PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Tecnólogo en Gestión empresarial**
- Código del Programa de Formación: **621201**
- Nombre del Proyecto Formativo: **Implementación de estrategias para mejorar el desempeño organizacional en empresas del departamento del cauca, teniendo en cuenta condiciones medio ambientales y de seguridad industrial.**
- Fase del Proyecto (si aplica): **Ejecución**
- Actividad de Proyecto Formativo: **Realizar el diagnóstico organizacional de las áreas de talento humano, servicio al cliente, mercado y clima organizacional, según objetivos y políticas establecidas.**
- Competencia: **Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.**
- Resultados de Aprendizaje:
  Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa y la organización.
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 36

2. PRESENTACIÓN

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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial: Bienvenido aprendiz a la competencia. Esta competencia tiene para usted importantes retos de formación y aprendizaje que potenciarán su conocimiento y experiencia. Esta guía de aprendizaje pretende llevarle paso a paso por el camino de su proceso formativo teniendo en cuenta el objetivo principal que es la adquisición de nuevos aprendizajes para usted.

- En esta primera fase, el desarrollo de las actividades se hará una reflexión

Actividad 1:

"¿Por qué dejamos de comprar en un lugar?"

Descripción de la actividad

Situación Problema

Observe el siguiente caso:

María ingresó a un almacén para comprar un teléfono celular. Ningún asesor la saludó. Después de esperar varios minutos, recibió una atención poco amable y no obtuvo la información requerida. Finalmente decidió comprar en otro establecimiento.

Responda:

1. ¿Qué errores identifica?
2. ¿Quién perdió con esta situación?
3. ¿Qué consecuencias tiene una mala atención?

4. ¿Cómo habría actuado usted?
5. ¿Qué importancia tiene el servicio al cliente en una organización?

Evidencia

Reflexión socializada en el ambiente.

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

- Se realiza una dinámica de conocimientos previos donde el Instructor, indagara sobre el conocimiento que manejan los Aprendices, a partir de su participación.

- **Cliente interno.**
- **Cliente externo.**
- **Importancia del servicio.**
- **Calidad en la atención.**

¿Que entiende por calidad en el servicio?

¿Qué es trazabilidad?

¿Qué es eficiencia?

¿Qué es estandarización?

3.3 Actividades de apropiación:

Normas Técnicas de Gestión de la Calidad

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

- **Mejora continua:** Implementación de ajustes constantes en el servicio con base en el análisis de satisfacción y retroalimentación del cliente.

3.3 Actividades de Apropiación

Actividad 1. Clientes Internos y Externos

Descripción

Analizar diferentes situaciones empresariales para identificar tipos de clientes.

Estrategia

Estudio de casos.

Evidencia

Socialización en grupo

Actividad 2. Momentos de Verdad, Ciclo del Servicio y triangulo del servicio

Descripción

Resolver unas preguntas y Identificar los momentos de verdad presentes en el proceso de atención al cliente de diferentes casos y de una empresa creada por los aprendices,

Estrategia

Análisis de caso y construcción de ciclo del servicio.

Evidencia

Taller Integral

Actividad 3. Atención Personalizada y Estándares de Calidad

Descripción

Investigar las estrategias de atención personalizada y los estándares de calidad aplicables al servicio al cliente.

Se conforman grupos de aprendices y se le asigna una norma a cada grupo y realizaran una presentación y un informe donde resuelvan las siguientes preguntas y analizaran casos.

- ¿Qué es la norma?
- ¿Para qué sirve?
- ¿Cómo se aplica en servicio al cliente?

Normas asignadas:

- ISO 9001 (Gestión de calidad)
- ISO 20000 (Gestión de servicios)
- ISO 10000 (Satisfacción del cliente)

Estrategia

Exposiciones

Evidencia

Informe y material de exposiciones

Actividad 4. Cadena de Suministro (SCM)

Descripción

Reconocer los elementos que conforman la cadena de suministro y su impacto en la satisfacción del cliente.

Estrategia

Diseño de diagrama SCM para una empresa.

Evidencia

Diagrama de cadena de suministro.

Actividad 5. RFID y Trazabilidad

Descripción

Investigar el funcionamiento de la tecnología RFID y su aplicación en los procesos empresariales.

Estrategia

Cuadro comparativo.

Evidencia

Informe corto.

Actividad 6. ERP y Recursos Empresariales

Descripción

Analizar los sistemas ERP más utilizados por las organizaciones.

Estrategia

Cuadro comparativo entre SAP, Oracle y Odoo.

Evidencia

Matriz comparativa.

Actividad 7. Herramientas Tecnológicas para la Atención al Cliente

Descripción

Identificar herramientas tecnológicas utilizadas para la gestión del servicio.

Estrategia

Investigación aplicada.

Evidencia

Matriz tecnológica.

Actividad 8. Comunicación y Servicio al Cliente en Inglés

Descripción

Aplicar vocabulario técnico básico en inglés para la atención al cliente.

Estrategia

Role play.

Evidencia

Simulación de atención cliente en ingles básico

Actividad 9. Organización del Tiempo y Gestión de Citas

Descripción

Diseñar agendas y cronogramas para la organización de actividades administrativas.

Estrategia

Taller práctico.

Evidencia

Agenda digital.

Actividad 10. Simulación Integral de Atención al Cliente

Descripción

Realizar una simulación completa de atención a clientes internos y externos.

Estrategia

Juego de roles.

Evidencia

sustentación.

3.4 Actividad de Transferencia del Conocimiento

Proyecto Final

Nombre del Proyecto

Diseño de una Estrategia Integral de Atención y Servicio al Cliente

Descripción

Los aprendices, organizados en GAES, seleccionarán una organización real o simulada para diseñar una propuesta de mejoramiento del servicio al cliente.

El trabajo deberá contener:

1. Diagnóstico organizacional

- Identificación de clientes internos y externos.
- Problemáticas de atención.

2. Ciclo del servicio

- Diseño del recorrido del cliente.

3. Momentos de verdad

- Identificación y análisis.

4. Estrategias de atención personalizada

5. Estándares de calidad

6. Herramientas tecnológicas

7. Propuesta SCM

8. Propuesta ERP

9. Estrategia de trazabilidad mediante RFID

Producto Final

- Informe escrito
- Presentación
- Sustentación grupal.

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
ejecución	Identificar y proponer estrategias organizacionales que fortalezcan el servicio al cliente, la apropiación tecnológica, la salud ocupacional y la mejora continua de las Mipyme, mediante la aplicación de protocolos,	Identificar soluciones de atención y servicio al cliente interno y externo mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta los requerimientos de la unidad administrativa	Conocimiento Producto. Desempeño.	Aplica en la atención y servicio con objetividad los momentos de verdad durante el ciclo del servicio al cliente interno y externo. Identifica estrategias de atención personalizada de acuerdo con los requerimientos del cliente y propone soluciones acordes con las necesidades organizacionales. Relaciona la cadena de suministro y la trazabilidad como	Socialización, talleres,informes,análisis de casos.

	herramientas digitales, normativa vigente, aplicando metodologías de investigación.	y la organización		elementos que contribuyen a la satisfacción del cliente.	

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Cliente Interno**
- Persona o dependencia dentro de una organización que recibe productos, servicios o información de otra área.
- **Cliente Externo**
- Persona, empresa o entidad que adquiere bienes o servicios ofrecidos por una organización.
- **Calidad**
- Capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.
- **Ciclo del Servicio**
- Secuencia de actividades e interacciones que experimenta un cliente durante su relación con una organización.
- **Momento de Verdad**
- Instante en el que el cliente entra en contacto con la organización y forma una percepción sobre la calidad del servicio recibido.
- **Atención Personalizada**
- Proceso mediante el cual se adapta el servicio a las necesidades específicas de cada cliente.
- **Cadena de Suministro (SCM)**
- Conjunto de procesos involucrados en la planificación, producción, almacenamiento y distribución de productos o servicios.
- **RFID**
- Tecnología de identificación por radiofrecuencia utilizada para rastrear y controlar productos o activos dentro de una organización.

- **Trazabilidad**
- Capacidad para seguir el recorrido de un producto o servicio desde su origen hasta el consumidor final.
- **Satisfacción del Cliente**
- Nivel de conformidad experimentado por un cliente al comparar sus expectativas con el servicio recibido.
- **Estrategia de Servicio**
- Conjunto de acciones diseñadas para mejorar la experiencia del cliente y alcanzar los objetivos organizacionales.
- **Estándar de Calidad**
- Norma o criterio establecido para garantizar la calidad de los procesos y servicios ofrecidos.
- **Servicio al Cliente**
- Conjunto de actividades orientadas a generar valor y satisfacción al cliente antes, durante y después de una compra o prestación de servicio.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- **Bibliografía**
- Albrecht, K. (2018). *La excelencia en el servicio al cliente*. Editorial Paidós.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2015). *Marketing de Servicios: Personal, Tecnología y Estrategia*. Pearson Educación.
- Kotler, P. & Keller, K. (2016). *Dirección de Marketing*. Pearson.
- Horovitz, J. (2017). *La Calidad del Servicio*. McGraw-Hill.
- Chase, R., Jacobs, F. & Aquilano, N. (2018). *Administración de Operaciones para una Ventaja Competitiva*. McGraw-Hill.
- Ballou, R. (2019). *Logística: Administración de la Cadena de Suministro*. Pearson.
- que recibe un servicio o producto de otro miembro de la misma empresa.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Luisa Fernanda Salas**	**contratista**		**28/04/2026**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Tecnólogo en Gestión empresarial**
- Código del Programa de Formación: **621201**
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): **Implementación de estrategias para mejorar el desempeño organizacional en empresas del departamento del cauca, teniendo en cuenta condiciones medio ambientales y de seguridad industrial.**
- Fase del Proyecto (si aplica): **En ejecución y planeación**
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): **implementar propuesta de mejora con sus respectivas estrategias y nivel de impacto al interior de la organización, teniendo en cuenta condiciones medio ambientales y de seguridad industrial**
- Competencia: **Dirigir el talento humano según necesidades de la organización**
- Resultados de Aprendizaje:
    - **Coordinar el talento humano de acuerdo con los objetivos, estrategias e indicadores de gestión según tiempos y recursos.**
    - **Analizar los resultados de la evaluación según técnicas establecidas y metas de la organización.**
    - **Evaluar la gestión del talento según niveles de rendimiento, normas y procedimientos establecidos por la organización.**
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): **78**

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz:

La presente guía de aprendizaje tiene como propósito fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias relacionadas con la **dirección del talento humano**, **de acuerdo con las necesidades de la organización,** ya que el Talento Humano es el activo más valioso de cualquier organización moderna. En esta guía de aprendizaje, no solo aprenderemos la teoría sobre cómo dirigir personas, sino que desarrollaremos las habilidades prácticas para coordinar equipos, potenciar su desarrollo y medir su desempeño.

A través de esta guía, usted asumirá el rol de un líder de gestión humana, enfrentándose a retos reales como la selección de personal, la capacitación, el clima organizacional y la evaluación de resultados. Le invitamos a participar activamente, trabajar en equipo y aprovechar las herramientas tecnológicas para convertirse en un gestor integral capaz de alinear el potencial humano con las metas estratégicas de la empresa.

Se espera que este proceso formativo promueva el trabajo en equipo, la toma de decisiones, el liderazgo y el manejo adecuado de la comunicación. Esperamos sea un espacio que propicie la reflexión a partir de la experiencia y la construcción colectiva del saber. ¡Es de gran importancia su participación!





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

3.1 Actividades de reflexión inicial: Bienvenido aprendiz a la competencia **Dirigir el talento humano según necesidades de la organización**. Esta competencia tiene para usted importantes retos de formación y aprendizaje que potenciarán su conocimiento y experiencia. Esta guía de aprendizaje pretende llevarle paso a paso por el camino de su proceso formativo teniendo en cuenta el objetivo principal que es la adquisición de nuevos aprendizajes para usted.

- En esta primera fase, el desarrollo de las actividades, se ilustra un video en el cual los aprendices dan su del análisis y reflexión, donde pudieron evidenciar que personas impactan el resultado final en una organización. Si eliges mal, el equipo puede perder fuerza, ritmo y dirección. a partir del video," La Carreta - ¿A quién tienes en tu equipo?

" https://www.youtube.com/watch?v=p4MMuesosel



- En un segundo momento se realiza una serie de preguntas Tomando como referencia la historia ¨**Ese no es mí problema**¨ el cual se encuentra en el URL, https://www.youtube.com/watch?v=XNWB7keXvew&t=15s



https://www.youtube.com/watch?v=wSDApfQTrkE, observe y responda las siguientes preguntas y socialice con sus compañeros:

a. ¿Existe un objetivo en la fábula?

El objetivo de la fábula es llevar a reflexionar sobre la manera adecuada en la que se deben manejar los inconvenientes en una empresa, sin lanzar juicios y direccionando a encontrar una solución.

b. ¿Cuáles son los actores que intervienen en la fábula?

c. ¿Existe cooperación entre los autores de la fábula? ¿Por qué?

d. ¿Existe alguna relación entre las actividades desarrolladas por cada uno de ellos?

e. ¿Defina el procedimiento y el proceso que realizó cada actor de la fábula?

f. ¿Existe estipulado un tiempo en la fábula?

Socialice con sus compañeros de grupo los resultados obtenidos de este momento. Exponga estos interrogantes mediante una socialización con sus compañeros e instructor técnico.

- En un tercer momento se reflexiona sobre la importancia de evaluar el desempeño del talento humano para el cumplimiento de metas organizacionales.

El instructor realiza las siguientes preguntas:

1. ¿Por qué es importante evaluar el desempeño de los trabajadores?
2. ¿Qué pasa si una empresa no evalúa a su personal?
3. ¿Cómo influye el talento humano en el logro de los objetivos de la organización?
4. ¿Las evaluaciones son solo para sancionar o también para mejorar? ¿Por qué?

reflexión final esperada

Que los aprendices comprenden que evaluar permite:

- Detectar fortalezas
- Identificar debilidades
- Tomar decisiones
- Mejorar resultados organizacionales

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

- Se realiza una dinámica de conocimientos previos donde el Instructor, indagara sobre el conocimiento que manejan los Aprendices, en relación con el talento humano y su importancia, a partir de su participación.

¿Que entienden por talento humano?
¿Qué es el talento humano?
¿Por qué es importante el talento humano en una organización?

- **Descripción de la actividad: Matriz de Saberes Previos "El Líder Ideal".** Los aprendices, en equipos, construirán un "mapa mental" definiendo qué conocimientos creen que debe tener un director de Talento Humano hoy en día (ej. leyes laborales, y indicadores).

- **Ambiente requerido:** Ambiente de formación, mesas de trabajo colaborativo.
- **Estrategias didácticas:** Socialización, Mapa Mental.

En el desarrollo de la presente guía, se identificarán los siguientes conceptos que serán fortalecidos por su instructor:

1. Objetivos Organizacionales
2. Metas Organizacionales
3. Estrategias Organizacionales
4. Políticas Organizacionales
5. Principios Organizacionales
6. Valores Organizacionales

Concepto	Qué es	Para qué sirve
Objetivos	Lo que se quiere lograr	Direccionar la empresa
Metas	Resultados específicos	Medir avances
Estrategias	Plan de acción	Alcanzar objetivos
Políticas	Reglas internas	Ordenar procesos
Principios	Bases de la organización	Guiar decisiones
Valores	Forma de actuar	Construir cultura

3.3 Actividades de apropiación:

La Gestión del Talento Humano es el área de una organización encargada de administrar a las personas que trabajan en ella, buscando que desarrollen sus habilidades, estén motivadas y contribuyan al logro de los objetivos de la empresa.

Planificación y Coordinación del Talento

Este se enfoca en cómo planificar y estructurar los equipos de trabajo.

Temas Principales:

- Diseño y análisis de perfiles de cargo (Conocimientos y competencias requeridas).
- Procesos de aprovisionamiento de personal (Reclutamiento y Selección).
- Programación de actividades y asignación de funciones.
- Planificación de recursos y medios para el desarrollo de las funciones.
- Manejo de la comunicación asertiva y el trabajo en equipo.

Contratación y inducción

Cuando legalmente hay la relación laboral con un trabajador. En este proceso se establecen las condiciones en las que la persona va a trabajar, todo bajo el cumplimiento de la ley laboral vigente.

Temas Principales:

- Normatividad labora
- Tipos de contratos
- Documentación
- Afiliaciones
- Condiciones laborales
- Prestaciones sociales
- Derechos y deberes
- Presentación de la empresa- procesos y procedimientos
- Reglamento interno de trabajo

Una vez que el personal está en la organización, el siguiente paso es potenciar su desarrollo.

Temas Principales:

- Diagnóstico de necesidades de capacitación y entrenamiento.
- Diseño de planes de formación y desarrollo.
- Clima organizacional: medición y estrategias de mejora.
- Empoderamiento y motivación.
- Planes de Salud y Seguridad Ocupacional.

Evaluación del Desempeño y Seguimiento

medir la efectividad del talento humano.

Temas Principales:

- Indicadores de gestión (KPIs) para el talento humano.
- Instrumentos de evaluación de desempeño (rasgos, conductas, resultados).
- Estándares de calidad en los procesos.
- Monitoreo y seguimiento del desarrollo de actividades.

- Análisis de resultados y retroalimentación (feedback).

actividad 1: Planeación

- Descripción: Taller de diseño de perfiles de cargo, elaboración de manuales de funciones.
- Estrategias: Clase y taller práctico.
- Evidencia: Documento con perfil de cargo estructurado**.**



actividad 2: Ejecución

- Descripción: Simulación de procesos de entrevista,
- Estrategias: Se realiza una actividad práctica llamada “Simulacro de Reclutamiento”, en la cual los aprendices desarrollan todo el proceso de reclutamiento desde la identificación de la necesidad de personal hasta la entrevista y el análisis final mediante un estudio de caso.
- Evidencia: simulación de entrevista



actividad 3: Ejecución

- Descripción: El aprendiz desarrollará una simulación completa del proceso de contratación de un trabajador, aplicando la normatividad laboral colombiana

  El ejercicio consiste en analizar un caso, revisar documentación del candidato, definir tipo de contrato, diligenciar formato básico de contratación y verificar afiliaciones a seguridad social.
- Estrategias: taller que contenga el de proceso de contratación donde este Identificación del tipo de contrato adecuado y reconocimiento de la normatividad aplicable, formato de contrato diligenciado Lista de chequeo de documentos, afiliación a seguridad social (simulado), Informe corto del proceso realizado.
- Evidencia: Simulación del proceso de contratación, socializarlo.



Actividad 3: Desarrollo

- **Descripción:** El aprendiz elaborará un plan de capacitación, un diseño básico de plan de bienestar laboral y una propuesta de acciones en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), teniendo en cuenta las necesidades del personal y la normatividad vigente.

    - **Estrategias:** realizar un plan de capacitación, Proponer actividades de bienestar laboral y Proponer acciones básicas del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

    - **Evidencia:** presentar trabajo escrito en PDF y socializarlo.



- **Actividad 4: Evaluación y Control**
- **Estudio de Caso**
    - **Descripción:** El aprendiz realizará una evaluación de desempeño de un colaborador, analizará los resultados de esta evaluación, identificará las causas del bajo rendimiento y propondrá un plan de acción de mejora.

Además, el aprendiz diseñará un **formato de evaluación de desempeño 360°** aplicado a un cargo específico, teniendo en cuenta competencias, habilidades, funciones y resultados esperados.

- **Estrategias:** Aprendizaje basado en problemas (colaborador con bajo rendimiento)
- **Evidencia:** evolución y análisis del caso planteado, Interpretación de resultados de evaluación Informe del análisis del estudio de caso, plan de acción de mejora del colaborador y formato de evaluación de desempeño 360° diseñado



3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Nombre del Proyecto Final: "Diseño e Implementación de un Sistema Integral de Gestión del Talento Humano"
Descripción de la actividad:
Los aprendices, organizados en GAES (Grupos Autónomos de Estudio), deberán seleccionar una organización real (preferiblemente una PYME de la región) o una empresa didáctica simulada para diseñar y estructurar todo el proceso de Dirección de Talento Humano.
El entregable final será un **Manual de Gestión Estratégica del Talento Humano** que consolide todas las fases vistas durante la formación, demostrando la alineación con las necesidades de la organización.
Estructura del Trabajo Escrito (Entregable):

1. **Portada y Tabla de Contenido.**
2. **Introducción:** Breve descripción de la empresa seleccionada y el alcance del manual.
3. **Justificación:** ¿Por qué es importante implementar este sistema en la empresa elegida?
4. Objetivos:

5. Diagnóstico Organizacional (DOFA): Análisis de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas enfocadas en el área de RRHH.

6. : Planeación y Organización:
   - Definición de la Estructura Organizacional (Organigrama).
   - Diseño de Perfil de Cargo completos (Competencias, funciones, requisitos).
   - Manual de Funciones básico.

7. : Provisión del Talento (Atracción y Selección):
   - Diagrama de flujo del proceso de selección propuesto.
   - Diseño de los formatos de Entrevista y pruebas técnicas.
   - Modelo de Contrato de Trabajo para utilizar según la normativa legal vigente.
   -

8. Desarrollo:
   - Programa de Inducción
   - Plan de Capacitación y Entrenamiento (Detección de necesidades y cronograma).
   - Propuesta de Bienestar Laboral y Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

9. Evaluación y Control:
   - Diseño del formato de Evaluación de Desempeño (por competencias o resultados).
   - Definición de Indicadores de Gestión (KPIs) para medir el éxito del área (ej. Índice de rotación, cumplimiento de capacitación).
   - Planes de mejoramiento sugeridos ante bajo desempeño.
   -

10. Conclusiones y Recomendaciones.

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
EJECUCION	Implementar propuesta de mejora con sus respectivas estrategias y nivel de	Coordinar los procesos de planeación, provisión y desarrollo del talento	De Conocimiento: planeación del talento humano De Producto:	Reconoce las necesidades de recursos humanos	Simulaciones, socializaciones y

	impacto al interior de la organización, teniendo en cuenta condiciones medio	humano de acuerdo con la normativa legal vigente, los procedimientos técnicos y las políticas de la organización	Perfiles, manual de Funciones y reclutamiento y selección. Contratación e inducción. Plan de Capacitación y Bienestar. Desempeño: Simulación de entrevista, contratación y inducción. Plan de capacitación.	según procesos empresariales. - Interpreta políticas de contratación.	entregables.
EVALUACION	presentar resultados del plan de intervención y alcance de la estrategia con sus respectivos planes de ajuste de acuerdo a condiciones sub estándar, medio	Evaluar la gestión y el desempeño del talento humano en función de los indicadores de gestión y los niveles de rendimiento establecidos.	Producto: Resultados de una evaluación de desempeño de un colaborador, identificará las causas del bajo rendimiento y propondrá un plan de acción de mejora.	- Evalúa la gestión de procesos y tareas identificando variables de gestión. - Analiza resultados según metas organizacionales.	evaluación de desempeño mediante indicadores de gestión.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Competencia Laboral: Capacidad de una persona para desempeñar funciones productivas en diferentes contextos.

KPI (Key Performance Indicator): Indicador clave de desempeño medible que demuestra la eficacia de la empresa para lograr objetivos clave.

Clima Organizacional: Percepción compartida por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales y las regulaciones.

Inducción: Proceso inicial de orientación y capacitación para nuevos empleados.

Empoderamiento (Empowerment): Delegación de poder y autoridad a los subordinados.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.
- Alles, M. (2015). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias*. Ediciones Granica.
- Código Sustantivo del Trabajo de Colombia (Actualizado).

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Luisa Fernanda Salas**	**contratista**		**02/02/2026**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Gestión Empresarial
- Código del Programa de Formación: **621201**
- Nombre del Proyecto: **Implementación De Estrategias Para Mejorar El Desempeño Organizacional En Empresas Del Departamento Del Cauca, Teniendo En Cuenta Condiciones Medio Ambientales Y De Seguridad Industrial**
- Fase del Proyecto: **EJECUCION**
- Actividad de proyecto: **Realizar el diagnóstico organizacional de las áreas de talento humano, servicio al cliente, mercado y clima organizacional, según objetivos y políticas establecidas**.
- Competencia para desarrollar**: 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.**
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
    - **Formular el proyecto productivo y/o plan de negocios teniendo en cuenta la metodología adoptada, las normas y la legislación vigente, para la organización, y el inversionista.**
- Duración de la Guía: 40 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz:
La presente guía de aprendizaje tiene como propósito fortalecer sus competencias en la formulación, estructuración y sustentación de proyectos de negocio, permitiéndole aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación en situaciones reales del entorno empresarial.
Actualmente, el emprendimiento y la innovación representan una oportunidad para generar desarrollo económico y social. Por ello, es fundamental que los aprendices desarrollen habilidades para identificar oportunidades de negocio, analizar mercados, estructurar propuestas de valor, formular estrategias de comercialización y evaluar la viabilidad financiera de una idea empresarial.
Durante el desarrollo de esta guía usted asumirá el rol de emprendedor y gestor empresarial, diseñando una propuesta de negocio que responda a necesidades reales del mercado. Asimismo, tendrá la oportunidad de fortalecer competencias comunicativas mediante la sustentación de su proyecto ante sus compañeros e instructores.
Se espera que este proceso fomente el pensamiento crítico, la creatividad, la capacidad de análisis, el trabajo colaborativo y la toma de decisiones empresariales.
¡Bienvenido a esta experiencia de aprendizaje orientada a la creación de soluciones innovadoras para el desarrollo empresarial!



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

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Actividad 1. Identificando mi Perfil Emprendedor

Antes de iniciar la formulación de un proyecto empresarial, es importante reconocer las habilidades y características personales que favorecen el emprendimiento.

De manera individual, cada aprendiz desarrollará un test de perfil emprendedor y posteriormente analizará los resultados obtenidos.

Reflexione y responda:

- ¿Cuáles son tus principales valores personales ?
- ¿Cuáles son tus talentos?
- ¿Cuáles son tus motivaciones?
- ¿ Cuáles son tus experiencias significativas?
- ¿Retos que has superado?
- ¿Qué te inspira?
- ¿Cuales son tus habilidades de liderazgo?
- ¿Soy creativo para solucionar problemas?
- ¿Tengo capacidad para trabajar en equipo?
- ¿Qué fortalezas y aspectos por mejorar identifico como emprendedor?
- ¿ Cuales son tus fortalezas?
- ¿Cuales son tus habilidades?
- ¿Que debilidades tienes por mejorar?
- ¿Cuales son tus metas, sueños y propósitos?
- ¿Cual es tu proyección personal y profesional?
- ¿Que tipo de negocio que le gustaría crear?
- ¿Qué impacto quisiera generar en la sociedad?

El aprendiz podrá elaborar:

- Un cómic
- Infografía
- Cartel
- Presentación creativa
- Mapa visual

Objetivo de la actividad

Promover el autoconocimiento y la identificación de capacidades personales como base para el desarrollo emprendedor.

Evidencia de aprendizaje

- Material
- Socialización oral de la actividad.
- Participación.

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

1. ¿Qué entiende por emprendimiento?
2. ¿Cuáles son las principales características de un emprendedor exitoso?
3. ¿Por qué algunas ideas de negocio fracasan?
4. ¿Qué importancia tiene la planificación antes de iniciar una empresa?
5. ¿Considera que cualquier persona puede convertirse en emprendedora? Justifique su respuesta.

Actividad grupal:

identificar una necesidad o problemática de su comunidad y propondrá una posible idea de negocio que contribuya a solucionarla.

Marco Normativo del Emprendimiento en Colombia

Con el fin de comprender el contexto legal que impulsa la creación y fortalecimiento empresarial en Colombia, los aprendices realizarán una investigación documental sobre la normatividad vigente relacionada con el emprendimiento.

Normas para investigar:
• Ley 1014 de 2006 – Fomento a la cultura del emprendimiento.
• Ley 1780 de 2016 – Empleo y emprendimiento juvenil.
• Ley 1834 de 2017 – Economía Naranja.
• Ley 1901 de 2018 – Sociedades BIC.
• Ley 2010 de 2019 – Crecimiento Económico.
• Ley 2069 de 2020 – Ley de Emprendimiento.
• Ley 2125 de 2021 – Inclusión Financiera.
• Ley 2234 de 2022 – Fomento al Emprendimiento Juvenil.
• Decreto 2185 de 2023 – Economía Popular.

Producto de la actividad:

Los aprendices elaborarán un cuadro sinóptico donde identifiquen:

- Nombre de la norma.
- Año de expedición.
- Objetivo principal.
- Beneficios para emprendedores.
- Aplicación al proyecto empresarial.

Socialización:

Cada grupo expondrá las normas asignadas y explicará cómo estas pueden apoyar el desarrollo de una nueva unidad productiva.

Evidencia:
• Cuadro sinóptico.
• Exposición grupal.

3.3 Actividades de apropiación:

Actividad 1. Diseño de Imagen Corporativa

Cada equipo de trabajo diseñará la identidad visual de su proyecto empresarial. Deberán construir:

• Nombre comercial.
• Eslogan.
• Logo corporativo.
• Misión.

• Visión.
• Valores empresariales.

Se utilizarán herramientas digitales como Canva, PowerPoint o software de diseño.

Evidencia:
• Logo empresarial.
• Manual básico de identidad corporativa.

Actividad 2. Definición de la Idea de Negocio

Cada equipo formulará una idea de negocio que responda a una necesidad identificada en el entorno.

Desarrollar:

• Descripción de la idea.
• Problema identificado.
• Necesidad que satisface.
• Beneficios esperados.

Evidencia: Ficha técnica de la idea de negocio.

Actividad 3.
Formulación de Objetivos del Proyecto

Construir:

• Objetivo general.
• Objetivos específicos.
• Indicadores.
• Metas.

Justificación y Antecedentes del Proyecto

Desarrollar:

• Antecedentes personales.
• Antecedentes empresariales.
• Antecedentes del sector.
• Justificación social.
• Justificación económica.
• Justificación ambiental.

Evidencia: Documento objetivos, antecedentes y justificación.

-Actividad 4. Análisis del Entorno

Realizar análisis del entorno empresarial considerando:

Entorno económico

• Inflación.
• Empleo.
• Capacidad adquisitiva.

Entorno social

• Tendencias de consumo.
• Cambios demográficos.

Entorno tecnológico

• Innovaciones del sector.

Entorno legal

• Normatividad aplicable.

Entorno ambiental

• Impactos ambientales del proyecto.

Evidencia: Matriz de análisis del entorno. (matriz pestel)

Actividad 5. Investigación de Mercados

Desarrollar:

• Objetivo de la investigación.
• Fuentes primarias y secundarias.
• Diseño de encuesta.
• Aplicación de instrumentos.
• Tabulación de resultados.

Evidencia: Informe de investigación de mercados.

Actividad 6. Determinación de la Muestra

Aplicar los conceptos de:

• Población.
• Muestra.
• Muestreo probabilístico.
• Muestreo no probabilístico.
• Cálculo del tamaño de la muestra.

Evidencia: Ficha técnica del muestreo.

Actividad 7 Segmentación de Mercado

Determinar:

• Mercado potencial.
• Mercado objetivo.
• Segmentación geográfica.
• Segmentación demográfica.
• Segmentación psicográfica.
• Segmentación conductual.

Evidencia: Perfil del cliente objetivo.

Actividad 8. Diseño del Modelo de Negocio Canvas

- Segmento de clientes.
- Propuesta de valor.
- Canales.
- Relación con clientes.
- Fuentes de ingresos.
- Recursos clave.
- Actividades clave.
- Socios estratégicos.
- Estructura de costos.

Evidencia: Lienzo Canvas diligenciado y socialización.

Actividad 9. Análisis de la Demanda

Identificar:

• Clientes potenciales.
• Necesidades del mercado.
• Frecuencia de compra.

• Comportamiento del consumidor.

Evidencia: Informe de demanda.

Actividad 10. Análisis de la Oferta y Competencia

Desarrollar:

• Competidores directos.
• Competidores indirectos.
• Productos sustitutos.
• Precios de mercado.
• Ventajas competitivas.

Realizar matriz comparativa de competidores.

Evidencia: Informe con matriz y su justificación

Actividad 11. Estrategias de Mercado

Desarrollar:

• Concepto del producto o servicio.
• Características.
• Beneficios.
• Propuesta de valor.
• Diferenciación.

Evidencia: Documento estrategia comercial.

Actividad 12. Estrategias de Distribución

Definir:

• Canal de distribución.
• Logística.
• Comercialización.

Evidencia: Plan de distribución.

Actividad 13. Estrategias de Promoción y Comunicación

Diseñar:

• Publicidad.
• Promoción.
• Marketing digital.
• Redes sociales.
• Imagen corporativa.

Evidencia: Plan promocional.

Actividad 14. Estructura Organizacional y Operativa

Definir:

• Organigrama.
• Cargos.
• Funciones.
• Procesos operativos.

Evidencia: Estructura organizacional.

3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento

Sustentación del Proyecto de Negocio

Cada equipo realizará la sustentación formal del Plan de Negocio ante el grupo e instructor.

La presentación deberá incluir:

• Perfil emprendedor del equipo.
• Idea de negocio.
• Objetivos.
• Justificación.
• Análisis del entorno.
• Investigación de mercados.
• Segmentación de clientes.
• Análisis de competencia.
• Estrategias de mercado.
• Estructura organizacional.
• Plan financiero.
• Conclusiones.

Evidencias

Conocimiento:
Argumentación durante la sustentación.

Desempeño:
Presentación oral y defensa del proyecto.

Producto:
Plan de Negocio finalizado.

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje		
EJECUCION Y EVALUACION		Desarrollar integralmente un proyecto de negocio que incluya: perfil emprendedor, análisis de la normatividad, la idea de negocio, objetivos, antecedentes, justificación, análisis del entorno, estudio de mercado, segmentación de clientes, análisis de demanda y competencia, estrategias de mercado (promoción y	**Conocimiento:** Sustentación de los componentes técnicos, comerciales, organizacionales, legales y financieros del proyecto de negocio. **Desempeño:** Participación activa en las actividades de investigación, análisis, diseño, construcción de la propuesta empresarial **Producto:** Plan de negocio.	Formula y sustenta un proyecto de negocio, aplicando herramientas de emprendimiento, investigación de mercados, planeación estratégica, organización empresarial y análisis financiero, de	**Técnica:** Observación directa, valoración de producto y sustentación. **Instrumentos:** Lista de chequeo y rúbrica de evaluación integral del proyecto de negocio

		distribución), identidad corporativa, estructura organizacional, maqueta o prototipo y sustentación final mediante feria empresarial y pitch.		acuerdo con las necesidades del entorno y la normatividad vigente.	

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

• Análisis del entorno: Estudio de factores internos y externos que pueden influir en el desarrollo de una empresa.

• Competencia: Empresas o personas que ofrecen productos o servicios similares dentro de un mercado.

• Emprendimiento: Capacidad de identificar oportunidades y desarrollar iniciativas innovadoras que generen valor.

• Estudio de mercado: Proceso de recolección y análisis de información para conocer clientes, competencia y tendencias del mercado.

• Estrategia de distribución: Conjunto de acciones para hacer llegar un producto o servicio al consumidor final.

• Estrategia de precio: Métodos utilizados para determinar el valor comercial de un producto o servicio.

• Innovación: Implementación de nuevas ideas, productos, servicios o procesos que generan valor.

• Investigación de mercados: Técnica que permite recopilar información para la toma de decisiones empresariales.

• Maqueta empresarial: Representación física o gráfica de una idea de negocio, producto o servicio.

• Mercado objetivo: Grupo específico de clientes al cual se dirige la empresa.

• Plan de negocio: Documento que describe la idea empresarial, su viabilidad y estrategias para su implementación.

• Perfil emprendedor: Conjunto de habilidades, competencias y características personales que favorecen la creación de empresas.

• Pitch empresarial: Presentación breve y persuasiva utilizada para comunicar una idea de negocio.

• Propuesta de valor: Beneficio diferencial que una empresa ofrece a sus clientes.

• Segmentación de mercado: División del mercado en grupos con características similares.

• Viabilidad: Posibilidad real de ejecutar y sostener un proyecto empresarial.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

• Congreso de Colombia. Ley 1014 de 2006. De fomento a la cultura del emprendimiento.

• Congreso de Colombia. Ley 1780 de 2016. Promoción del empleo y emprendimiento juvenil.

• Congreso de Colombia. Ley 1834 de 2017. Ley Naranja.

• Congreso de Colombia. Ley 1901 de 2018. Sociedades de Beneficio e Interés Colectivo (BIC).

• Congreso de Colombia. Ley 2010 de 2019. Ley de Crecimiento Económico.

• Congreso de Colombia. Ley 2069 de 2020. Ley de Emprendimiento.

• Congreso de Colombia. Ley 2125 de 2021. Inclusión Financiera y Desarrollo Empresarial.

• Congreso de Colombia. Ley 2234 de 2022. Fomento al Emprendimiento Juvenil.

• Presidencia de la República de Colombia. Decreto 2185 de 2023.

• Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA. Guía Metodológica para la Formulación de Planes de Negocio.

• Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA. Fondo Emprender. Manual para la Formulación de Planes de Negocio.

• Kotler, P. y Armstrong, G. Fundamentos de Marketing. Pearson Educación.

• Osterwalder, A. y Pigneur, Y. Generación de Modelos de Negocio. Deusto.

• Cámara de Comercio de Colombia. Guías para la Creación y Formalización de Empresas.

• Confecámaras. Herramientas para el Desarrollo Empresarial y Emprendimiento.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Luisa Fernanda Salas**	**contratista**		**20/04/2026**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Gestión Empresarial
- Código del Programa de Formación: **621201**
- Nombre del Proyecto: **Implementación De Estrategias Para Mejorar El Desempeño Organizacional En Empresas Del Departamento Del Cauca, Teniendo En Cuenta Condiciones Medio Ambientales Y De Seguridad Industrial**
- Fase del Proyecto: **Ejecución**
- Actividad de proyecto: **Realizar el diagnóstico organizacional de las áreas de talento humano, servicio al cliente, mercado y clima organizacional, según objetivos y políticas establecidas**.
- Competencia para desarrollar**: 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.**

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

  - **Formular el proyecto productivo y/o plan de negocios teniendo en cuenta la metodología adoptada, las normas y la legislación vigente, para la organización, y el inversionista.**
  - **Evaluar social y económicamente las alternativas de solución propuestas a la decisión, teniendo en cuenta la ponderación, criterios técnicos, el resultado que se persiga, las metodologías y tecnología disponible.**

- Duración de la Guía: 66 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz:
La presente guía de aprendizaje tiene como propósito fortalecer sus competencias en la formulación, estructuración y sustentación de proyectos de negocio, permitiéndole aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación en situaciones reales del entorno empresarial.
Actualmente, el emprendimiento y la innovación representan una oportunidad para generar desarrollo económico y social. Por ello, es fundamental que los aprendices desarrollen habilidades para identificar oportunidades de negocio, analizar mercados, estructurar propuestas de valor, formular estrategias de comercialización y evaluar la viabilidad financiera de una idea empresarial.
Durante el desarrollo de esta guía usted asumirá el rol de emprendedor y gestor empresarial, diseñando una propuesta de negocio que responda a necesidades reales del mercado. Asimismo, tendrá la oportunidad de fortalecer competencias comunicativas mediante la sustentación de su proyecto ante sus compañeros e instructores.
Se espera que este proceso fomente el pensamiento crítico, la creatividad, la capacidad de análisis, el trabajo colaborativo y la toma de decisiones empresariales.
¡Bienvenido a esta experiencia de aprendizaje orientada a la creación de



soluciones innovadoras para el desarrollo empresarial!	

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

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Actividad 1. Identificando mi Perfil Emprendedor

Antes de iniciar la formulación de un proyecto empresarial, es importante reconocer las habilidades y características personales que favorecen el emprendimiento.

De manera individual, cada aprendiz desarrollará un test de perfil emprendedor y posteriormente analizará los resultados obtenidos.

Reflexione y responda:

- ¿Cuáles son tus principales valores personales ?
- ¿Cuáles son tus talentos?
- ¿Cuáles son tus motivaciones?
- ¿ Cuáles son tus experiencias significativas?
- ¿Retos que has superado?
- ¿Qué te inspira?
- ¿Cuales son tus habilidades de liderazgo?
- ¿Soy creativo para solucionar problemas?
- ¿Tengo capacidad para trabajar en equipo?
- ¿Qué fortalezas y aspectos por mejorar identifico como emprendedor?
- ¿ Cuales son tus fortalezas?
- ¿Cuales son tus habilidades?
- ¿Que debilidades tienes por mejorar?
- ¿Cuales son tus metas, sueños y propósitos?
- ¿Cual es tu proyección personal y profesional?

- ¿Que tipo de negocio que le gustaría crear?
- ¿Qué impacto quisiera generar en la sociedad?

El aprendiz podrá elaborar:

- Un cómic
- Infografía
- Cartel
- Presentación creativa
- Mapa visual

Objetivo de la actividad

Promover el autoconocimiento y la identificación de capacidades personales como base para el desarrollo emprendedor.

Evidencia de aprendizaje

- Material
- Socialización oral de la actividad.
- Participación.

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

1. ¿Qué entiende por emprendimiento?
2. ¿Cuáles son las principales características de un emprendedor exitoso?
3. ¿Por qué algunas ideas de negocio fracasan?
4. ¿Qué importancia tiene la planificación antes de iniciar una empresa?
5. ¿Considera que cualquier persona puede convertirse en emprendedora? Justifique su respuesta.

Actividad grupal:

identificar una necesidad o problemática de su comunidad y propondrá una posible idea de negocio que contribuya a solucionarla.

Marco Normativo del Emprendimiento en Colombia
Con el fin de comprender el contexto legal que impulsa la creación y fortalecimiento empresarial en Colombia, los aprendices realizarán una investigación documental sobre la normatividad vigente relacionada con el emprendimiento.

Normas para investigar:
• Ley 1014 de 2006 – Fomento a la cultura del emprendimiento.
• Ley 1780 de 2016 – Empleo y emprendimiento juvenil.
• Ley 1834 de 2017 – Economía Naranja.
• Ley 1901 de 2018 – Sociedades BIC.
• Ley 2010 de 2019 – Crecimiento Económico.
• Ley 2069 de 2020 – Ley de Emprendimiento.
• Ley 2125 de 2021 – Inclusión Financiera.
• Ley 2234 de 2022 – Fomento al Emprendimiento Juvenil.
• Decreto 2185 de 2023 – Economía Popular.
Producto de la actividad:

Los aprendices elaborarán un cuadro sinóptico donde identifiquen:
- Nombre de la norma.
- Año de expedición.
- Objetivo principal.
- Beneficios para emprendedores.
- Aplicación al proyecto empresarial.

Socialización:

Cada grupo expondrá las normas asignadas y explicará cómo estas pueden apoyar el desarrollo de una nueva unidad productiva.

Evidencia:
• Cuadro sinóptico.
• Exposición grupal.

3.3 Actividades de apropiación:

Actividad 1. Diseño de Imagen Corporativa

Cada equipo de trabajo diseñará la identidad visual de su proyecto empresarial. Deberán construir:

• Nombre comercial.
• Eslogan.
• Logo corporativo.
• Misión.
• Visión.
• Valores empresariales.

Se utilizarán herramientas digitales como Canva, PowerPoint o software de diseño.

Evidencia:
• Logo empresarial.
• Manual básico de identidad corporativa.

Actividad 2. Definición de la Idea de Negocio

Cada equipo formulará una idea de negocio que responda a una necesidad identificada en el entorno.

Desarrollar:

• Descripción de la idea.
• Problema identificado.
• Necesidad que satisface.
• Beneficios esperados.

Evidencia: Ficha técnica de la idea de negocio.

Actividad 3.
Formulación de Objetivos del Proyecto

Construir:

• Objetivo general.
• Objetivos específicos.
• Indicadores.
• Metas.

Justificación y Antecedentes del Proyecto

Desarrollar:

• Antecedentes personales.
• Antecedentes empresariales.

• Antecedentes del sector.
• Justificación social.
• Justificación económica.
• Justificación ambiental.

Evidencia: Documento objetivos, antecedentes y justificación.

-Actividad 4. Análisis del Entorno

Realizar análisis del entorno empresarial considerando:

Entorno económico

• Inflación.
• Empleo.
• Capacidad adquisitiva.

Entorno social

• Tendencias de consumo.
• Cambios demográficos.

Entorno tecnológico

• Innovaciones del sector.

Entorno legal

• Normatividad aplicable.

Entorno ambiental

• Impactos ambientales del proyecto.

Evidencia: Matriz de análisis del entorno. (matriz pestel)

Actividad 5. Investigación de Mercados

Desarrollar:

• Objetivo de la investigación.
• Fuentes primarias y secundarias.
• Diseño de encuesta.
• Aplicación de instrumentos.
• Tabulación de resultados.

Evidencia: Informe de investigación de mercados.

Actividad 6. Determinación de la Muestra

Aplicar los conceptos de:

• Población.
• Muestra.
• Muestreo probabilístico.
• Muestreo no probabilístico.
• Cálculo del tamaño de la muestra.

Evidencia: Ficha técnica del muestreo.

Actividad 7 Segmentación de Mercado

Determinar:

• Mercado potencial.
• Mercado objetivo.
• Segmentación geográfica.
• Segmentación demográfica.
• Segmentación psicográfica.
• Segmentación conductual.

Evidencia: Perfil del cliente objetivo.

Actividad 8. Diseño del Modelo de Negocio Canvas

- Segmento de clientes.
- Propuesta de valor.
- Canales.
- Relación con clientes.
- Fuentes de ingresos.
- Recursos clave.
- Actividades clave.
- Socios estratégicos.
- Estructura de costos.

Evidencia: Lienzo Canvas diligenciado y socialización.

Actividad 9. Análisis de la Demanda

Identificar:

• Clientes potenciales.
• Necesidades del mercado.
• Frecuencia de compra.
• Comportamiento del consumidor.

Evidencia: Informe de demanda.

Actividad 10. Análisis de la Oferta y Competencia

Desarrollar:

• Competidores directos.
• Competidores indirectos.
• Productos sustitutos.
• Precios de mercado.
• Ventajas competitivas.

Realizar matriz comparativa de competidores.

Evidencia: Informe con matriz y su justificación

Actividad 11. Estrategias de Mercado

Desarrollar:

• Concepto del producto o servicio.
• Características.
• Beneficios.
• Propuesta de valor.
• Diferenciación.

Evidencia: Documento estrategia comercial.

Actividad 12. Estrategias de Distribución

Definir:

• Canal de distribución.
• Logística.
• Comercialización.

Evidencia: Plan de distribución.

Actividad 13. Estrategias de Promoción y Comunicación

Diseñar:

• Publicidad.
• Promoción.
• Marketing digital.
• Redes sociales.
• Imagen corporativa.

Evidencia: Plan promocional.

Actividad 14. Estructura Organizacional y Operativa

Definir:

• Organigrama.
• Cargos.
• Funciones.
• Procesos operativos.

Evidencia: Estructura organizacional.

3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento

Sustentación del Proyecto de Negocio

Cada equipo realizará la sustentación formal del Plan de Negocio ante el grupo e instructor.

La presentación deberá incluir:

• Perfil emprendedor del equipo.
• Idea de negocio.
• Objetivos.
• Justificación.
• Análisis del entorno.
• Investigación de mercados.
• Segmentación de clientes.
• Análisis de competencia.
• Estrategias de mercado.
• Estructura organizacional.
• Plan financiero.
• Conclusiones.

Evidencias

Conocimiento:
Argumentación durante la sustentación.

Desempeño:
Presentación oral y defensa del proyecto.

Producto:
Plan de Negocio finalizado.

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje		
EJECUCION Y EVALUACION		Desarrollar integralmente un proyecto de negocio que incluya: perfil emprendedor, análisis de la normatividad, la idea de negocio, objetivos, antecedentes, justificación, análisis del entorno, estudio de mercado, segmentación de clientes, análisis de	**Conocimiento:** Sustentación de los componentes técnicos, comerciales, organizacionales, legales y financieros del proyecto de negocio. **Desempeño:** Participación activa en las actividades de investigación, análisis, diseño, construcción de la propuesta empresarial **Producto:** Plan de negocio.	Formula y sustenta un proyecto de negocio, aplicando herramientas de emprendimiento, investigación de mercados, planeación estratégica, organización	**Técnica:** Observación directa, valoración de producto y sustentación. **Instrumentos:** Lista de chequeo y rúbrica de evaluación integral del proyecto de negocio

		demanda y competencia, estrategias de mercado (promoción y distribución), identidad corporativa, estructura organizacional, maqueta o prototipo y sustentación final mediante feria empresarial y pitch.		empresarial y análisis financiero, de acuerdo con las necesidades del entorno y la normatividad vigente.	

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

• Análisis del entorno: Estudio de factores internos y externos que pueden influir en el desarrollo de una empresa.

• Competencia: Empresas o personas que ofrecen productos o servicios similares dentro de un mercado.

• Emprendimiento: Capacidad de identificar oportunidades y desarrollar iniciativas innovadoras que generen valor.

• Estudio de mercado: Proceso de recolección y análisis de información para conocer clientes, competencia y tendencias del mercado.

• Estrategia de distribución: Conjunto de acciones para hacer llegar un producto o servicio al consumidor final.

• Estrategia de precio: Métodos utilizados para determinar el valor comercial de un producto o servicio.

• Innovación: Implementación de nuevas ideas, productos, servicios o procesos que generan valor.

• Investigación de mercados: Técnica que permite recopilar información para la toma de decisiones empresariales.

• Maqueta empresarial: Representación física o gráfica de una idea de negocio, producto o servicio.

• Mercado objetivo: Grupo específico de clientes al cual se dirige la empresa.

• Plan de negocio: Documento que describe la idea empresarial, su viabilidad y estrategias para su implementación.

• Perfil emprendedor: Conjunto de habilidades, competencias y características personales que favorecen la creación de empresas.

• Pitch empresarial: Presentación breve y persuasiva utilizada para comunicar una idea de negocio.

• Propuesta de valor: Beneficio diferencial que una empresa ofrece a sus clientes.

• Segmentación de mercado: División del mercado en grupos con características similares.

• Viabilidad: Posibilidad real de ejecutar y sostener un proyecto empresarial.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

• Congreso de Colombia. Ley 1014 de 2006. De fomento a la cultura del emprendimiento.

• Congreso de Colombia. Ley 1780 de 2016. Promoción del empleo y emprendimiento juvenil.

• Congreso de Colombia. Ley 1834 de 2017. Ley Naranja.

• Congreso de Colombia. Ley 1901 de 2018. Sociedades de Beneficio e Interés Colectivo (BIC).

• Congreso de Colombia. Ley 2010 de 2019. Ley de Crecimiento Económico.

• Congreso de Colombia. Ley 2069 de 2020. Ley de Emprendimiento.

• Congreso de Colombia. Ley 2125 de 2021. Inclusión Financiera y Desarrollo Empresarial.

• Congreso de Colombia. Ley 2234 de 2022. Fomento al Emprendimiento Juvenil.

• Presidencia de la República de Colombia. Decreto 2185 de 2023.

• Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA. Guía Metodológica para la Formulación de Planes de Negocio.
• Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA. Fondo Emprender. Manual para la Formulación de Planes de Negocio.
• Kotler, P. y Armstrong, G. Fundamentos de Marketing. Pearson Educación.
• Osterwalder, A. y Pigneur, Y. Generación de Modelos de Negocio. Deusto.
• Cámara de Comercio de Colombia. Guías para la Creación y Formalización de Empresas.
• Confecámaras. Herramientas para el Desarrollo Empresarial y Emprendimiento.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Luisa Fernanda Salas**	**contratista**		**20/04/2026**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Gestión del Talento humano
- Código del Programa de Formación: 112005
- Nombre del Proyecto:
- Fase del Proyecto: **Análisis, ejecución**
- Actividad de proyecto:
- Competencia para desarrollar**: Vincular a las personas seleccionadas, de acuerdo con las normas legales vigentes, políticas y procedimientos establecidos por la organización.**
- Resultados de aprendizaje:
- **Aplicar el proceso administrativo en la vinculación de los candidatos de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas de la organización.**
- **Acordar las condiciones de contratación del nuevo trabajador teniendo en cuenta la legislación vigente y las políticas organizacionales.**
- **Suministrar al nuevo trabajador la información pertinente teniendo en cuenta el protocolo, la normatividad vigente y las políticas de la organización.**
- **Administrar los documentos de la vinculación laboral y los de seguridad social de acuerdo con los parámetros de seguridad y operación.**
- Duración: 40 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz: El talento humano constituye el recurso más importante dentro de cualquier organización. Por esta razón, los procesos de vinculación laboral deben desarrollarse bajo criterios de legalidad, transparencia, responsabilidad y eficiencia administrativa. A través de esta guía usted adquirirá las competencias necesarias en los procesos de contratación, afiliación a seguridad social, inducción, gestión documental laboral y aplicación de la normatividad colombiana vigente, fortaleciendo sus capacidades para desempeñarse en áreas de gestión humana. Durante el desarrollo de las actividades analizará situaciones reales, elaborará contratos laborales, realizará afiliaciones al sistema de seguridad social, administrará documentos laborales y aplicará procedimientos organizacionales que garanticen una vinculación exitosa de los trabajadores.	

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

3.1 Actividades de reflexión inicial:

"La vinculación de un funcionario sin cumplir requisitos legales"

Situación: **Analizando situaciones reales en la vinculación del talento humano"**

Instrucciones

Lea detenidamente cada caso y responda las preguntas orientadoras. Posteriormente participe en una mesa redonda donde se discutirán las implicaciones legales, administrativas y éticas de cada situación.

Caso 1: La Contratación Apresurada"

Una empresa necesitaba contratar rápidamente a un auxiliar administrativo. El encargado de talento humano revisó la hoja de vida y decidió vincular al candidato sin verificar sus antecedentes disciplinarios y judiciales.

Un mes después, la empresa descubrió que la persona tenía antecedentes que le impedían desempeñar adecuadamente algunas funciones del cargo, generando inconvenientes para la organización.

Preguntas para reflexionar

1. ¿Qué error cometió el encargado de talento humano?
2. ¿Por qué es importante verificar los antecedentes antes de contratar a una persona?
3. ¿Qué documentos considera que deben revisarse antes de realizar una vinculación laboral?
4. ¿Qué consecuencias podría tener esta situación para la organización?
5. ¿Cómo evitaría que esta situación ocurriera nuevamente?

CASO 2.

El trabajador sin afiliación

Una empresa privada contrata un trabajador para iniciar labores inmediatamente debido a una urgencia operativa.

El trabajador comienza a desempeñar sus funciones sin estar afiliado a EPS, ARL ni fondo de pensiones.

A los ocho días sufre un accidente laboral.

Preguntas

1. ¿Qué errores se cometieron?
2. ¿Qué riesgos legales enfrenta la organización?
3. ¿Quién debe responder por la atención médica del trabajador?
4. ¿Qué normatividad se incumplió?
5. ¿Qué procedimiento debió realizarse antes de iniciar labores?

CASO 3.

La documentación falsa

Durante el proceso de vinculación de un asistente administrativo, el área de talento humano recibe certificados laborales y académicos.

Posteriormente se descubre que varios documentos fueron alterados para cumplir con los requisitos del cargo.

Preguntas

1. ¿Qué controles debieron aplicarse antes de la contratación?
2. ¿Por qué es importante verificar la autenticidad documental?
3. ¿Qué consecuencias puede tener para el trabajador presentar información falsa?
4. ¿Qué responsabilidad tendría la organización si no verificó los documentos?
5. ¿Cómo puede prevenirse esta situación?

CASO 4.

El contrato que nadie explicó

Una persona firma un contrato laboral sin recibir información sobre:

- Salario.
- Horario.
- Funciones.
- Prestaciones sociales.
- Reglamento interno.

Después de un mes presenta inconformidades porque considera que las condiciones laborales no corresponden a lo que esperaba.

Preguntas

1. ¿Qué información debe recibir todo trabajador antes de vincularse?
2. ¿Por qué es importante la inducción laboral?
3. ¿Qué responsabilidad tiene el empleador en este caso?
4. ¿Qué problemas pueden surgir por una comunicación deficiente?
5. ¿Cómo evitar este tipo de conflictos?

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

ACTIVIDAD 1.

Análisis de la vinculación laboral

Objetivo
Interpretar la normatividad laboral vigente aplicable a la contratación pública y privada.
Desarrollo
Los aprendices investigarán:

Normatividad para consultar

Contratación Privada

- Constitución Política de Colombia.
- Código Sustantivo del Trabajo.
- Ley 50 de 1990.
- Ley 789 de 2002.
- Ley 2101 de 2021.
- Decreto 1072 de 2015.
-

Contratación Pública

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 909 de 2004.
- Decreto 1083 de 2015.
- Ley 80 de 1993.
- Ley 1150 de 2007.

Régimen Especial Militar

- Constitución Política de Colombia (Art. 216 al 223).
- Ley 1861 de 2017.
- Decreto Ley 1790 de 2000.
- Decreto Ley 1793 de 2000.
- Ley 352 de 1997.
- Decreto Ley 1795 de 2000.

Evidencia

Cuadro sinóptico y socialización, posteriormente a la socialización los aprendices deberán realizar un cuadro comparativo.

3.3 Actividades de apropiación:

ACTIVIDAD 2. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE VINCULACIÓN

Objetivo

Identificar las etapas y procedimientos para la vinculación de personal.

Desarrollo

Cada equipo analizará uno de los siguientes casos:

Caso 1

Vinculación de un auxiliar administrativo en una empresa privada.

Caso 2

Vinculación de un profesional universitario en una alcaldía.

Caso 3

Incorporación de un Soldado Profesional al Ejército Nacional.

Deben identificar:

- Requisitos.
- Documentación.
- Autoridad competente.
- Tipo de vinculación.
- Procedimiento administrativo.

Evidencia

Diagrama de flujo del proceso.

ACTIVIDAD 3. SIMULACIÓN DE CONTRATACIÓN Y FORMALIZACIÓN

Objetivo

Aplicar la normatividad vigente en los procesos de contratación.

Desarrollo

Los aprendices elaborarán:

Sector privado

- Contrato a término fijo.

- Contrato a término indefinido.

Sector público

- Acto administrativo de nombramiento.
- Acta de posesión.

Régimen militar

- Ruta de incorporación del personal militar.
- Documentación requerida.

Evidencia

Carpeta documental de vinculación.

ACTIVIDAD 4. SEGURIDAD SOCIAL Y RÉGIMEN PRESTACIONAL

Objetivo

Diferenciar los sistemas de afiliación y prestaciones según el tipo de vinculación.

Desarrollo

Los aprendices elaborarán un cuadro comparativo:

Aspecto	Privado	Público	Militar
Salud			
Pensión			
Riesgos Laborales			
Prestaciones			
Entidad Administradora			

Evidencia

Informe comparativo.

ACTIVIDAD 5. GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO LABORAL

Objetivo

Administrar la documentación de vinculación laboral conforme a la normatividad vigente.

Desarrollo

Cada equipo organizará:

Empresa Privada

Historia laboral.

Entidad Pública

Expediente de servidor público.

Fuerzas Militares

Expediente de incorporación.

Aplicando:

- Ley 594 de 2000.
- Ley 1581 de 2012.
- Tablas de Retención Documental.

Evidencia

Expediente físico o digital.

3.4 ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

PROYECTO INTEGRADOR

"DISEÑO DEL PROCESO DE VINCULACIÓN DE TALENTO HUMANO EN COLOMBIA"

Situación Problema

Una organización requiere vincular personal bajo tres modalidades:

1. Un auxiliar administrativo para una empresa privada.
2. Un profesional universitario para una entidad pública.
3. Un Soldado Profesional para el Ejército Nacional.

Los aprendices actuarán como auxiliares de gestión humana responsables del proceso de vinculación.

FASE 1. PLANEACIÓN

Elaborar:

- Perfil del cargo.
- Requisitos.
- Cronograma (Gantt).
- Procedimiento administrativo.

Evidencia

Plan de vinculación.

FASE 2. FORMALIZACIÓN

Elaborar:

Privado

- Contrato laboral.

Público

- Acto administrativo.
- Acta de posesión.

Militar

- Ruta de incorporación.

Evidencia

Documentos diligenciados.

FASE 3. SEGURIDAD SOCIAL

Determinar:

- Afiliaciones requeridas.

- Régimen aplicable.
- Prestaciones.

Evidencia

Formatos de afiliación.

FASE 4. INDUCCIÓN

Diseñar:

- Programa de inducción.
- Manual de bienvenida.
- Lista de chequeo.

Evidencia

Plan de inducción.

FASE 5. GESTIÓN DOCUMENTAL

Organizar:

- Historia laboral.
- Archivo documental.

Evidencia

Expediente completo.

FASE 6. PRESENTACIÓN FINAL

Sustentación ante el instructor.

Los aprendices deberán justificar:

- La normatividad utilizada.
- El tipo de vinculación.
- Los documentos exigidos.

- Las afiliaciones realizadas.
- El procedimiento aplicado.

Producto Final

Portafolio Integral de Vinculación Laboral, que incluya:

- Vinculación en empresa privada.
- Vinculación en entidad pública.
- Vinculación bajo régimen especial militar.

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

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

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Acto Administrativo.
- Afiliación.
- ARL.
- Caja de Compensación.
- Contrato Laboral.
- Contrato Estatal.
- Dotación.
- EPS.

- Historia Laboral.
- Inducción.
- Pensiones.
- Seguridad Social.
- Talento Humano.
- Vinculación Laboral.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Constitución Política de Colombia.
- Código Sustantivo del Trabajo.
- Ley 50 de 1990.
- Ley 80 de 1993.
- Ley 100 de 1993.
- Ley 594 de 2000.
- Ley 789 de 2002.
- Ley 1150 de 2007.
- Ley 1581 de 2012.
- Ley 1562 de 2012.
- Ley 2101 de 2021.
- Decreto 1072 de 2015.
- Resolución 0312 de 2019.

Bibliografía

- Chiavenato, Idalberto. Gestión del Talento Humano.
- Werther y Davis. Administración de Recursos Humanos.
- Dessler, Gary. Administración de Recursos Humanos.
- Archivo General de la Nación. Gestión Documental.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Luisa Fernanda Salas**	**contratista**		**22/05/2026**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

Autor (es)					