementos aplicables al entorno empresarial desde los aspectos administrativos, financieros y de comercialización de productos.

En este ítem, vamos a revisar como las empresas pueden apalancarse financieramente:

- a) Consulte los medios de apalancamiento más utilizados por las pequeñas y medianas empresas para su puesta en marcha inicial.
- b) Participe de la exposición de su instructor sobre tasas de interés, amortizaciones de prestamos y liquidación temprana de los compromisos bancarios. Así mismo, como tomar la mejor decisión a la hora de tomar un crédito en una entidad financiera según la necesidad objetiva del empresario.
- c) Realicemos ejercicios prácticos sobre la temática y aclaremos dudas.
- d) Desarrollemos la prueba de desempeño sobre la temática.

Notas: participe activamente de las sesiones de formación con su instructor sobre las temáticas requeridas en el desarrollo de la actividad.

Ambiente requerido: ambiente de aprendizaje dotado de computadores con internet.



Estrategias o técnicas didácticas activas: aprendizaje experiencial y trabajo colaborativo.

Materiales de formación: consulta en biblioteca virtual SENA.

Material de apoyo: consulta en biblioteca virtual SENA.

Evidencias de aprendizaje: informe plan de negocio y prueba de desempeño sobre apalancamiento financiero.

Instrumentos de evaluación: lista de chequeo desempeño.

Duración de la actividad: 20 horas.

Competencia: Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.

Resultado de aprendizaje:

- **Proyectar con responsabilidad y ética la situación financiera de la empresa teniendo en cuenta, los estados de balance general, usos y fuentes, resultados y flujos de caja y efectivo, de acuerdo con las normas vigentes, y la metodología adoptada para la toma de decisiones.**

3.3.9 ACTIVIDAD: INGLÉS

INFOGRAPHIC



Dear all, now that your reading skills have been strengthened, you are able to read texts according to your level. Apprentices will be able to understand academic texts such as short articles, Web pages that describe concepts or other instruments that contain short information with scientific language related to an area of study. For this activity you need to organize your ideas through an infographic. Each apprentice will choose a topic and create them. After doing it, you have to read and share it to your mates.

Integrated Business Magazine.



Dear all. Now you will create an Integrated Management Magazine, each one of you is going to focus on one part of the magazine. This activity aims to state what your knowledge of your field of study is. To begin with, each of you is going to follow the same structure of the magazine. You will divide the magazine in 4 sections: general Quality tips, issues of the environment world, an article of what is new in the Safety health at work and a short letter from you explaining the content of your page and general thanks. In addition, as a group you will have to get all the pages together and create the magazine. Finally, as a group you will work together and create the cover and the last page of the magazine.

WORK INTERVIEW



Dear learners! Up to this point it has been a hard journey and your task is to be involved in a conversation in which you are going to serve as an interviewee and your mates as interviewers. Up to now the objective is to make a job interview overcoming the language barriers, so the interview has to be at least 3-5 minutes long, and has to be recorded. Remember that the more interesting the answers the better. It is pertinent to bring your resume with you, remember that the resume must follow the teacher's example and you can find a draft in the additional material. To sum up, you must remember that this is a job interview, a proper outfit must be worn during the interview.

“WHO WANTS TO BE A MILLIONAIRE?”

Dear All! Now you have the task of creating an event of “who wants to be a millionaire” in which you will mimic the game of who wants to be a millionaire by being the host, the audience and the participants, so in groups you will fulfil 4 roles: audience, host, friend and participant. The questions are going to be elaborated by each group and will have to have technical knowledge of the area of study that you are in, at least 20 questions and 30 questions maximum. From the internet you can download the presentation motives to



resemble more the actual game. This project is going to be carried out during the lesson and everybody has to participate. The participants are going to be switched in order to answer other group's questionnaires.

Competencia: Producir textos en inglés en forma escrita y oral.

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

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones

de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lluvia de ideas.

Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

Material de apoyo: audiovisual.

Evidencias de aprendizaje: Evidencia de desempeño: Conversación sobre gustos, intereses y preferencias.

Instrumentos de evaluación: Técnica de Evaluación: Observación directa. Instrumento de evaluación: Lista de chequeo.

Duración de la actividad: 1 hora.

3.3.10 ACTIVIDAD: GESTIÓN AMBIENTAL

3.3.10.1 Elaborar un plan de acción ambiental para la organización o emprendimiento.

Temas: plan de acción ambiental

Un Plan de Acción Ambiental (PAA) para una empresa pequeña es una herramienta de gestión que organiza las actividades necesarias para prevenir, mitigar o corregir los impactos ambientales derivados de sus operaciones.

1. Diagnóstico Ambiental Inicial: Evalúa la situación actual de la empresa frente al ambiente.

Incluye:

- **Identificación de aspectos e impactos ambientales** (consumo de agua, energía, generación de residuos, emisiones, vertimientos, ruido, etc.).
- **Cumplimiento normativo:** revisión de leyes y permisos ambientales aplicables.
- **Identificación de problemáticas** y oportunidades de mejora.



2. Objetivos Ambientales: Plantean los resultados generales que la empresa desea alcanzar. Ejemplo:

- Reducir el consumo de agua en un 10% anual.
- Minimizar la generación de residuos plásticos.
- Cumplir con la normativa ambiental vigente.

3. Metas Ambientales: Son los indicadores cuantificables y verificables de cada objetivo. Ejemplo:

- Meta: Instalar dispositivos ahorradores en el 100% de los baños en seis meses.
- Meta: Implementar un punto ecológico por área de trabajo.

4. Programas o Líneas de Acción: Son los proyectos o actividades específicas que permiten cumplir las metas. Ejemplos:

- Programa de ahorro y uso eficiente del agua.
- Programa de gestión integral de residuos sólidos.
- Programa de educación y sensibilización ambiental.
- Programa de control de emisiones y mantenimiento preventivo.

5. Cronograma de Actividades: Define cuándo se ejecutará cada acción, con fechas de inicio y fin. Se puede organizar por meses o trimestres según la duración del plan.

6. Responsables: Asigna las personas o cargos encargados de ejecutar y hacer seguimiento a cada actividad. (Ejemplo: encargado de mantenimiento, jefe de planta, auxiliar ambiental).

7. Recursos Necesarios: Detalla los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para implementar las acciones. Ejemplo: presupuesto para capacitación, compra de contenedores, cartelería.

8. Indicadores de Seguimiento y Evaluación: Permiten medir el avance y la eficacia del plan. Tipos de indicadores:

- **De gestión:** número de capacitaciones realizadas.
- **De desempeño:** reducción del consumo de agua en litros.
- **De cumplimiento:** porcentaje de metas alcanzadas.

9. Evaluación y Mejora Continua: Incluye la revisión periódica del plan, ajustes y actualización según resultados o nuevas necesidades. Debe realizarse al menos una vez al año o cuando haya cambios significativos en la empresa.

10. Anexos (opcional)

- Mapas de ubicación.



- Registros fotográficos.
- Formatos de seguimiento.
- Resultados de auditorías o mediciones ambientales.

EJEMPLO

PLAN DE ACCIÓN AMBIENTAL - PANADERÍA

Este Plan de Acción Ambiental (PAA) busca fortalecer las prácticas sostenibles en la panadería, garantizando el cumplimiento normativo, la reducción de impactos negativos y la optimización en el uso de recursos naturales.

1. Diagnóstico Ambiental Inicial: Descripción general del proceso productivo y actividades que generan impactos ambientales:

- * Consumo de agua en limpieza y producción.
- * Consumo de energía eléctrica en hornos, refrigeradores y maquinaria.
- * Generación de residuos sólidos (harinas, empaques, plásticos, cartones, orgánicos).
- * Emisiones por hornos y transporte de insumos.

2. Objetivos Ambientales

- * Reducir el consumo de agua y energía.
- * Minimizar la generación de residuos sólidos.
- * Mejorar la gestión de residuos orgánicos y reciclables.
- * Cumplir con la normativa ambiental aplicable.

3. Metas Ambientales

Ejemplos de metas:

- * Disminuir el consumo de agua en un 10% en seis meses.
- * Implementar separación de residuos en la fuente en todas las áreas.
- * Entregar residuos reciclables a gestores autorizados.
- * Realizar una capacitación ambiental trimestral al personal.

4. Programas o Líneas de Acción

- * Programa de ahorro y uso eficiente del agua.
- * Programa de eficiencia energética.
- * Programa de gestión integral de residuos sólidos.
- * Programa de sensibilización y capacitación ambiental.

5. Cronograma de Actividades

Actividad	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsable	Estado / Observaciones
Actividad 1				
Actividad 2				
Actividad 3				



6. Responsables

Ejemplo:

- * Propietario o administrador: seguimiento general del plan.
- * Encargado de producción: control de consumo de agua y energía.
- * Personal de limpieza: manejo adecuado de residuos.
- * Todos los empleados: cumplimiento de buenas prácticas ambientales.

7. Recursos Necesarios: Recursos humanos, financieros y materiales requeridos para implementar las acciones. Ejemplo: compra de recipientes de separación, cartelería, medidores de agua o energía, capacitaciones.

8. Indicadores de Seguimiento y Evaluación

- * Litros de agua consumidos mensualmente.
- * kWh de energía consumidos.
- * Kg de residuos generados y reciclados.
- * Número de capacitaciones realizadas.
- * Porcentaje de cumplimiento de metas ambientales.

9. Evaluación y Mejora Continua: El plan deberá ser revisado anualmente para actualizar metas, verificar avances y proponer nuevas acciones según los resultados y las condiciones de la empresa.

10. Anexos: Adjuntar formatos de seguimiento, registros fotográficos, reportes de consumo, o evidencias de capacitación.

APRENDICES: favor tener en cuenta los otros dos formatos que ustedes diligenciaron el mes pasado, los cuales fueron el formato de identificación de aspectos e impactos ambientales – medidas de mejoramiento ambiental y la ficha técnica ambiental que prácticamente es el programa ambiental de cada aspecto e impacto que determinaron. Revisen bien la información que se solicita para este documento y favor aplicar normas APA actualizadas.

Cargar la evidencia en el drive carpeta fase ejecución – carpeta ambiental.

Competencia: *PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN EL CONTEXTO LABORAL Y SOCIAL.*

Resultado de aprendizaje: *Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.*

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

Estrategias o técnicas didácticas activas: lluvia de ideas.

Materiales de formación: Resma de papel tamaño carta, marcadores.

Material de apoyo: audiovisual.



Evidencias de aprendizaje: Evidencia de producto: Infografía conceptos ambientales relacionados con los compromisos de la política ambiental y de eficiencia energética del SENA. Juego o estrategia didáctica sobre términos ISO14001:2015.

Instrumentos de evaluación: Técnica de Evaluación: Valoración de producto. Instrumento de evaluación: Lista de chequeo de producto.

Duración de la actividad: 1 hora.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:



<https://cutt.ly/MzMCyqP>

Estimado aprendiz, una vez más demostrará los logros alcanzados en cuanto a la aplicación del proceso administrativo en los retos y protocolos de atención y servicios en las diferentes áreas funcionales de las organizaciones. Para socializar los resultados obtenidos, lo invitamos a simular una jornada de capacitación, teniendo en cuenta las orientaciones suministradas por el Instructor, allí se socializarán las experiencias sistematizadas en el proceso de simulación de procedimientos administrativos.

Para realizar esta actividad, tenga en cuenta plantear las actividades que se requieren llevar a cabo para la divulgación previamente a la presentación.

Recuerde que usted es Gestor Empresarial y debe apropiarse de un lenguaje idóneo y adoptar un punto de vista objetivo acorde a las necesidades del mundo empresarial y la competitividad del mercado en el que se encuentra la empresa objeto de intervención.

Ambiente de formación: Escenario (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente. CTA - Cartago Valle.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

Materiales de formación: devolutivo (Herramienta - equipo) Equipos con conectividad, consumible (unidades empleadas durante el programa), marcadores permanentes, marcadores borrables, papel bond, octavos de cartulina, papel tamaño oficio y papel tamaño carta.

Material de apoyo: Material bibliográfico.

Evidencias de aprendizaje: Presentación manuales de operación.

Instrumentos de evaluación: N/A.

Duración de la actividad: 8 horas.



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

Fase del proyecto o formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
EEJE CUCIÓN I	Aplicar el proceso administrativo en los retos y protocolos de atención y servicio al cliente interno y externo en las diferentes áreas funcionales.	Plantear la estructura del negocio y las estrategias empresariales para el funcionamiento del centro de simulación de acuerdo con las necesidades del mercado y las prácticas administrativas del sector comercio y servicios.	Tipo de evidencia: DE PRODUCTO _Informe mejora del clima organizacional.	Aplica objetivamente la técnica para establecer el tiempo requerido en la obtención del mejoramiento del clima organizacional. - Implementa el plan de mejoramiento para una unidad administrativa o para la organización, según el caso - Aplica los indicadores establecidos para la verificación, del plan de mejoramiento de acuerdo con el diagnóstico y las necesidades establecidas en la organización - Verifica con honestidad los resultados frente a los objetivos de un programa de mejoramiento organizacional. - Analiza con sentido crítico los resultados, sobre los beneficios de las ideas en relación con el clima organizacional. - Aplica objetivamente los procedimientos de evaluación del clima organizacional de las unidades administrativas. - Aplica rigurosamente los criterios de evaluación de los programas de mejoramiento. - Fomenta los valores humanos en la organización de acuerdo con las normas de convivencia establecidas por la organización.	Técnica de Evaluación: Valoración de Producto Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo
	Aplicar el proceso administrativo en los retos y protocolos de atención y servicio al cliente interno y externo en las diferentes	Plantear la estructura del negocio y las estrategias empresariales para el funcionamiento del centro de simulación de acuerdo con las necesidades del mercado y	Tipo de evidencia: DE PRODUCTO -Portafolio de servicios. Catálogo de productos. -Protocolo de atención y servicio al cliente.	- Aplica rigurosamente el protocolo de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella. aplica respetuosamente las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de comunicación, atención y servicio al cliente interno y externo. - Aplica de manera rigurosa los significados del vocabulario técnico, en inglés, requerido para brindar e intercambiar información básica personal, laboral y empresarial, con	Técnica de Evaluación: Valoración de Producto Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo



	áreas funcionales.	las prácticas administrativas del sector comercio y servicios.	Tipo de evidencia: DE DESEMPEÑO Aplicación herramientas tecnológicas servicio al cliente (CRM Y SAV, medios tecnológicos)	asertividad en mensajes básicos orales y escritos, cara a cara. - Describe de manera diligente los servicios ofrecidos por una organización, de acuerdo con el portafolio de servicios, en español y en inglés. - Elabora responsablemente correspondencia relacionada con la atención y el servicio a los clientes internos y externos, aplicando las normas técnicas vigentes, en español y en inglés. - Clasifica con responsabilidad los tipos de clientes que visitan la organización. - Aplica en la atención y servicio con objetividad los momentos de verdad durante el ciclo del servicio al cliente interno y externo. - Utiliza la planeación de los recursos de la empresa relacionada con el servicio, con objetividad y responsabilidad. - Evalúa de manera rigurosa la atención y el servicio prestados por una organización, a través de la libreta de calificaciones. - Opera con seguridad los medios tecnológicos y aplicativos disponibles en la organización para la atención y el servicio al cliente interno y externo. - Aplica diligentemente las normas y estrategias de atención y cortesía telefónica y a través de otros medios tecnológicos. -Registra cuidadosamente los clientes o usuarios que ingresan a la organización y el objetivo de su visita. - registra con responsabilidad, en inglés, mensajes relacionados con los requerimientos de los clientes. - elabora de manera responsable, tarjetas y cartas de invitación y de agradecimiento, en inglés y en español, que favorezcan las relaciones empresariales. - aplica los planes de contingencia en la cadena de suministro con objetividad, para mejorar las expectativas del cliente, con diligencia y responsabilidad. - establece la medición del servicio en la lealtad de los clientes con parámetros de calidad con objetividad la	Técnica de Evaluación: Observación directa Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo desempeño
--	--------------------	--	--	---	---



				- utiliza responsablemente diferentes portafolios de servicios en la atención y servicio del cliente - aplica los crm en la atención al cliente por medios tecnológicos con responsabilidad. - aplica los guiones de atención por medios tecnológicos en la administración de la relación con el cliente (crm), con compromiso y responsabilidad. - participa en los proyectos de crm en los procesos de atención al cliente. - aplica de manera diligente estrategias de atención y servicio, cara a cara, teniendo en cuenta los estándares de calidad, los tipos de clientes y sus requerimientos; las reglamentaciones institucionales, el protocolo y la etiqueta respectivos, durante la concertación de citas y el manejo de la agenda manual o electrónica, en español y en inglés.	
Aplicar el proceso administrativo en los retos y protocolos de atención y servicio al cliente interno y externo en las diferentes áreas funcionales.	Plantear la estructura del negocio y las estrategias empresariales para el funcionamiento del centro de simulación de acuerdo con las necesidades del mercado y las prácticas administrativas del sector comercio y servicios.	Evidencia de Producto: La ventana de Johari	- Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas. - Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales. Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional.	Técnica de evaluación: Valoración de producto Instrumento de evaluación: Lista de verificación	
Aplicar el proceso administrativo en los retos y protocolos de atención y servicio al cliente interno y externo en las diferentes áreas funcionales.	Plantear la estructura del negocio y las estrategias empresariales para el funcionamiento del centro de simulación de acuerdo con las necesidades del mercado y las prácticas administrativas	Tipo de evidencia: De conocimiento: Informe con la estimulación de las capacidades motoras y psicomotoras a través de los juegos tradicionales. De producto: Informe con la relación de los tipos de motricidad y las labores diarias.	-Aplica los test de condición física según técnicas de medición. Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico. - Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional.	Técnica de Evaluación: FORMULACIÓN DE PREGUNTAS Instrumento de Evaluación: CUESTIONARIO Técnica: VALORACIÓN DE PRODUCTO Instrumento de evaluación: LISTA DE CHEQUEO PRODUCTO	



		as del sector comercio y servicios.	De producto: Informe mensual del plan de entrenamiento. Evidencia de desempeño: Protocolo de pausas activas "formaciones activas".		Técnica de evaluación: Observación directa Instrumento de evaluación: LISTA DE CHEQUEO DESEMPEÑO
	Aplicar el proceso administrativo en los retos y protocolos de atención y servicio al cliente interno y externo en las diferentes áreas funcionales.	Plantear la estructura del negocio y las estrategias empresariales para el funcionamiento del centro de simulación de acuerdo con las necesidades del mercado y las prácticas administrativas del sector comercio y servicios.	Tipo de evidencia: De producto Actividad 3.3.8.1 Sistemas de inventario. Actividad 3.3.8.2 Métodos de valuación de inventarios. Talleres Actividad 3.3.8.3 Contabilización según el tipo de inventario.	_ Maneja el software de código de barras - Analiza el comportamiento de los objetos en el almacén teniendo en cuenta, categorías, referencias que no rotan, causas de avería, mermas, roturas y pérdidas e identifica las causas que las provocan y sustentan las diferencias existentes entre los objetos y los registros. _ Analiza el comportamiento de los objetos en el almacén teniendo en cuenta, categorías, referencias que no rotan, causas de avería, mermas, roturas y pérdidas e identifica las causas que las provocan y sustentan las diferencias existentes entre los objetos y los registros. _ Identifica las familias de productos y los clasifica de acuerdo con parámetros y variables para la asignación de códigos de acuerdo con la normatividad internacional, nacional o de empresa. - Asigna códigos a los proveedores para los objetos de acuerdo con la normatividad expuesta por la IAC y la codificación interna de productos según la política empresarial. _ Diligencia instrumentos señalados por la organización para actualizar el sistema de control de inventarios frente a la cantidad de los objetos, referencias y características en la rotación de los inventarios y reposición de los objetos en un período determinado. - determina niveles de requerimiento de acuerdo con el comportamiento de los niveles de stock, necesidades de ajuste de inventarios, reposición y rotación de los objetos en un periodo determinado considerando comportamiento histórico de la demanda y ciclo de pedidos	Técnica de Evaluación: Valoración de producto Instrumento de Evaluación: Lista de chequeo producto. Técnica de Evaluación: Valoración de producto Instrumento de Evaluación: Lista de chequeo producto Técnica de Evaluación: Valoración de producto Instrumento de Evaluación: Lista de chequeo producto



				- actualizar el sistema de inventario de la organización de acuerdo con el flujo de objetos. - costea los objetos por lotes, unidades, secciones y líneas. - valora los inventarios teniendo en cuenta el tiempo y etapa del proceso productivo, la unidad de medida, índices de precios, los indicadores de eficiencia y tasas de inflación. - revisa las listas de productos y el valor asociado a cada uno de ellos en inventarios para su respectivo registro en el sistema. - consolida y actualiza la valoración de los inventarios en el instrumentos o sistema respectivo.	
	Aplicar el proceso administrativo en los retos y protocolos de atención y servicio al cliente interno y externo en las diferentes áreas funcionales.	Plantear la estructura del negocio y las estrategias empresariales para el funcionamiento del centro de simulación de acuerdo con las necesidades del mercado y las prácticas administrativas del sector comercio y servicios.	Tipo de evidencia: De producto Informe Propuesta mejoramiento estudios de caso Tipo de evidencia: De producto Aplicación check list visita técnica Tipo de evidencia: De desempeño Puesta en marcha plan operativo, aplicando estándares de calidad y procedimientos establecidos Tipo de evidencia: De producto Informe operación de los retos y protocolos aplicados	- aplica con objetividad el direccionamiento estratégico de la organización, a los procesos de simulación en la toma de decisiones, en la organización. - elabora con diligencia el estudio técnico de un proyecto (plan de negocio) en función de las variables: producción, mercado, localización, tamaño e ingeniería, teniendo en cuenta la metodología, las técnicas y la tecnología en software disponible. -Identifica con objetividad el proyecto empresarial en un mercado de acuerdo con los criterios de rentabilidad, y el tipo de empresa. - Identifica con responsabilidad las oportunidades y variables del mercado de acuerdo con las necesidades del cliente, los productos y servicios que oferta la organización. - Aplica críticamente el concepto de empresa, estructura, función, clima y cultura organizacional, fuentes y criterios de información. - Aplica rigurosamente los criterios para seleccionar las fuentes de información - Utiliza objetivamente la información pertinente para un estudio de clima organizacional. - Argumenta con compromiso las necesidades de mejoramiento del clima organizacional. - Redacta metódicamente los objetivos para un estudio de clima organizacional - Emplea rigurosamente la metodología para estructurar y	Técnica de Evaluación: Valoración de producto Instrumento de Evaluación: Lista de chequeo producto Técnica de Evaluación: Valoración de producto Instrumento de Evaluación: Lista de chequeo producto Técnica de Evaluación: Observación Directa Instrumento de Evaluación: Lista de chequeo de desempeño. Técnica de Evaluación: Valoración de producto Instrumento de Evaluación:



				diseñar un instrumento de evaluación del clima organizacional. _ Emplea la planeación estratégica en los programas de mejoramiento de la organización - Planea e implementa con compromiso programas de mejoramiento para la unidad administrativa. - Interpreta críticamente el plan operativo y propone el plan de contingencia de la unidad administrativa. - Aplica con rigurosidad la metodología para la evaluación de un plan de contingencia. - Ajusta con autonomía y dinamismo las actividades teniendo en cuenta el plan de contingencia. - Desarrolla con objetividad y responsabilidad los temas para los programas de mejoramiento del ambiente de oficina. - Emplea con responsabilidad estrategias de motivación para el desarrollo de programas de mejoramiento. - Verifica con cuidado las metas cumplidas y las actividades por realizar.	Lista de chequeo de producto
	Aplicar el proceso administrativo en los retos y protocolos de atención y servicio al cliente interno y externo en las diferentes áreas funcionales.	Plantear la estructura del negocio y las estrategias empresariales para el funcionamiento del centro de simulación de acuerdo con las necesidades del mercado y las prácticas administrativas del sector comercio y servicios.	Tipo de evidencia: De producto Informe Conceptos y términos relacionados con seguridad y salud en el Trabajo. Y conformación de comités.	- Comprende con diligencia la importancia de la promoción de la seguridad y salud ocupacional en las organizaciones.- interpreta la política y la normatividad vigente en la promoción y divulgación de la seguridad y la salud ocupacional de la empresa. - Aplica con objetividad la metodología utilizada para el suministro de la información relacionada con la seguridad y salud ocupacional. - Aplica la metodología en el diseño de la promoción y divulgación de los programas de seguridad y salud ocupacional en la empresa con oportunidad y responsabilidad. - Promueve mecanismos de participación de los trabajadores mediante la divulgación y promoción de la seguridad y salud ocupacional en la empresa con compromiso y oportunidad. - Opera los sistemas de información con ecuanimidad en la promoción y	Técnica de Evaluación: Valoración de producto Instrumento de Evaluación: Lista de chequeo de producto Técnica de Evaluación: Observación Directa Instrumento de Evaluación: Lista de chequeo de desempeño. Técnica de Evaluación:



				divulgación de los programas de prevención atep, seguridad y salud ocupacional - Mantiene la información de los procesos que se adelantan en materia de la seguridad y salud ocupacional de la organización, en sistemas de archivo y conservación de manera diligente y responsable.	Formulación de preguntas Instrumento de Evaluación: Evaluación oral en encuentro
	Aplicar el proceso administrativo en los retos y protocolos de atención y servicio al cliente interno y externo en las diferentes áreas funcionales.	Plantear la estructura del negocio y las estrategias empresariales para el funcionamiento del centro de simulación de acuerdo con las necesidades del mercado y las prácticas administrativas del sector comercio y servicios.	Evidencia de Producto: Informe con el plan de acción en mercadeo básico. Evidencia de desempeño: Socialización del plan de acción en mercadeo básico.	- Caracteriza Segmentos De Mercado Aplicando Técnicas De Análisis A Poblaciones De Acuerdo Con Criterios Psicográficos, Demográficos, Culturales, Geográficos, Psicológicos Y Socioeconómicas Según El Producto O Servicio A Vender - Segmenta El Mercado Para Un Producto O Servicio Aplicando Métodos Y Técnicas De Segmentación A Una Población Objeto Según Parámetros De Segmentación Y Políticas De La Empresa. - Analiza El Comportamiento De La Oferta Y La Demanda De Un Producto O Servicio A Partir De Datos Históricos Utilizando Métodos Matemáticos Y Estadísticos De Pronóstico Con El Apoyo De Software, Según Variables Relacionadas Con El Potencial Del Mercado Y De La Empresa.	Técnica de evaluación: Valoración de producto Instrumento de evaluación: Lista de verificación Técnica de Evaluación: Observación directa Instrumento de evaluación: Lista de chequeo
	Aplicar el proceso administrativo en los retos y protocolos de atención y servicio al cliente interno y externo en las diferentes áreas funcionales.	Plantear la estructura del negocio y las estrategias empresariales para el funcionamiento del centro de simulación de acuerdo con las necesidades del mercado y las prácticas administrativas del sector comercio y servicios.	Tipo de evidencia: DE DESEMPEÑO: Conversación sobre gustos, intereses y preferencias.	-Realiza resúmenes de la información relevante y detallada de un texto técnico en inglés. -Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad.	Técnica de Evaluación: Observación directa Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo
	Aplicar el proceso administrativo en los retos y protocolos de atención	Plantear la estructura del negocio y las estrategias empresariales para el funcionamiento	Tipo de evidencia: Producto: Producto. Informe Plan de Acción Ambiental del emprendimiento u organización	-Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos. -Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental.	Técnica de Evaluación: Valoración de producto Instrumento de evaluación: Lista de



	y servicio al cliente interno y externo en las diferentes áreas funcionales.	to del centro de simulación de acuerdo con las necesidades del mercado y las prácticas administrativas del sector comercio y servicios.			chequeo de producto
--	--	---	--	--	---------------------

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Asociatividad: Es la reunión de los seres humanos para fines cooperativos.

Capital intelectual: Posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con los clientes y destrezas, que dan a las empresas una ventaja competitiva en los mercados. Compuesto por todos aquellos activos intangibles que generan valor de futuro para las compañías.

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

Capital social: Recursos económicos aportados por los socios de la empresa.

Coworking: Es un espacio que permite a la comunidad emprendedora, la interacción y el trabajo compartido de forma flexible y dinámica con personas del mundo empresarial, favoreciendo mucho el networking, por medio del aprovechamiento de las sinergias que ello conlleva, y enriquecerse de las relaciones con líderes, redes sociales, empresariales y profesionales de diversos ámbitos.

Cliente externo: Persona que compra productos o servicios para su actividad o proceso productivo de forma habitual.

Cliente interno: Personas dentro de nuestra organización cuyas acciones influyen en la calidad del servicio prestado a los clientes externos. En una relación cliente-proveedor dentro de la misma organización, es aquella persona que espera que le presten un servicio.

Cliente: Cualquier persona que tenga algo que ver con el éxito en las ventas.

Comercio al detalle: Actividad profesional que consiste en la compra de bienes y servicios para su venta posterior en pequeñas cantidades al consumidor final.

Comercio: Actividad profesional que consiste en la compra de bienes y servicios para su venta posterior con fines lucrativos.

Competencia: Conjunto de organizaciones que comercializan productos o servicios dentro de la misma categoría de los nuestros.

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



Emprendimiento: Manera de pensar, sentir y actuar, en búsqueda de iniciar, crear o formar un proyecto a través de identificación de ideas y oportunidades de mercados, factores económicos, sociales, ambientales y políticos, así mismos factores endógenos como capacidad en el talento Humano, recursos físicos y financieros, que le permiten al emprendedor una alternativa para el mejoramiento en la calidad de vida por medio del desarrollo de un plan de negocio o la creación de las empresas.

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

Entrepreneur: define a la persona que tiene como profesión ser un creador de empresas. En esta definición se abarca desde el emprendedor "novato", que apenas inicia su actividad de crear una empresa, como aquellos más experimentados que han tenido la oportunidad de haber creado otras iniciativas empresariales. En este sentido, podríamos decir que cubre en una misma palabra al emprendedor y al empresario.

Incubadora: entidad provista de una metodología y un espacio físico que proporciona todas las herramientas y asesoría necesaria para que las nuevas empresas se desarrollen en un ambiente de negocios, maximizando el valor empresarial de las iniciativas que apoya en el menor tiempo y al menor costo posible, utilizando las últimas tecnologías existentes.

Innovación: Aplicación de nuevas técnicas o procesos productivos. Introducción de nuevos productos, procesos o servicios en el mercado que abran la posibilidad de producir los mismos bienes utilizando menores recursos, bienes nuevos o de mejor calidad, constituyendo un elemento importante para el crecimiento económico.

Investigación: se refiere al acto de llevar a cabo estrategias para descubrir algo. También permite hacer mención al conjunto de actividades de índole intelectual y experimental de carácter sistemático, con la intención de incrementar los conocimientos sobre un determinado asunto.

Marca: Una marca es un signo distintivo que indica que ciertos bienes o servicios han sido producidos o proporcionados por una persona o empresa determinada.

Marketing: Conjunto de acciones destinadas a alcanzar los objetivos de la empresa y a satisfacer las necesidades del consumidor.

Mercado: Institución en la que los bienes y servicios se intercambian libremente al ponerse en contacto los demandantes y oferentes.

Mercado objetivo: segmento de ese mercado seleccionado por la empresa para ofrecer sus productos o servicios y a los cuales la empresa espera cumplir sus necesidades y sobre el cual se desarrollan todas las estrategias de comercialización, penetración y posicionamiento.

Merchandising: Conjunto de acciones desarrolladas por el fabricante y el detallista para influir sobre las decisiones de compra del consumidor cuando este se haya en el punto de venta.

Metodología: hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen en una investigación científica.



Modelo de negocio: forma en la cual una iniciativa empresarial define la manera en la que se generarán sus ingresos y beneficios.

Muestreo: técnica para la selección de una muestra a partir de una población, este proceso Permite ahorrar recursos, y a la vez obtener resultados parecidos a los que se alcanzarían si se realizase un estudio de toda la población.

Normatividad: conjunto de reglamentos de origen interno, cuya función es controlar o dirigir el buen funcionamiento de un fin o acción.

Pausa activa: es una actividad física realizada en un breve espacio de tiempo en la jornada laboral, orientada a que las personas recuperen energías para un desempeño eficiente del trabajo, a través de ejercicios que compense las tareas desempeñadas, revirtiendo de esta manera la fatiga muscular y el cansancio generado por el trabajo.

Plan de Mejoramiento: es un mecanismo para identificar riesgos de la empresa y buscarle solución a todos los tipos de riesgo que se presente en el proceso.

Plan de negocio: es un documento formal, elaborado por escrito, que define con claridad los objetivos de un negocio y describe los métodos que se van a emplear para alcanzarlos. El Plan de Negocios ayuda a asignar los recursos en forma apropiada, manejar complicaciones imprevistas y tomar buenas decisiones.

Preincubación / preaceleración: proceso de acompañamiento de una iniciativa empresarial en la puesta a punto de su empresa y que formula la inversión del Plan de Negocio.

Riesgo laboral: representa la magnitud del daño que un factor de riesgo puede causar con ocasión del trabajo, con consecuencias negativas en su salud.

Sondeo: medición estadística tomada a partir de encuestas destinadas a conocer la opinión pública.

Storytelling: consiste en comunicar, explicar tu idea o negocio, “contando historias”. A través de las emociones se consigue que el receptor retenga mejor el mensaje, se obtiene un mayor impacto y atención, además de convencer con más facilidad.

Soporte Documental: Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existente los archivos audiovisuales, fotográficos, filmicos, informáticos, orales y sonoros.

Target groups: en el ámbito de la publicidad, los términos mercado objetivo, público objetivo, grupo objetivo y mercado meta, así como los anglicismos target, target group y target market, se utilizan como sinónimos para designar al destinatario ideal de una determinada campaña, producto o servicio.

Toma de decisión: es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración). La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

Venta: Contrato mediante el cual una persona, vendedor, se obliga a transmitir un producto servicio o idea a una segunda persona, comprador, a cambio de una determinada cantidad de dinero.



6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Actualícese abril 27 del 2015. Tipos de Sociedades y sus diferencias (Ltda., S.A., Comanditas, S.A.S., Colectivas). Recuperado de:

<http://actualicese.com/actualidad/2015/04/27/tipos-de-sociedades-y-sus-diferencias-ltda-s-a-comanditas-s-a-s-colectivas/>

<http://verojusa2009.blogspot.com/2009/02/plan-de-mejoramiento-empresarial.html>

Alcaraz, R. (2006). El Emprendedor de éxito. 3ra Edición. México: McGraw-Hill.

Camero, C. Jesús B. Espíritu Emprendedor. Cartilla No.1 de la Especialidad Gestión de Microempresas. SENA, Regional Huila. 2002.

Chávez Pérez, Fidel. Redacción Avanzada. 2011.

Chiavenato, Idalberto. (2011). Administración de recursos humanos. México: Mcgrawhill

Chiavenato, Idalberto. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. México: Mcgrawhill

Código de Comercio [CC]. Decreto 410 de 1971. Junio 16 de 1971 (Colombia).

Cortés Padilla, María Teresa. (2012). Metodología de la investigación. México: Trillas

Definición de proyecto de vida - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/proyecto-de-vida/#ixzz3HP1xYowb>

<http://es.slideshare.net/olgayennymurilloborja/plan-mejora-empresa?related=1>

Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias-2ª ed 9ª reimpr. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Granica, 2013.

Fierro, M (2015). Contabilidad general con enfoque NIIF para las pymes (5a. Ed). Recuperado de base de datos:<http://site.ebrary.com/bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=11162325&p00=niif>

Filion, L.; Cisneros, L. y Mejía-Morelos, J. (2011). Administración de PYMES. Emprender, dirigir y desarrollar empresas. México: Parson Educación

Gil, M. (2012). Cómo crear y hacer funcionar una empresa. 8va Edición. México: Alfaomega Grupo Editor.

Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. México: Pearson Educación.

Sáenz, A. C. (2010). Principios de mercadeo. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Hisrich, R. (2005). Entrepreneurship. Emprendedores. 6ta Edición. España: McGraw-Hill.

Mendez Alvarez, Carlos Eduardo. (2012). Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. México: Limusa



Mesa, P. Rodrigo. Desarrollo de la Capacidad Empresarial. Creación de Empresas. Universidad EAFIT. Medellín. 1999.

Política del SENA frente a la innovación, la competitividad y el desarrollo tecnológico productivo.

Rincón, C.A. Lasso Marmolejo, G. Parrado Bolaños, A.E. (2012). Contabilidad siglo XXI. Recuperado de base de datos: <http://site.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=10623634>

Santamaría, R. Olga Isabel y Otros. PROYECTO DE VIDA. Guía propuesta para orientadores SENA. Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Dirección General. Bogotá, Marzo del 2002.

Shepherd, C.; Ahmed, P. y Ramos, L. (2012). Administración de la Innovación. México: Pearson Educación.

Vainrub, R. (2006). Convertir sueños en realidades. Una guía para emprendedores. 5ta Edición. Caracas: Ediciones IESA.

Osterwalder, Alexander y Pigneur Yves. Generación de modelos de negocio. Traductor: Vázquez Cao, Lara. Tercera Edición. España: Deusto S.A. Ediciones, 2011.

Sánchez, Javier. Business Model Canvas: Aprende a crear modelos de negocio. [en línea] Octubre, 2011. Disponible en: <http://www.emprenderalia.com/aprende-a-crear-modelos-de-negociocon-business-model-canvas/>

Munch Galindo, Lourdes. Fundamentos de la administración. (8ª. Ed). México, CO: Ediciones Trillas, 2009.

Varela V, Rodrigo. Innovación empresarial: arte y ciencia en la creación de empresas. (4ª. Ed). Colombia, CO: PEARSON, 2014.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Jennie Lisette Upegui Gómez	Instructora	CTA	Abril 20/2026

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Jennie Lisette Upegui Gómez	Instructora	CTA	Febrero 28 de 2026	Revisión y actualización
Autor (es)	Marcela González Giraldo	Instructora	Comercio y Servicio - CTA	Junio 17 de 2026	Revisión y actualización