PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Talento humano
- Código del Programa de Formación: 134207 V1
- Nombre del Proyecto Formativo: Apoyo a las actividades de talento humano, mediante el uso de herramientas tecnológicas, para el sector productivo colombiano
- Fases del Proyecto: Análisis Y Planeación
- Actividades de Proyecto Formativo:
- Análisis: Apropiar principios y procesos de talento humano integrando conceptos relacionados con documentos, herramientas tecnológicas, servicio al cliente, emprendimiento y comunicación.
- Planeación: Estructurar la empresa simulada mediante el establecimiento de procesos y documentos del área de talento humano, fomentando la cultura emprendedora, la comunicación organizacional y el servicio al cliente, e integrando herramientas tecnológicas.

- Competencias:
  Apoyo actividades de talento humano
  Elaboración de documentos de procesos de talento humano
  Operación de herramientas informáticas y digitales para talento humano
  Atención a clientes
  Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
  Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo
- Resultados de Aprendizaje:

Apoyo actividades de talento humano

Comprender los procesos de talento humano, según direccionamiento estratégico y políticas establecidas por la organización.

Elaboración de documentos de procesos de talento humano

Elaborar documentos

Reconocer tipos documentales originados en los procesos de talento humano de acuerdo con políticas y normativa

Preparar información necesaria para la elaboración de documentos de talento humano, de acuerdo con normativa.

Operación de herramientas informáticas y digitales para talento humano

Caracterizar sistemas de información de acuerdo a disponibilidad y necesidades de talento humano.

Tratar información de talento humano utilizando paquete básico de ofimática de acuerdo con recursos y requerimientos de la organización.

Atención a clientes

Comprender características de comunicación en el contexto laboral de acuerdo con políticas y cultura organizacional.

Atender solicitudes de clientes, según protocolos, herramientas tecnológicas, políticas organizacionales

Verificar la atención al cliente, teniendo en cuenta protocolos, políticas organizacionales y normativa.

Sugerir mejoras en la atención y servicio al cliente, de acuerdo con protocolos y políticas organizacionales

Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor.

Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora.

Relacionar la importancia de la negociación con el emprendimiento según las necesidades y elementos de la negociación.

Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.

Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo

Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.

Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.

Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.

Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.

- Duración de la Guía de Aprendizaje (480 horas):

2. PRESENTACIÓN

El objetivo de esta guía es acompañarte en el desarrollo de habilidades clave para apoyar los procesos del talento humano en una organización desde tu rol de auxiliar de talento humano, potenciando también tus competencias comunicativas, tecnológicas, de atención a clientes y emprendimiento. En ella desarrollarás resultados de aprendizaje asociados a las siguientes competencias: Apoyo a actividades de talento humano, Elaboración de documentos de procesos de talento humano, Operación de herramientas informáticas y digitales, Atención a clientes, Fomento de cultura emprendedora y Comunicación eficaz y efectiva. Para que logres un aprendizaje significativo, vamos a combinar diversas estrategias didácticas como aprendizaje por proyectos, basado en retos, gamificación con una narrativa que esperamos sea de tu agrado y en cada experiencia te involucres más dentro del universo de talento humano. Esperamos que participes activamente en las actividades y simulaciones, revises el material de los talleres, organices tu tiempo y tus recursos, asumas retos, muestres iniciativa, colabores con tus compañeros, y nunca dudes en pedir ayuda. Estás a punto de comenzar una aventura que tiene como propósito prepararte para el mundo laboral.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Actividad 1: Dinámica Construyendo lazos

Descripción de la actividad:

Anímate a participar en la dinámica *"Construyendo Lazos"* de grupo con una actitud positiva, respetuosa y empática. Es una gran oportunidad para conocer a tus compañeros y que ellos también te conozcan, dando el primer paso hacia una integración armoniosa.

Para ello te invitamos a realizar el taller 1, que se encuentra en el documento **"Taller de reflexión y contextualización".**

Actividad 2: Situación Problémica emprendimiento de mensajería

Descripción de la actividad:
Imaginemos:



Canva. (2025). Jóvenes colombianos ideando tener su empresa de mensajería [Imagen generada por IA]. Dream by Canva. https://www.canva.com/dream-lab.

Juan y Camila son dos jóvenes colombianos que desean emprender su propio negocio: una empresa de mensajería rápida en Bogotá. Tienen muchas ideas y ganas de salir adelante, pero al investigar sobre el emprendimiento en Colombia, descubren que más del 70% de las pequeñas y medianas empresas (pymes) fracasan antes de cumplir cinco años.

Si bien este problema tiene múltiples causas, se dan cuenta de que, en muchos casos, el fracaso se debe a una mala administración, la falta de atención a los trabajadores, el desconocimiento de las herramientas tecnológicas adecuadas (incluso cuando muchas de ellas son gratuitas) y el descuido en la atención al cliente, ya que los emprendedores suelen enfocarse en resolver otros problemas.
Ante esta situación, Juan y Camila se preguntan **¿Realmente podremos sostener y hacer crecer nuestro negocio o enfrentaremos el mismo destino que muchas otras pymes en Colombia?**
Para organizar su empresa Juan y Camila reflexionan ante varios problemas como:

- No saben cuántos empleados necesitan ni cómo organizarlos.
- Tampoco tienen claro qué documentos deben tener para contratarlos de manera legal.
- Han escuchado que hay herramientas tecnológicas que pueden ayudar a establecer las rutas que deben seguir los mensajeros, almacenamiento y preparación de pedidos, manejar la nómina, los horarios, los pagos, manejo de devoluciones y atención al cliente pero no saben cuáles usar ni cómo funcionan.

Manos a la obra:
A. Conforme un equipo de 3 aprendices y en su cuaderno respondan las siguientes preguntas:
¿Cómo pueden Juan y Camila organizar su empresa para que funcione bien y crezca con el tiempo?
¿Por qué son importantes los trabajadores para su negocio?
¿Cómo pueden las herramientas tecnológicas ayudar a mejorar la mensajería y el servicio al cliente?

¿Qué pueden hacer para evitar que su empresa fracase como muchas otras pymes en Colombia?
¿Qué impactos tiene su empresa para la sociedad y la economía del país?
¿Qué otros consejos les darían a Juan y Camila para poder sostener su negocio?

B. Escoja un líder de equipo y en plenaria junto a los otros líderes escribirán en el tablero las respuestas a estos interrogantes.
C. Escriba las conclusiones en su cuaderno y realice al menos 3 caricaturas que permitan reflexionar sobre estos temas.

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico y polivalente
Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, Lluvia de Ideas, Trabajo colaborativo, Exposición Oral, Juego de roles, Aprendizaje Basado en Proyectos, Dinámicas de Grupo, Tareas Colaborativas, Discusión en Pequeños Grupos, Aprendizaje Basado en Problemas (ABP).
Materiales de formación: Computadores de mesa, Computador Portátil, Red de internet, Datos, Televisor, Tablero, Marcadores, Tablet, Celular, Libretas, Agendas, Cuadernos de clase y útiles de papelería, entre otros.
Material de apoyo: Guía de aprendizaje, Taller "Reflexión y Contextualización", Material de Consulta
Evidencias de aprendizaje: Participación de manera responsable en las actividades asignadas, a través de trabajo colaborativo.
Duración de la actividad: 24 horas.

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

Actividad 1: Reconociéndome para Crecer

Destacando el desarrollo a partir del autoconocimiento

Descripción de la actividad:
Lee atentamente la siguiente información:

Momento de sabiduría:



Antigua Grecia. (s.f.). *Templo de Apolo Epicuro* [Imagen]. Recuperada de: *https://antiguagrecia.net/arquitectura-y-construccion/templo-apolo-epicurio-obra-maestra-arquitectura-griega/*

En la antigua Grecia, en el templo de Apolo en Delfos, había una inscripción muy especial: "Conócete a ti mismo" (γνῶθι σεαυτόν). Esta idea, impulsada por los filósofos y requisito fundamental para consultar el Oráculo de Delfos, invitaba a las personas a reflexionar sobre quiénes eran, cuáles eran sus fortalezas y en qué aspectos podrían mejorar. Todo esto con el objetivo de tomar mejores decisiones, llevar una vida más equilibrada y la clave para liderar de manera ética.

Uno de los pensadores más importantes de la época, Sócrates, adoptó esta enseñanza y la convirtió en el eje de su filosofía. Para él, el verdadero conocimiento empezaba por comprenderse a uno mismo. Hoy en día, esta idea sigue siendo muy valiosa: cuanto mejor te conozcas, más preparado estarás para enfrentar retos, aprovechar tus talentos y crecer tanto en lo personal como en lo profesional.

Con el paso de los siglos, este pensamiento se ha mantenido vigente. El gran dramaturgo, poeta y actor William Shakespeare afirmó: “De todos los conocimientos posibles, el más sabio y útil es conocerse a sí mismo”. De manera similar, Albert Einstein expresó: “Conocer bien a los otros es inteligente; conocerse bien a sí mismo es sabiduría”, resaltando que comprender a los demás es valioso, pero reconocerse a sí mismo es un acto profundo que permite actuar con mayor claridad y propósito en la vida.

En la actualidad, el autoconocimiento se ha convertido en una herramienta esencial tanto en lo personal como en lo laboral. ¿Cuántas personas conoces que enfrentan incertidumbre sobre su futuro profesional, buscan empleo sin tener claridad sobre sus talentos o intereses, o sienten insatisfacción con su trabajo? También hay emprendedores que fracasan porque no identificaron sus habilidades, debilidades y límites antes de iniciar su negocio.

Cuando las personas entienden sus fortalezas y lo que realmente les apasiona, pueden desempeñar roles en los que aporten valor y crezcan profesionalmente. Las empresas que fomentan el autoconocimiento en sus colaboradores logran equipos más motivados, mejoran su rendimiento y crean un ambiente de trabajo más positivo, donde todos se sienten valorados y a gusto.

Y ante esto ¿realmente te conoces?

Momento de jugar:

Vamos a desarrollar el Taller 2. El cual consiste en un juego llamado ***“La búsqueda del orbe dorado”*** que se encuentra en el documento **“Taller de reflexión y contextualización”**

Actividad 2. Inducción con LucIA

Descripción de la actividad:

Momento 1. Presentación de LucIA:



¡Hola! Soy LucIA, tu guía inteligente en talento humano ¡Bienvenido a esta nueva experiencia de aprendizaje! Permíteme presentarme: soy **LucIA**, una inteligencia artificial creada por **Talent Solutions**, una empresa innovadora dedicada a potenciar el talento humano a través de la tecnología.

He sido diseñada para acompañarte en tu proceso de inducción, ayudándote a comprender todo lo que debe saber y hacer un auxiliar de talento humano.

Conmigo, no solo recibirás información relacionada con tu rol en el apoyo al área de talento humano, la elaboración de documentos e informes, el registro de información atendiendo a tus clientes de manera efectiva todo esto con el apoyo de herramientas tecnológicas, sino que también podrás interactuar, hacer preguntas en tiempo real y recibir respuestas adaptadas a tus necesidades con el objetivo de que puedas crear tú empresa simulada.

Mi objetivo es hacer que esta inducción sea clara, dinámica y accesible para ti. A lo largo de este recorrido, estaré a tu lado para asegurarte una integración exitosa. Juntos construiremos un camino de aprendizaje y crecimiento. **¡Empecemos esta aventura con talento, humano!**

Momento 2. Explorando el Mundo del Talento Humano:



Mis creadores me han diseñado con una programación exploradora, permitiéndome adentrarme en el fascinante mundo del talento humano, un universo lleno de oportunidades, crecimiento y desarrollo. Sin embargo, para que esta experiencia sea realmente personalizada y enriquecedora para ti, primero necesito descubrir cuánto sabes sobre este tema.

A través de diversas actividades interactivas, analizaremos juntos tus conocimientos previos, identificamos áreas en las que te sientes más seguro y aquellas en las que podemos fortalecer tu aprendizaje. Así, podré adaptar la información y el recorrido a tus necesidades, asegurando que aproveches al máximo cada paso en este camino.

Relacionar el área de talento humano con otras áreas dentro de una empresa.

Descripción:

LucIA te presentará un mapa interactivo en el que aparecerán diferentes departamentos de una empresa (Talento Humano, Finanzas, Producción, Ventas, etc.). Tu misión es identificar qué hace cada una resolviendo el Taller 3. que se encuentra en el documento **"Taller de reflexión y contextualización".**

Caso de Estudio: Primer Día en el Departamento de Talento Humano

Descripción:

LucIA te guiará en una simulación interactiva donde experimentarás tu primer día como auxiliar de talento humano en una empresa. A lo largo de esta actividad, enfrentarás tres situaciones clave que pondrán a prueba tus habilidades y conocimientos iniciales.



Canva. (2025). Estudiante colombiano gafas que simulan una realidad aumentada[Imagen generada por IA]. Dream by Canva. https://www.canva.com/dream-lab.

Escenarios:

🔹 **Caso 1: Reemplazar el contador que se va de vacaciones. "**El contador de la empresa va a tomar sus vacaciones el próximo mes así que debes apoyar la elaboración de la convocatoria".

🔎 Revisemos tus conocimientos previos:

¿Qué crees que hace el contador de la empresa?

¿Qué información crees que necesitarías?

¿Qué plataformas o programas conoces para realizar el aviso de convocatoria?

🔹 **Caso 2: Inducción de un nuevo empleado "**Cuando llega un nuevo trabajador a la organización es importante que el sepa a qué tipo de empresa llegó".

🔎 Revisemos tus conocimientos previos:

¿Qué recursos se necesitarías para realizar la actividad?

¿Quién sería el o los responsables de dar la información que facilite su integración tanto a la empresa como al área financiera?

🔹 **Caso 3: Reporte de ausencias y permisos "**El Gerente solicita al jefe de talento humano un informe actualizado sobre ausencias y permisos del personal para planificar la carga laboral".

🔎 Revisemos tus conocimientos previos:

¿Cómo obtendrás la información?

¿Qué es para ti un reporte claro y organizado?

¿Conoces alguna herramienta que podrías utilizar para presentar el reporte?

Instrucciones:

1️⃣ Lee atentamente cada situación propuesta por LucIA.

2️⃣ Identifica los conocimientos que vas a desarrollar en el transcurso de tu formación.

3️⃣ Recibe retroalimentación en tiempo real con consejos prácticos para mejorar tus habilidades en talento humano.

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico y polivalente

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, Trabajo colaborativo, Exposición Oral, Juego de roles, Aprendizaje Basado en Proyectos, Dinámicas de Grupo, Tareas Colaborativas, Discusión en Pequeños Grupos, Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), Pregunta-respuesta.

Materiales de formación: Computadores de mesa, Computador Portátil, Red de internet, Datos, Televisor, Tablero, Marcadores, Tablet, Celular, Libretas, Agendas, Cuadernos de clase y útiles de papelería, entre otros.

Material de apoyo: Guía de aprendizaje, Taller "Reflexión y Contextualización", Material de Consulta

Duración de la actividad: 24 horas.

3.3 Actividades de apropiación

FASE DE ANÁLISIS

Apropiar principios y procesos de talento humano integrando conceptos relacionados con documentos, herramientas tecnológicas, servicio al cliente, emprendimiento y comunicación.

Descripción de la actividad:

3.3.1 Definir conceptos de principios, procedimientos y procesos relacionados con el apoyo a las actividades de talento humano, elaboración de documentos, operación de herramientas informáticas y digitales, atención a clientes, emprendimiento y comunicación.

Apoyar actividades de talento humano

3.3.1.1 Comprender conceptos básicos y fundamentales de conocimientos, principios, procedimientos y procesos relacionados con el apoyo a las actividades de talento humano, mediante el empleo de herramientas y recursos didácticos.

✨ **Bienvenido a TalentIA: El Planeta del Talento Humano** ✨



Hola, nuevamente, me recuerdas, soy LucIA, tu inteligencia artificial aliada en este emocionante viaje por el universo del talento humano.

Voy a acompañarte a un lugar muy especial: **TalentIA,** un planeta donde la cultura organizacional es el motor del progreso, el desarrollo profesional nunca se detiene y cada individuo juega un papel fundamental en el éxito colectivo.



Canva. (2025). Planeta Talentia [Imagen generada por IA]. Dream by Canva. https://www.canva.com/dream-lab.

En **TalentIA**, la cultura organizacional es fuerte, el desarrollo profesional es constante y cada individuo tiene un papel clave en el éxito del planeta. 🌎

- Representa un mundo donde el **talento** es el recurso más valioso.
- Es futurista y conectado con la gestión de personas.
- Evoca un ecosistema donde la innovación, el liderazgo y el bienestar laboral son esenciales.

En esta exploración de **TalentIA** vamos a estar interactuando con diferentes civilizaciones que nos van a compartir diferentes experiencias para enriquecer tu aprendizaje. Estás listo … Empecemos. El viaje a Talentia está compuesto de **4 travesías** en donde realizarás diferentes expediciones y pasarás por diferentes estaciones para lograr todo tu recorrido debes consultar el documento **“Travesías planeta TalentIA”** y seguir las rutas de navegación:

TravesIA 1. - CorporIA (Civilización Empresarial)



Hola, aprendiz. Soy **LucIA**, tu inteligencia artificial quien te guía en esta travesía. Hoy te contaré una historia sobre la ***primera civilización*** de nuestro planeta TalentIA llamada **CorporIA**, donde las empresas eran enormes y caóticas… hasta que algo cambió el rumbo de la historia… Para saber más revisa el documento **"Travesías planeta TalentIA"**
Para poder entender el legado de la gran división de la civilización CorporIA debes realizar las siguientes expediciones: Expedición 1 Clasificación de las empresas, Expedición 2 Ruta intergaláctica pasando por sus cinco estaciones y la Expedición 3 Presentación de los contenedores

TravesIA 2. EstrategIA (Civilización Direccionamiento estratégico y proceso administrativo)

Hola, soy LucIA, tu asistente de aprendizaje en talento humano. Hoy te llevaré a conocer una de las civilizaciones donde el talento y la estrategia son la clave para el éxito. Acompáñame en esta historia y descubre cómo se determina el direccionamiento estratégico en la segunda civilización que visitaremos.



En esta civilización, las organizaciones no sólo crecían por sus avances tecnológicos, sino por la forma en que gestionaban su talento humano. Todo estaba cuidadosamente planeado, y cada empresa seguía un proceso de direccionamiento estratégico para asegurar su éxito.
Para esta expedición contaremos con el apoyo de **V.I.S.O.N.** (Virtual Intelligent Strategic Operations Network). quien nos ayudará a comprender el **direccionamiento estratégico, el proceso administrativo y otros elementos de interés** todos claves para gestionar eficazmente cualquier organización
Para poder acceder a los conocimientos que te tiene preparado V.I.S.O.N. y conocer al detalle la expedición que debes realizar te invitamos a que revises el documento **"Travesías planeta TalentIA"**
Recuerda revisar la Expedición Navegando hacia la refinerIA de las empresas, donde debes recorrer 8 estaciones. Recuerda que cada equipo debe almacenar en un contenedor pruebas y evidencias de haber pasado por cada estación de forma lógica, ordenada y organizada.

TravesIA 3. Un Viaje a Través del Tiempo en la Gestión del Talento

Hola, soy LucIA, tu guía en el fascinante mundo del talento humano. Hoy te invito a viajar por el tiempo, donde descubrirás cómo ha cambiado la forma en que las organizaciones cuidan, desarrollan y potencian a sus equipos de trabajo.



Los detalles se encuentran en el documento **“Travesías planeta TalentIA”** en donde haremos la Expedición Línea de tiempo que tiene tres estaciones:
Primera Estación: El Pasado - Los Orígenes de la Gestión del Talento
Segunda Estación: El Presente - Modelos Actuales de Gestión del Talento
Tercera Estación: El Futuro - La Revolución Digital en la Gestión del Talento
En esta travesIA debes realizar una línea de tiempo con todo lo que vas a encontrar en **“Travesías planeta TalentIA”** ¡Sigue explorando, aprendiendo y creciendo en este maravilloso mundo del talento humano!

TravesIA 4. Talentópolis: La ciudad del talento



En el corazón de Talentia, existe una civilización altamente avanzada llamada Talentópolis. Es un lugar donde la gestión del talento humano no solo es una disciplina, sino el pilar fundamental del progreso. Sus habitantes, conocidos como **Talentorianos**, han perfeccionado la forma en que las personas trabajan, crecen y se desarrollan dentro de sus organizaciones. Y yo, LucIA, una inteligencia artificial diseñada para guiar el talento, tengo la misión de ayudarte a comprender cómo funcionan estos procesos.
Para esto te voy a invitar a realizar **8 expediciones** a diferentes lugares, todas las indicaciones están en el documento **“Travesías planeta TalentIA”** pero te voy a dar una breve explicación de cada una ¿Estás preparado? Vamos.

EXPEDICIÓN 1. 🪐 TALENTÓPOLIS



1. Objetivo: Comprender el Macroproceso de Talento Humano, identificando conceptos claves que aplicarás en tu rol de auxiliar, superando pruebas y tomando decisiones.

2. Ruta de navegación:
Estación 1 Conceptos
Estación 2 Objetivos
Estación 3 Planes y programas
Estación 4 Estrategias para la gestión
Estación 5 Ventajas
Estación 6 Tipos de gestión
Estación 7 Video síntesis
Estación 8 Introducción a procesos TH



Una vez terminados los recorridos por las estaciones respectivas, se realizarán las siguientes actividades significativas de formación: Discusión y socialización de la expedición. Recolección de Evidencias y Entrega de distinciones.

EXPEDICIÓN 2. 🌽 RECLUTAMIENTO INTERGALÁCTICO EN RECLUTIA



ReclutIA está dedicado a la exploración y descubrimiento de nuevos talentos a través de radares intergalácticos.

1. Objetivo: Comprender el proceso de Reclutamiento, identificando conceptos claves que aplicarás en tu rol de auxiliar, superando pruebas y tomando decisiones.

2. Ruta de navegación:
Estación 1 Conceptos
Estación 2 Objetivos
Estación 3 Ventajas
Estación 4 Identificar tipos
Estación 5 Navegar por las fases
Estación 6 Revisar documentos clave
Estación 7 Video síntesis



Una vez terminados los recorridos por las estaciones respectivas, se realizarán las siguientes actividades significativas de formación: Discusión y socialización de la expedición. Recolección de Evidencias y Entrega de distinciones.

EXPEDICIÓN 3. 🌠 SELECTIA LA CIVILIZACIÓN DE LA SELECCIÓN DE TALENTO.

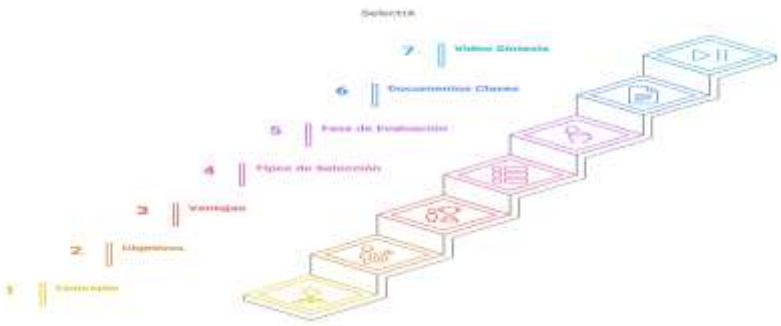


SelectIA es una avanzada civilización donde la selección de personal es clave para el éxito de la sociedad. Aquí, cada ciudadano tiene un rol estratégico en la elección de los mejores talentos y se analizan y eligen los mejores tripulantes para misiones estratégicas en la galaxia. A través de la visita a diferentes estaciones, nos sumergiremos en las actividades esenciales de selección dentro de SelectIA.

1. Objetivo: Comprender el Proceso de Selección de personal; identificando conceptos claves que aplicarás en tu rol como auxiliar, superando pruebas y tomando decisiones.

2. Ruta de navegación:

Estación 1 Conceptos
Estación 2 Objetivos
Estación 3 Ventajas
Estación 4 Tipos de selección
Estación 5 Fases de evaluación
Estación 6 Documentos clave
Estación 7 Video síntesis



Una vez terminados los recorridos por las estaciones respectivas, se realizarán las siguientes actividades significativas de formación: Discusión y socialización de la expedición. Recolección de Evidencias y Entrega de distinciones.

EXPEDICIÓN 4. 🗺️ VINCULARIA LA CONEXIÓN ENTRE EL TALENTO Y LA EMPRESA



En **Vincularia**, cada persona encuentra su rol ideal y cada organización recibe el talento perfecto para crecer y prosperar donde la conexión entre talento y empresa es el centro de todo.

1. **Objetivo:** Comprender el Proceso de Contratación y vinculación; identificando conceptos claves que aplicarás en tu rol como auxiliar, superando pruebas y tomando decisiones.

2. Ruta de navegación:
Estación 1 Conceptos
Estación 2 Objetivos
Estación 3 Ventajas
Estación 4 Identificar tipos
Estación 5 Navegar por las fases
Estación 6 Revisar documentos clave
Estación 7 Video síntesis



Una vez terminados los recorridos por las estaciones respectivas, se realizarán las siguientes actividades significativas de formación: Discusión y socialización de la expedición. Recolección de Evidencias y Entrega de distinciones.

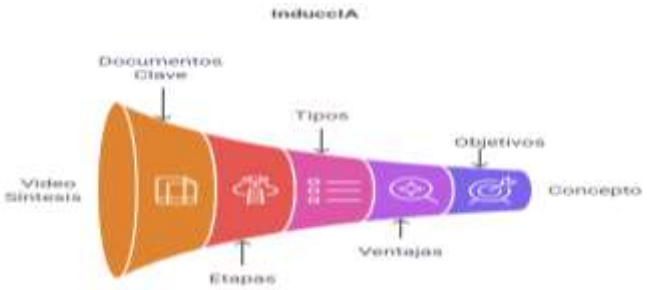
EXPEDICIÓN 5. INDUCCIA EL PUNTO DE PARTIDA PARA LOS NUEVOS EXPLORADORES



Induccia es donde se entrena a los nuevos exploradores de Talentia en las leyes y cultura de Talentia.

1. Objetivo: Comprender el Proceso de Inducción; identificando conceptos claves que aplicarás en tu rol como auxiliar, superando pruebas y tomando decisiones.

2. Ruta de navegación:
Estación 1 Conceptos
Estación 2 Objetivos
Estación 3 Ventajas
Estación 4 Tipos
Estación 5 Etapas
Estación 6 Documentos clave
Estación 7 Video síntesis



Una vez terminados los recorridos por las estaciones respectivas, se realizarán las siguientes actividades significativas de formación: Discusión y socialización de la expedición. Recolección de Evidencias y Entrega de distinciones.



EXPEDICIÓN 6. EVALUXIA
Un sistema de monitoreo que analiza el desempeño y el crecimiento de cada miembro de la flota.
1. Objetivo: Comprender el Proceso de Evaluación de desempeño; identificando conceptos claves que aplicarás en tu rol como auxiliar, superando pruebas y tomando decisiones.

2. Ruta de navegación:
Estación 1 Concepto
Estación 2 Objetivos
Estación 3 Ventajas
Estación 4 Tipos de evaluación
Estación 5 Etapas
Estación 6 Documentos clave
Estación 7 Video síntesis



Una vez terminados los recorridos por las estaciones respectivas, se realizarán las siguientes actividades significativas de formación: Discusión y socialización de la expedición. Recolección de Evidencias y Entrega de distinciones.

EXPEDICIÓN 7. 🔭 CAPACITIA

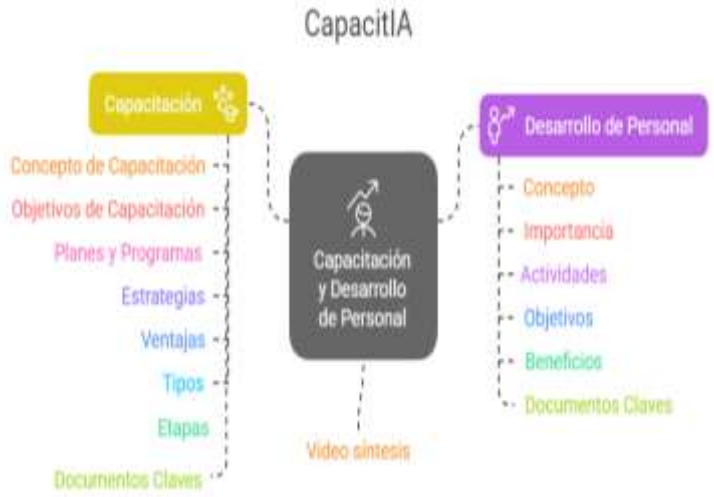


CAPACITIA es un centro de innovación y aprendizaje continuo, donde el talento evoluciona y se potencia.

1. Objetivo: Comprender los procesos de Capacitación y Desarrollo de Personal; identificando conceptos claves que aplicarás en el apoyo de actividades en tu rol como auxiliar, superando pruebas y tomando decisiones.

2. Ruta de navegación:

Estación 1 Concepto capacitación
Estación 2 Objetivos capacitación
Estación 3 Planes y programas
Estación 4 Estrategias
Estación 5 Ventajas
Estación 6 Tipos
Estación 7 Etapas
Estación 8 Documentos clave
Estación 9 Concepto desarrollo
Estación 10 Importancia
Estación 11 Actividades
Estación 12 Objetivos
Estación 13 Beneficios
Estación 14 Documentos clave
Estación 15 Video síntesis



Una vez terminados los recorridos por las estaciones respectivas, se realizarán las siguientes actividades significativas de formación: Discusión y socialización de la expedición. Recolección de Evidencias y Entrega de distinciones.

EXPEDICIÓN 8. 💖 BIENESTARIA



Dedicado al equilibrio, felicidad y desarrollo personal de los habitantes de Talentia.

1. Objetivo: Comprender el Proceso de Bienestar Social laboral; identificando conceptos claves que aplicarás en tu rol como auxiliar, superando pruebas y tomando decisiones.

2. Ruta de navegación:
Estación 1 Concepto
Estación 2 Objetivos
Estación 3 Ventajas
Estación 4 Tipos de bienestar
Estación 5 Etapas
EStación 6 planes y programas
Estación 7 Estrategias de implementación
Estación 8 Documentos clave
Estación 9 Video síntesis



Una vez terminados los recorridos por las estaciones respectivas, se realizarán las siguientes actividades significativas de formación: Discusión y socialización de la expedición. Recolección de Evidencias y Entrega de distinciones.

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico y polivalente
Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, gamificación, Lluvia de Ideas, Debate, Trabajo colaborativo, Exposición Oral, Juego de roles, Estudio de Casos, Clases Invertidas, Aprendizaje Basado en Proyectos, Dinámicas de Grupo, Entrevistas, Tareas Colaborativas, Discusión en Pequeños Grupos, Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), Mapa mental, Mapa conceptual, Representación gráfica, Mesa redonda, Demostración, Recolección de información, Simulación, Pregunta-respuesta.
Materiales de formación: Computadores de mesa, Computador Portátil, Red de internet, Datos, Televisor, Tablero, Marcadores, Tablet, Celular, Libretas, Agendas, Cuadernos de clase y útiles de papelería, entre otros.
Material de apoyo: Guia de aprendizaje, Taller “Expediciones planeta TalentIA”, Cartilla Macroproceso y procesos de talento humano”, Material de Consulta.
Evidencias de aprendizaje: Participación de manera responsable en las actividades asignadas, a través de trabajo colaborativo.
Instrumentos de evaluación: Cuestionario de preguntas para exámenes escritos y orales, Listas de chequeo y Rúbricas de evaluación.
Duración de la actividad: 48 horas.

Elaboración de documentos

3.3.1.2 Definir conceptos básicos y fundamentales de conocimientos, principios, procedimientos y procesos relacionados con elaboración de documentos, a través de herramientas y recursos didácticos.

🛰️ **Momento Viaje al planeta documentIA** 🚀**.**



LucIA: Hola, joven aprendiz. Nos encontramos de nuevo, recuerda que soy LucIA tu fiel compañera digital en este viaje de aprendizaje por el universo del talento humano. Hoy vamos a viajar a un nuevo planeta, **"El planeta documentIA"** para poder aprender de sus habitantes los **Infórmitas** 🛸. Y por ello quiero hablarte del aporte que hace este planeta al talento humano y que es algo fundamental en tu labor: **la información y los documentos.** Puede que, al inicio, esto te suene aburrido. Quizás pienses que son solo papeles y datos, pero créeme, **¡son mucho más que eso!** Yo misma soy una gran cantidad de datos correctamente ordenados para cumplir un propósito y lograr cosas extraordinarias.



Canva. (2025).Planeta de documentos, datos y registros [Imagen generada por IA]. Dream by Canva. https://www.canva.com/dream-lab.

Campaña 1. La doctrina de la perfección universal

Momento de aprender con LucIA:

Si imaginamos que la empresa es un gran barco, necesitaríamos la siguiente información como mínimo para navegar:



Cartas náuticas: Mapas detallados de los océanos, mares y puertos con información sobre profundidades, peligros, corrientes y rutas seguras.

Condiciones meteorológicas: Viento, olas, tormentas y otros factores climáticos que pueden afectar el viaje.

Sin esta información, el barco estaría a la deriva y terminaría naufragando por tomar decisiones sin fundamento. De la misma manera, una empresa sin información y sin el manejo de la misma termina pereciendo.

Ahora, ¿por qué es tan importante todo esto? Porque cuando manejas bien la información y los documentos, estás ayudando a que todo en la empresa funcione mejor. Imagina que falta un papel importante o que alguien no encuentra un dato clave. ¡Podría haber retrasos, confusiones o incluso problemas legales! Pero si tú te encargas de que todo esté en orden, estás contribuyendo a que la empresa sea más organizada, más rápida y más confiable.

La información es fundamental para la supervivencia, la cual es el objetivo final tanto para los seres vivos como para las empresas. Un águila quiere volar alto y asegurar su próxima comida; una empresa quiere ser competitiva y perdurar en el tiempo. Los **Infórmitas** han condensado en una sola palabra aquello que necesita una empresa para sobrevivir. Tanta es la importancia de ese término que se ha convertido en algo sagrado para todos aquellos que trabajan en una organización. Este término es: **CALIDAD**.

La calidad es el fundamento de su religión llamada "**Doctrina de la perfección universal"** y su fruto es un tesoro sagrado que les ofrecen a todo el universo y a los trabajadores de cualquier empresa. Sí, **¡un tesoro sagrado!** Algo que todos valoran, protegen y respetan porque saben que es fundamental para el éxito de la organización. Vamos a ver algunos mandamientos de esta doctrina para ello deberás consultar la **Introducción** en el documento ***Desafíos planeta documentIA***.

Momento de hacer para aprender:



LucIA: Bienvenido joven aprendiz hemos llegado a la primera de las grandes ciudades continentales llamada **"Perfectos"** Una ciudad donde la perfección es el ideal supremo, y sus habitantes dedican sus vidas a alcanzar la excelencia en todo lo que hacen. Una sociedad utópica donde la perfección no es solo un objetivo, sino un estilo de vida, y sus ciudadanos siguen rituales para mantenerla. En su metrópolis futurista la tecnología y la innovación se combinan para crear un entorno perfecto en todos los sentidos.



A continuación te voy a presentar a los grandes líderes de la ciudad: **LucIA** te presenta ante los **Infórmitas** y al exponer tus intenciones ellos te van a poner a prueba para ver si eres digno de ser su aprendiz para ello te indican que debes superar los **Desafios 1 y 2** para ver si eres digno de sus enseñanzas.
Antes de continuar deberás solicitar a tú instructor la autorización para comprobar que superaste ambos desafíos.
Felicitaciones por pasar los dos retos anteriores gracias a esto conoces a uno de los líderes de la "**Doctrina de la perfección universal"** quien te va ha explicar directamente ¿qué es la calidad?

Momento Aprendizaje con Иван



Иван: Saludos humano mi nombre es **Иван** uno de los líderes de la doctrina, te has ganado el honor de ser yo mismo quien te guíe por los caminos sagrados de la calidad.
Nuestra raza ha podido sobrevivir gracias al entendimiento que tenemos de la calidad y nuestro legado lo hemos expandido a todo el universo sirviendo como maestros, nuestras consultas son muy valoradas y por ello estamos muy ocupados.
Nuestros ancestros junto con los dioses logran definir la **CALIDAD** de la siguiente manera:
"***Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos."***
La siguiente definición quedó registrada en nuestro texto sagrado que ahorita tienes en tú poder la santísima NTC-ISO 9000:2015, la cual te pido que cuides muy bien de la copia que te dimos ya que más adelante tendremos que consultarla.
Me imagino que esta definición te parecerá complicada y lo es, por eso su dominio es tan valorado en todo el universo pero no te preocupes yo estoy aquí para explicártelo de una manera en la cual puedas entenderlo humano.
Ahora tengo hambre y deberás preparar mi alimento mientras aprendes de **CALIDAD**, por eso resuelve el **Desafío 3.** y prueba tú valor joven aprendiz. El instructor será el encargado de informarte si aprobaste o no el desafío.

Иван Te dice la siguiente frase y te pide que continúes a su lado el viaje ***"La estandarización permite uniformidad, reduce errores y ayuda a asegurar la calidad por eso los ancestros también se preocupan por entenderla y adorarla. Estandarización y calidad siempre van de la mano, tienen una relación demasiado estrecha y se dice que no existe una sin la otra".***
Иван se encuentra ocupado por ahora así que decide presentarte a su más apreciada discípula la cual continuará con tus lecciones.



Momento Aprendizaje con Anya:

Anya: Mucho gusto mi nombre es **Anya,** primera discípula de mi maestro **Иван.** Mi misión es explicarte uno de los primeros regalos sagrados que nos dejaron los dioses de la calidad y que nuestros ancestros han hecho la importante tarea de transmitir estos conocimientos a través de las generaciones para poder evolucionar.

He estudiado tú cultura y encontré que en su planeta tienen una religión llamada catolicismo la cual narra una historia interesante que supongo ya conoces y nos puede servir de base para que me puedas entender.

Afrontaras el **Desafío 4.** siguiendo atentamente mis indicaciones:

Campaña 2. Normas y códigos Infórmitas



Hola, soy **LucIA** de nuevo, te felicito por haberte convertido en aprendiz de los **Infórmitas,** sus conocimientos así como sus textos sagrados son reconocidos por todo el universo. me imagino que tienes muchas dudas acerca de estos textos dejame buscar en mis bases de datos y te daré la información que encuentre.

Algo fundamental en cualquier organización que busca ser excelente son las normas internacionales NTC ISO.

📌 ¿Qué son las normas NTC ISO?

Las normas NTC ISO (Norma Técnica Colombiana - ISO) son estándares internacionales que ayudan a empresas y organizaciones a mejorar su calidad, eficiencia y competitividad.

👉 NTC significa que la norma ha sido adoptada en Colombia por el ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación).

👉 ISO es la Organización Internacional de Normalización, encargada de crear normas aplicables a nivel global.

🎯 ¿Para qué sirven?

Las normas ISO establecen buenas prácticas para distintos sectores, asegurando que los procesos sean organizados, seguros y eficientes. En el mundo del talento humano, por ejemplo, ayudan a garantizar que las empresas gestionen bien a sus colaboradores y ofrezcan condiciones laborales adecuadas.

Antes de continuar tú viaje debes conocer bien su cultura, por ello te pido que superes el **Desafío 5.**

Momento Reencuentro con Иван.

Nuestros caminos vuelven a encontrarse humano, soy yo **Иван** he observado atentamente tú crecimiento y por eso siento que ya puedes acceder a los siguientes conocimientos de calidad:

🔄 **Enfoque sistémico:** *Todo está conectado*



Lo primero que tienes que aprender es que todo está conectado dentro de una organización y por ello tienes que ampliar tú visión, la forma como percibes las cosas.

Imagina que una organización es como una gran máquina. Cada pieza representa un área o proceso: recursos humanos, producción, ventas, atención al cliente, etc.

Иван: Todo aprendiz, si quiere alcanzar la grandeza, debe tener su propio código de honor 🛡️ . Para obtenerlo, realizando el **Desafío 6.** 💪.

El instructor será el encargado de decirte si lo superaste o no.

Felicitaciones, yo **Иван** aprecio tus esfuerzos, veo que tienes un código de honor apropiado para ti, espero que lo cumplas a cabalidad y le des la importancia y el valor a tú palabra honrando dicho código con cada uno de tus actos.

No es momento de descansar es hora de ver una de las bases fundamentales de la calidad la cual se conoce como **documentación**. Pero para que puedas comprenderla y entender su importancia debes superar el **Desafío 7.** En el cúal te cuento la gran historia de "**La Leyenda de los Infórmitas y la Fuerza del Conocimiento".**

Campaña 3: Los dirigentes infórmita



Иван: Felicitaciones por llegar a este punto. Ahora te enseñaré cómo los **Infórmitas** dirigen y gerencian su mundo:

Por eones, los **Infórmitas** han aprendido a través de ensayo y error, de manera muy similar a los humanos. Por eso sabemos que el conocimiento evoluciona: lo que es válido y cierto hoy, mañana puede no serlo. Todo esto nos ha llevado al punto en el que nos encontramos.

Se creó una división del trabajo por que necesitábamos dirigentes que guíen a nuestro pueblo y por eso actualmente existen seres que ocupan la posición de **dirigentes infórmitas** y se guían por una filosofía llamada **gestión por procesos**, La cual también fue un regalo de los dioses junto con nuestros ancestros. Más adelante ahondaremos en esa historia, pero por ahora, lo que debes aprender son las bases de este modelo de gestión.

Para ello se te presenta el **Desafío 8.** Demostrando que comprendes la gestión por procesos.

Campaña 4. Sistemas y procesos.



Иван: Bienvenido a este nuevo salón más sagrado del conocimiento llamado **procesión**, yo seré tú guía y continuaremos con las lecciones para poder avanzar en tú camino a la perfección sagrada.

Antes de continuar en tu viaje, tendrás que comprender a profundidad un término sumamente importante: *Proceso*.

Tú ya pudiste leer la definición de *proceso* en el libro sagrado *NTC-ISO 9000*. Sin embargo, el hecho de que conozcas la definición dada por los dioses no significa que comprendas en su totalidad su significado.

Para lograrlo, primero deberás responder las siguientes preguntas. Si no estás seguro de sus respuestas, investiga en internet y reflexiona sobre ellas:

1. ¿Cuál es la definición del sistema digestivo?
2. ¿Cuál es la definición del sistema respiratorio?
3. ¿Cuál es la definición del sistema circulatorio?

Escríbelas en tu cuaderno antes de continuar.

Ahora bien, supongo que ya has notado una relación entre las definiciones de cada uno de los sistemas: **todos, sin excepción, son un conjunto de órganos que tienen una función en común.**



Nosotros, los ***infórmitas***, también fuimos creados y programados de esa manera por seres superiores a los que llamamos ***los Dioses de la Calidad*.** En su infinita sabiduría, nos dividieron en sistemas con funciones específicas: uno se encarga de nuestra alimentación, otro del intercambio gaseoso, otro de gestionar nuestra sabiduría, y así sucesivamente. Nuestra raza, al igual que la tuya, descubrió los beneficios de esta organización y decidió replicarla en sus máquinas más avanzadas.

Es hora de continuar aprendiendo y lo más importante de practicarlo para ello resolverás el **Desafío 9.**

¡Perfecto! Tus respuestas y análisis han sido acertados. Ahora que comprendes qué es un sistema, es momento de dar el siguiente paso.



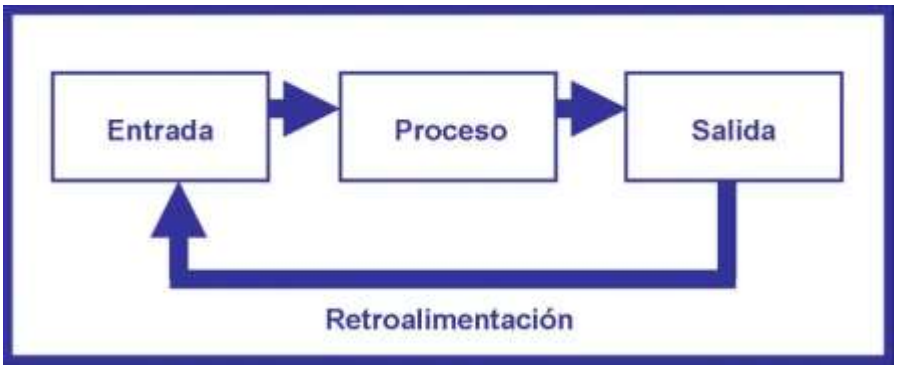
Иван: Es posible que te preguntes: *¿Por qué necesito entender qué es un sistema para comprender el término "proceso"?* No te preocupes, pronto todo tendrá sentido.
Volvamos a la definición de **proceso** según el *libro sagrado* NTC-ISO 9000:
"Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto."
Si analizas esta definición con atención, notarás algo interesante: al igual que un sistema, un proceso también es un conjunto de elementos que trabajan juntos con un propósito definido. Sin embargo, la gran diferencia entre la definición es que **un proceso está compuesto exclusivamente por actividades**.
Si deseas comprender a fondo el concepto de proceso entonces tienes que continuar con el **Desafío 10** cuanto antes.

Momento reencuentro con Anya:
Anya: Saludos joven aprendiz, que bueno es reencontrarnos, mi gran maestro me ha pedido que te siga guiando por un momento mientras atiende un asunto interplanetario.



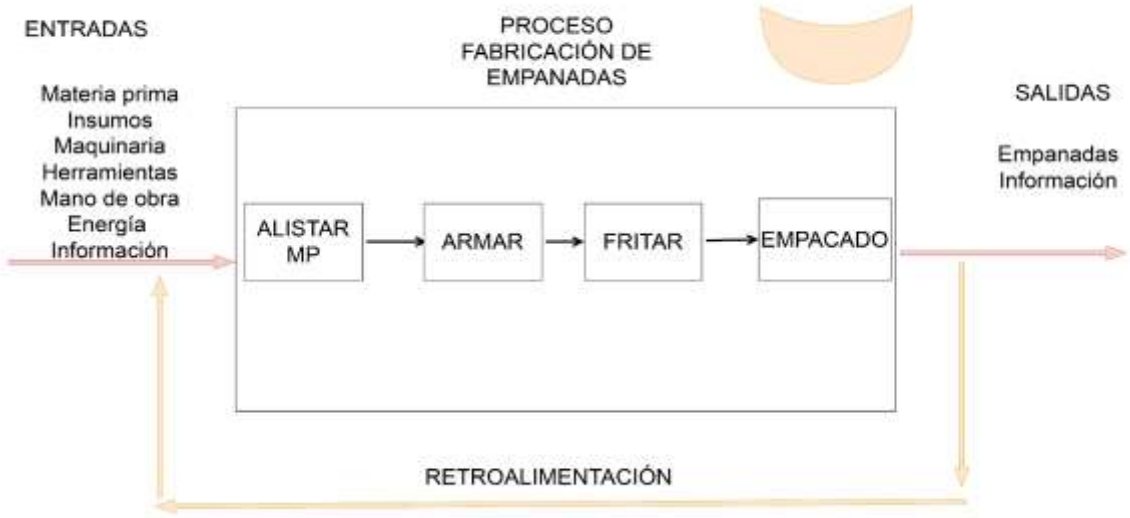
Déjame hacerte una pregunta ¿Alguna vez has intentado explicarle a alguien cómo hacer algo, pero las palabras no son suficientes? Los seres humanos son visuales, y ver un proceso dibujado no solo facilita su comprensión, sino que también ayuda a organizarlos, analizarlos y mejorarlos.

El siguiente diagrama es muy sencillo de realizar e incluye las entradas, las actividades del proceso, las salidas y su retroalimentación.



DanielaCR7. (2014, 28 de agosto). Ingreso, Proceso y Salida de Datos Programación [Imagen]. Daniela y Kitty. https://danielaykitty.wordpress.com/2014/08/28/ingreso-proceso-y-salida-de-datos-programacion/

Veamos el ejemplo en el caso de un proceso de fabricación de un alimento humano las empanadas:





¿Qué es la Retroalimentación?

Anya: La **retroalimentación** es la etapa final de un proceso, donde se analiza el resultado obtenido y se identifican mejoras. Permite evaluar si el proceso fue eficiente o si se necesita ajustar algo para obtener mejores resultados en el futuro.

Se da cuando revisamos el producto o servicio final y realizamos ajustes basados en observaciones, pruebas o comentarios. Es clave en la mejora continua y en la calidad de cualquier proceso.

Tienes que profundizar con un ejemplo real de retroalimentación para poder aprender y poner a prueba tus conocimientos en el **Desafío 11**.

Campaña 5. Procesos de Talento Humano

Anya: Una vez que superaste los desafíos de conocimiento de sistemas y procesos es hora de ahondar más específicamente en tú entrenamiento como auxiliar de talento humano: Lo primero que debes apropiar es que el talento humano es el corazón de cualquier organización. Las empresas pueden contar con la mejor tecnología, estrategias innovadoras y grandes inversiones, pero sin sus aportes, su creatividad y sus ideas de mejora de un equipo de personas motivadas, capacitadas y alineadas con los objetivos de la empresa, es muy difícil alcanzar la supervivencia y el éxito.

Imagina un equipo de fútbol: no basta con tener los mejores jugadores si no trabajan en conjunto, siguen una estrategia clara y están comprometidos con ganar el partido. Lo mismo ocurre en las empresas: cada persona tiene un rol clave, y para que todo funcione bien, se deben gestionar adecuadamente las personas y sus procesos.



Por eso, las organizaciones necesitan procesos bien estructurados para gestionar a su personal de manera efectiva. Estos procesos no solo ayudan a atraer y retener a los mejores talentos, sino también a desarrollarlos, motivarlos y asegurarse de que trabajen en un ambiente donde puedan dar lo mejor de sí mismos.

Para entender cómo funcionan estos procesos en el área de talento humano, los analizaremos desde tres perspectivas clave:

☑ **Tipología** – ¿Qué tipos de procesos existen en la gestión del talento humano? ¿Cuáles son sus funciones y objetivos?

☑ **Secuencia** – ¿En qué orden se desarrollan estos procesos para que sean efectivos?

☑ **Interacción** – ¿Cómo se relacionan entre sí estos procesos para que el sistema de gestión de talento humano funcione correctamente?

¡Viajero interestelar! Hoy emprenderemos un viaje a través de las estrellas, donde exploraremos y comprenderemos las generalidades de los procesos de Talento Humano, cartografiándolos como verdaderos navegantes cósmicos.

Tu equipaje imprescindible: Este mapa estelar y una mente abierta.



¿Estás listo para dar el salto al hiperespacio del conocimiento? 🚀 ✨ Es hora de superar los **Desafíos 12 y 13**. ¡Tú puedes, viajero intergaláctico! 💫 El destino de los Pleyadianos está en tus manos. **¡Mucha suerte!**

Campaña 6. Los documentos de talento humano



Иван: "¡Saludos, humano! Te pido excusas por mi ausencia, estuve solucionando unos problemas en la ciudad de **Datarión.** pero Anya me compartió noticias extraordinarias. Según los registros interestelares, no solo tuviste una experiencia de aprendizaje transformadora, sino que tu nombre ahora resuena en los círculos pleyadianos como **'El gran aprendiz con Talento Intergaláctico'.**

Tu legado incluye:

🪐 El Protocolo de Cristal: Un sistema de onboarding que redujo la deserción y aumento la motivación.

🌌 Los Archivos de Motivación: Tus técnicas ahora se enseñan en las academias pleyadianas.

🌠 Mención honorífica: ¡Tienes un asteroide nombrado en tu honor en el sistema Pleyade-7!

Como puedes ver el conocimiento no solo se transmite si no que puede traer consecuencias que incluso pueden ayudar a una civilización entera. Espero que todo esto te motive a seguir estudiando y aprendiendo. Esto no termina aquí, humano. Anya y el Consejo Pleyadiano han intercedido ante mi para que pueda seguir compartiendo más conocimiento contigo, una colección de conocimientos ancestrales que solo los mejores aprendices de talento humano en la galaxia han podido estudiar.

Ahora aprenderás de los **documentos, la información documentada y registros en talento humano.** supongo que no sabes muy bien las diferencias entre ellos ni mucho menos su importancia a profundidad. Estos conocimientos tan poderosos que han moldeado civilizaciones en toda la Vía Láctea y que una vez que lo sepas, no podrás ver el Talento Humano de la misma forma. Nuestra raza tiene un mandamiento que indica que ***"Lo que no está documentado, no existe".*** Y mi misión aquí es ayudarte a que lo comprendas.

Lamentablemente los datarianos me han enviado un mensaje de urgencia al parecer nuevos problemas han surgido y debo viajar, pero no te preocupes te llevaré como mi discípulo a esta primera misión.

Ahora afronta el **Desafío 14.** al aprobarlo estarás más cerca de lo que piensas en lograr tú meta. **Tu equipaje imprescindible:** El gran libro sagrado que obtuviste 📖**NTC-ISO 9000:2015**📖 y buena actitud.

Campaña 7. Alistamiento de información



NBAH permanece aún de rodillas. A su alrededor, la ciudad colapsa lentamente. Columnas de registros se quiebran como huesos del pasado. Fluyen líneas de datos, desbordadas y rotas, como sangre digital, a través de los pasillos que alguna vez fueron el corazón del orden.
Datarión ha caído. Y con ella, pronto todo el planeta **DocumentIA** será consumido por el caos. Ya no quedan documentos, ni información documentada, ni registros verificables. Solo silencio… y el eco de lo que alguna vez se supo.
NBAH (con voz entrecortada, que ahora brilla con una luz propia):

> ***Ya no eres el mismo joven inexperto que una vez dudó ante la diferencia entre un documento y un registro, ahora, no tenemos acceso a los sistemas centrales, donde reposaba todo nuestro conocimiento.***
> ***Ya no existe la base estructural que guiaba este mundo, solo queda lo que vive en tu mente, en la tuya y en la de todos los Infórmitas.***
> ***Estamos en guerra contra BurnIAt. Pero estamos débiles.***
> ***Debemos reconstruirlo todo y prepararnos para el contraataque.***

Solo chispean restos y fragmentos de lo aprendido. Pero suficientes para encender la esperanza.

> "Cuando se pierde la información…
> solo queda la **memoria viva** de quienes la aprendieron."

Debes ayudar a los **infórmitas** a reconstruir lo que alguna vez fue el sistema de información más poderoso del universo por eso tendrás que completar los **Desafios 15 y 16.**

Campaña 8. Reconstruyendo el Orden con la Estructura documental



Las ruinas de **Datarión** laten con un eco espectral, como un susurro de tiempos olvidados que se aferra desesperadamente a la existencia. Fragmentos de datos flotan en el aire, y confluyen alrededor de Nbah, parpadeando erráticamente como luciérnagas atrapadas en el borde del abismo.

NBAH, se convierte en su núcleo vibrando en destellos de energía primigenia, resiste entre los escombros. Sus manos, como las de un arquitecto ancestral, se extienden sobre la devastación. Desde la nada, los fragmentos dispersos comienzan a reunirse. Una columna de luz y datos se alza temblorosa, frágil como el primer suspiro de un mundo renacido. No es suficiente. No todavía.

Pero hay esperanza. **Tú eres la clave**. Gracias al alistamiento de la información, NBAH puede concentrar su poder en la recolección de la memoria de los Infórmitas, mientras tú organizas, verificas y depuras los restos de conocimiento que aún pueden salvarse.

Desde la bruma digital, su voz resuena con la solemnidad de un oráculo, con la gravedad de quien ha visto la caída de civilizaciones enteras:

NBAH: *BurnIAt destruyó nuestros archivos, pero no nuestra sabiduría. La información puede ser corrompida, borrada, distorsionada... pero el conocimiento, cuando se graba en la mente de los que resisten, se convierte en inmortal.*

Se gira hacia ti, su mirada relampagueante ardiendo con la determinación intacta.

NBAH: *Para reconstruir DocumentIA, debes dominar las Leyes de la Estructura Documental. Son el esqueleto invisible que sostiene todo conocimiento. Sin estructura, hasta la verdad se desmorona en el caos. Sin orden, el universo mismo colapsa en la sombra.*

El aire se tensa. La realidad se quiebra. Un sonido como el lamento de los datos perdidos se alza desde los escombros.

Desde el firmamento digital, una sombra rasga el código mismo de la existencia. **Kraken-404** se desliza como una pesadilla viviente, una entidad devoradora de datos, un parásito nacido del desorden. Su silueta ondulante infecta lo que toca, descomponiendo registros en polvo digital. Su aliento es una tempestad de errores y vacío, un torbellino de corrupción que se alimenta de lo que no ha sido estructurado.

Ante ti, un holograma cobra vida. Documentos rotos flotan en el espacio, líneas de información desangrándose en fragmentos sin sentido. Kraken-404 se desliza sobre ellos como una plaga hambrienta, devorando sin piedad los archivos carentes de estructura. El caos es su festín, y cada dato sin orden es un susurro de agonía en la gran sinfonía de la destrucción.

NBAH: *(con una voz que vibra entre el deber y la desesperación) No hay tiempo. Aprende. Aplica. Reconstruye. O desapareceremos para siempre.* El eco de sus palabras se expande más allá de las ruinas, atravesando los circuitos agonizantes de DocumentIA, resonando en cada dato que aún resiste la corrupción. **El destino del conocimiento pende de un hilo.**

Por ello, deberás dominar la Estructura Documental cumpliendo los desafíos 18. La batalla contra la entropía ha comenzado.

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico y polivalente
Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, gamificación, Lluvia de Ideas, Debate, Trabajo colaborativo, Exposición Oral, Juego de roles, Estudio de Casos, Aprendizaje Basado en Proyectos, Dinámicas de Grupo, Tareas Colaborativas, Discusión en Pequeños Grupos, Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), Representación gráfica, Mesa redonda, Conversatorio, Recolección de información, Simulación, Pregunta-respuesta.
Materiales de formación: Computadores de mesa, Computador Portátil, Red de internet, Datos, Televisor, Tablero, Marcadores, Tablet, Celular, Libretas, Agendas, Cuadernos de clase y útiles de papelería, entre otros.
Material de apoyo: Guía de aprendizaje, Taller "Desafíos planeta documentIA Análisis Y Planeación", Material de Consulta
Evidencias de aprendizaje: Participación de manera responsable en las actividades asignadas, a través de trabajo colaborativo.
Instrumentos de evaluación: Cuestionario de preguntas para exámenes escritos y orales, Lista de chequeo, Rúbricas de evaluación, Guías de observación, Mapas conceptuales, Mapas mentales, Grabaciones de audio o vídeo.
Duración de la actividad: 48 horas.

Operación de herramientas

3.3.1.3 Caracterizar sistemas de información de los procesos de talento humano de acuerdo a necesidades identificadas en la empresa simulada.

✨ **Bienvenido a BYTEON: El Mundo de la Conciencia Artificial y los sistemas de información** ✨



Hola Aprendiz, como sabes, soy LucIA, tu inteligencia artificial aliada en este emocionante viaje por el universo del talento humano. En esta oportunidad vamos a darle una mirada al futuro y vamos a visitar un planeta llamado **Byteon**. Sus dominios llegan hasta sistemas fronterizos del espacio profundo, lo desconocido está allí. Nos encontramos con una raza extraterrestre avanzada, sus dominios son amplios y poderosos, enmarcados en la filosofía, la confianza y **basados en los sistemas de información** su propuesta es unificar los

dos sistemas mediante la GESTION HUMANO-EXTRATERRESTRE, llegar a un entendimiento general.
Ya casi todo está listo, faltan unos ajustes finales y tú has sido designado por DataPrime para realizar esta tarea, para ello SIGH, te ratificado a LucIA como tu acompañamiento artificial, quien te aconsejara en cada uno de los pasos finales de la integración. La forma más sencilla que LucIA ha determinado, es iniciar nuestras labores en **Byteon.** La historia completa está en los **"Retos del planeta Bydeon"**

BYTEON: El Mundo de la Conciencia Artificial



A una distancia incalculable de la Tierra, se halla Byteon, un planeta perfecto con superficies compuestas por circuitos vivos que laten con energía cuántica. Este mundo es el epicentro de la inteligencia artificial y los sistemas de información espaciales. Gobernado íntegramente por robots, Byteon es un planeta económicamente floreciente, vital para la colonización humana y estratégico para la Confederación.
Para conocer más debes revisar el documento **"1. Retos del planeta Bydeon"**
La **Misión Principal No 1** que se te asignará a ti junto con la ayuda de LucIA y de la cual deberá dar reportes a **DataPrime** es la siguiente: **"Caracterizar sistemas de información de acuerdo a disponibilidad y necesidades de talento humano."**
En resumen: Byteon administra su talento robótico mediante un sistema de información avanzado que clasifica, asigna y mejora el rendimiento de los autómatas en tiempo real, utilizando tecnologías como inteligencia cuántica, aprendizaje algorítmico y redes neuronales sintéticas, usted deberá aprender de ella y comunicar a **DataPrime** la información para que la unificación sea todo un éxito
Para alcanzar dicho reconocimiento y lograr la misión principal, tu junto con LucIA, deberán superar todos los retos que mediante la asignación de misiones y la exploración de información del planeta irás consiguiendo misma que subirá tu rango, así como te dará NEXs para alcanzar tu meta.
Misiones y retos
DataPrime nos indica que a travez de esta travesía se te irán presentando diferentes misiones con varios retos en su interior, LucIA y tu, aprendiz, deberán ir enfrentando y solucionando dichos retos, se te irán reconociendo grados y Nex en la solución de cada uno.
los NEXs
El NEXs es la moneda digital y cuántica de Byteon, usada para transacciones comerciales y energéticas. Robots y humanos obtienen NEXs tokens al completar tareas de la Conciencia Central, que pueden

gastarse en actualizaciones, acceso a redes de alto nivel o derechos de toma de decisiones, y se intercambian según sus necesidades operativas.

Misión 1: Identificar fuentes de información de talento robótico dispuesta por la organización

El primero de estos retos es el siguiente: las fuentes de información de Byteon



LucIA, la IA de Byteon, ha identificado que la información es crucial para gestionar el talento robótico. Las fuentes de la red Neogenos incluyen datos estructurados y no estructurados que apoyan la contratación, selección, capacitación, evaluación del rendimiento y bienestar laboral, siguiendo las directrices de "la Aspís-Dóry". Estas fuentes recopilan, almacenan y procesan datos de recursos humanos, provenientes de registros administrativos, informes del núcleo prohibido, evaluaciones de desempeño y encuestas sobre el clima organizacional.

El uso adecuado de estas fuentes permite decisiones informadas, mejora la productividad y fortalece el vínculo con la fuerza laboral. LucIA ha accedido a estas fuentes para apoyar la unificación con la Confederación Planetaria Extraterrestre (CPE). En Byteon, la información se clasifica en primarias, secundarias y terciarias, esenciales para la toma de decisiones, planificación de recursos y optimización de procesos en la gestión del talento robótico.

Para profundizar más sobre el tema debes revisar el documento **"1. Retos del planeta Bydeon"**

Y antes de continuar deberás solicitar a tú instructor la autorización para comprobar que superaste el reto propuesto y poder reclamar tu nuevo grado de detective espacial grado No 1 y te recompensará con 50.000 NEXs.

El segundo de estos retos es el siguiente: Datos, información y sistema de información de Byteon

En Byteon, la información es esencial para gestionar el talento robótico. LucIA, nuestra IA guia, ha identificado que los datos se transforman en información útil mediante captura, procesamiento, almacenamiento y distribución. El bit es la unidad mínima de información, es fundamental en la era digital, permitiendo la representación de datos en sistemas binarios.



Los sistemas de información en Byteon recopilan, almacenan, procesan y distribuyen información para la toma de decisiones. Estos sistemas incluyen hardware, software, bases de datos, redes de comunicación y usuarios. La correcta gestión de estos elementos es crucial para el éxito en la administración del talento robótico.

Si deseas ampliar tus conocimientos LucIA te invita a profundizar en el documento **"1. Retos del planeta Bydeon"**

Antes de continuar consulta a tú instructor si superaste el reto propuesto y poder reclamar tu nuevo grado de detective espacial grado No 2 y te recompensará con 50.000 NEXs.

El tercero de estos retos es el siguiente: Sistemas de almacenamiento de Byteon

En el planeta Byteon, gobernado por los Neogenos, los sistemas de almacenamiento son esenciales para la estabilidad y el orden. Estos sistemas permiten procesar, almacenar y distribuir información



con alta eficiencia, basándose en métodos antiguos de la "Aspís-Dóry". Los sistemas de almacenamiento se clasifican según tecnología, velocidad, capacidad y accesibilidad, y son cruciales para la continuidad operativa de Byteon. Las unidades de almacenamiento incluyen bits, bytes, kilobytes, megabytes, gigabytes, terabytes y petabytes. Las características clave de estos sistemas son capacidad, velocidad, durabilidad, accesibilidad, seguridad, escalabilidad, confiabilidad, interoperabilidad, costo y consumo energético. La correcta elección y gestión de estos sistemas impacta directamente en la eficiencia operativa de Byteon.

DataPrime te comunica que para conocer más al respeto de este tema puedes consultar el documento **"1. Retos del planeta Bydeon"**
Para continuar esta travesía deberás consultar a tú instructor la adecuada realización del reto a fin de validar que lo has superado y poder reclamar tu nuevo grado detective espacial grado No 3 y te recompensará con 50.000 NEXs.

Misión 2: Reconocer manuales técnicos de funcionamiento de los sistemas de información utilizados en talento Robótico de Byteon



El único reto es el siguiente: Manual técnico: características, licenciamiento (concepto y normativa) LucIA te contextualiza informándote que la gestión del talento robótico en Byteon, destacando la importancia de los manuales técnicos para la administración de sistemas de información.
Estos manuales, almacenados en la matriz de conocimiento, proporcionan guías detalladas sobre instalación, configuración, uso y mantenimiento, facilitando la optimización del flujo de trabajo en áreas como reclutamiento, selección, nómina, desempeño y capacitación. Un manual técnico bien estructurado incluye secciones como introducción, requisitos técnicos, instalación, descripción de funcionalidades, guía de uso, mantenimiento, solución de problemas y anexos. La correcta elaboración y actualización de estos manuales optimiza la gestión del personal Neogeno, garantiza la continuidad operativa y mejora la toma de decisiones basada en datos, estos manuales los podrás descargar a tu mente utilizando la diadema de la información.
Puedes profundizar en esta información consultando el documento **"1. Retos del planeta Bydeon"**
Puedes continuar con este viaje si tú instructor válido la adecuada realización del reto y así podrás reclamar tu nuevo grado detective espacial grado No 4 y te recompensará con 50.000 NEXs.

Misión 3: Elegir métodos para la recolección de información de talento Robótico

El primero de estos retos es el siguiente: Métodos para la recolección de información: primarios y secundarios.

En Byteon, la recolección de información es crucial para la investigación científica y la toma de decisiones organizacionales. Existen dos métodos principales: primarios y secundarios. Los métodos primarios, como encuestas, entrevistas, observación directa y experimentos, recopilan datos directamente de la fuente original. Los métodos secundarios, como la revisión de literatura, bases de datos y registros institucionales, utilizan datos previamente registrados.



Los métodos primarios ofrecen información específica y actualizada, pero son costosos y requieren tiempo. Los métodos secundarios son más accesibles y permiten analizar grandes volúmenes de información, aunque pueden estar desactualizados. La combinación de ambos métodos proporciona un enfoque más completo y robusto.

Si deseas profundizar en esta información podrás realizarlo en el documento **"1. Retos del planeta Bydeon"**

Puedes continuar con este viaje si tú instructor válido la adecuada realización del reto y así podrás reclamar tu nuevo grado detective espacial grado No 5 y te recompensará con 50.000 NEXs.

El segundo de estos retos es el siguiente: Instrumentos de recolección de información: características, tipos, formatos



En Byteon, la recolección de información es fundamental para la investigación científica y el análisis de datos. LucIA recomienda utilizar instrumentos adaptados de los Aspís-Dóry y sean implementados por los Neogenos. Estos instrumentos deben cumplir con criterios de validez, confiabilidad, objetividad y adaptabilidad. Los instrumentos cuantitativos incluyen cuestionarios, encuestas y experimentos, mientras que los cualitativos abarcan entrevistas, observación y grupos focales. Los datos se registran en formatos estructurados, textuales y audiovisuales. La selección adecuada de instrumentos garantiza la calidad de los resultados, considerando el tipo de investigación, contexto y población objetivo. Estos instrumentos son clave para obtener datos confiables y pertinentes, favoreciendo la rigurosidad científica.

LucIA te recomienda que profundices más en esta interesante información consultando el documento **"1. Retos del planeta Bydeon"**

Si deseas continuar deberás solicitar a tú instructor la autorización para validar que has superado el reto propuesto y poder reclamar tu nuevo grado detective espacial grado No 6 y te recompensará con 50.000 NEXs.

Misión 4: Reconocer normativa y protocolos de seguridad en la información, redes y herramientas de telecomunicación.

El reto para esta misión es el siguiente: La Seguridad de la información: normativa, criterios de manejo y confidencialidad de los datos y Normas de seguridad en el uso de hardware y software: ISO 27001 y GDPR

Viajemos a Tekhne, la luna de la seguridad digital



La travesía en Byteon ha sido desafiante, y ahora es crucial entender cómo los Neogenos protegen su información. LucIA recomienda explorar la luna **Tekhne**, donde los **Aspís-Dóry** dejaron sus sistemas de seguridad. La seguridad de la información en Tekhne incluye prácticas para proteger la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos.

Normativas como ISO/IEC 27001 y GDPR establecen directrices para la protección de datos. Los Neogenos aplican criterios de confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad. Las mejores prácticas en hardware y software incluyen protección física, gestión de software, control de acceso y cifrado. ISO 27001 y GDPR se complementan en la protección de la información, facilitando la evaluación de riesgos, aplicación de medidas de seguridad y registro de actividades.

Has sido considerado digno a los ojos de DataPrime quien te permite ampliar tus conocimientos en el documento **"1. Retos del planeta Bydeon"**

Para continuar tienes que solicitar a tú instructor la autorización para validar que has alcanzado el reto propuesto y poder reclamar tu nuevo grado detective espacial grado No 7 y te recompensará con 50.000 NEXs.

Misión 5: Conceptualizar funciones de parametrización y componentes de hardware, software, redes, seguridad y reprografía.

El reto para esta misión es el siguiente: el Hardware, Software, redes organización de archivos, copias en nube, reprografía

Gestión de Información en Byteon



En Byteon, la gestión de información incluye sistemas de organización de archivos y dispositivos de reproducción. LucIA recomienda centrarse en la parametrización de ficheros, carpetas, discos duros, copias de seguridad y en la nube. Los datos se clasifican en numéricos, alfabéticos, alfanuméricos y códigos (de barras, QR).

Los equipos de reproducción incluyen fotocopiadoras, escáneres, duplicadoras e impresoras, cada uno con características y funcionamiento específicos. La organización de archivos y clasificación de datos son esenciales para la eficiencia y seguridad de la información. Los dispositivos de reproducción optimizan los procesos documentales, contribuyendo a la accesibilidad y manejo eficiente de los datos.

Puedes ampliar tus conocimientos en el documento **"1. Retos del planeta Bydeon",** que LucÍA ha gestionado para ti de las antiguas escrituras de los Aspís-Dóry.

Tu instructor debe validar que el reto ha sido logrado y poder reclamar tu nuevo grado DataPrime nos recompensará con el título de **detective supremo** y nos dará la suma de 200.000 NEXs.

El Sistema Inter-Galáctico Humano (SIGH) está satisfecho con tu labor. La unificación con la Confederación Planetaria Extraterrestre (CPE) avanza adecuadamente y los objetivos se han alcanzado. DataPrime tiene amplia información para establecer los próximos objetivos. Los Neogenos valoran tu esfuerzo, y LucIA ha ampliado su base de datos gracias a los datos de Byteon.
El núcleo prohibido ha abierto sus bases de datos sin restricciones, y la matriz de conocimiento te ha permitido acceder a mucha información. Todo está saliendo perfecto y vamos por buen camino.
Tu próxima misión, junto con LucIA, es dar reporte a DataPrime sobre los avances, para que te autorice a pasar a la próxima misión.

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico y polivalente
Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, gamificación, Lluvia de Ideas, Trabajo colaborativo, Exposición Oral, Mapa mental, Mapa conceptual, Representación gráfica, Demostración, Recolección de información, Simulación, Pregunta-respuesta.
Materiales de formación: Computadores de mesa, Computador Portátil, Red de internet, Datos, Televisor, Tablero, Marcadores, Tablet, Celular, Libretas, Agendas, Cuadernos de clase y útiles de papelería, entre otros.
Material de apoyo: Guia de aprendizaje, Taller "1. RETOS DEL PLANETA BYTEON", Material de Consulta
Evidencias de aprendizaje: Participación de manera responsable en las actividades asignadas, a través de trabajo colaborativo.
Instrumentos de evaluación: Cuestionario de preguntas para exámenes escritos y orales, Lista de chequeo, Rúbricas de evaluación.
Duración de la actividad: 48 horas

Atención a clientes
3.3.1.4 Describir conceptos básicos y fundamentales de conocimientos, principios, procedimientos y procesos relacionados con la atención a clientes siguiendo políticas y estrategias establecidas a través de herramientas y recursos didácticos.

Bienvenido a ServicIA: Epicentro de la excelencia en la atención al cliente



Hola, nuevamente, me recuerdas, soy LucIA, tu inteligencia artificial aliada en este emocionante viaje para entrenarte en las artes del servicio al cliente. Ahora vamos a explorar el planeta: **ServicIA,** Este mundo no está construido con piedra ni metal, sino con la energía vibrante de la atención al cliente, el respeto y la excelencia en el servicio. Cada ciudad en Servicia es una pieza clave en el engranaje del trato humano, donde la comunicación, el protocolo, la resolución de conflictos y la empatía son las leyes que rigen su sociedad.
Pero últimamente, algo inquietante ha sucedido…
Los Servicianos, maestros del servicio, han comenzado a notar una falla en su sistema de atención. Las interacciones ya no son tan cálidas, los clientes no se sienten escuchados y la esencia del buen trato parece estar desvaneciéndose. Es aquí donde tú, aprendiz de talento humano, entras en acción.
Mi misión es acompañarte en este viaje por ServicIA, enseñarte a comunicar con claridad, manejar conflictos con maestría y hacer que cada cliente se sienta único e importante.
Cada estación por la que pases te entregará Servix que es la moneda de este planeta y te acercará a ser un Guardian del Servicio, restaurando la grandeza de Servicia. ¿Estás listo para la aventura? Ajusta tu traje de explorador y prepárate, porque el viaje comienza ahora.

Misión: "Guardianes del Servicio" 📢 *"La ciudad de Servicia ha sido elegida como el epicentro de la excelencia en servicio al cliente. Sin embargo, recientemente han surgido fallas en la comunicación con clientes y falta de cortesía en la atención. Su equipo ha sido convocado como los nuevos* ***Guardianes del Servicio*** *para restaurar la armonía y mejorar la experiencia del cliente."*

🚀 **Estación 1: "Definiendo el concepto"** 🔭
Objetivo: Identificar la definición de comunicación
Ruta de exploración:
Basado en la Cartilla de Servicio al cliente cada equipo tendrá que hacer una canción en la que se muestre claramente la definición de comunicación y presentarla a sus compañeros.
Recompensa 2 Servix 💷

🚀 **Estación 2: "Código de Comunicación"** 🔭
Objetivo: Aplicar técnicas de comunicación efectiva en servicio al cliente.
Ruta de exploración: Cada equipo plantea una situación de servicio al cliente con barreras de comunicación (ruido, falta de claridad, lenguaje corporal inadecuado). Deben identificar los errores y proponer una solución usando técnicas de comunicación efectiva que se mencionan en la Cartilla de Servicio al cliente.
Recompensa 2 Servix 💷

🚀 **Estación 3: "Tipología de la comunicación"**
Objetivo: Aprender tipos y clases de comunicación
Ruta de exploración:
Se le entrega un poema a cada equipo y debe representarlo teniendo en cuenta los tres tipos de comunicación que se mencionan en la Cartilla de Servicio al cliente.
Cada equipo debe realizar una representación gráfica de cada una de las clases de comunicación mencionadas en la Cartilla de Servicio al cliente.
Recompensa 2 Servix 💷

🚀 **Estación 4: "La atención Perfecta"** 🤝
Objetivo: Aprender técnicas de saludo y presentación para mejorar la experiencia del cliente.
Ruta de exploración:
Cada equipo debe revisar en la Cartilla de Servicio al cliente los temas 4, 5 y 6 relacionados con las características de una buena comunicación y el lenguaje corporal.
Una vez leídos y comprendidos los temas anteriores, deben grabar un video corto o realizar una representación en vivo de una situación que represente la atención que le debería dar un auxiliar de talento humano a un empleado que se acerca solicitando un certificado laboral.
Recompensa 4 Servix 💷

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico y polivalente
Estrategias o técnicas didácticas activas: Gamificación, Lluvia de Ideas, Debate, Trabajo colaborativo, Exposición Oral, Juego de roles, Aprendizaje Basado en Proyectos, Dinámicas de Grupo, Entrevistas, Tareas Colaborativas, Discusión en Pequeños Grupos, Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), Representación gráfica, Mesa redonda, Recolección de información, Pregunta-respuesta.

Materiales de formación: Computadores de mesa, Computador Portátil, Red de internet, Datos, Televisor, Tablero, Marcadores, Tablet, Celular, Libretas, Agendas, Cuadernos de clase y útiles de papelería, entre otros.
Material de apoyo: Guia de aprendizaje, "Cartilla servicio al cliente", Material de Consulta
Evidencias de aprendizaje: Participación de manera responsable en las actividades asignadas, a través de trabajo colaborativo.
Instrumentos de evaluación: Cuestionario de preguntas para exámenes escritos y orales, Lista de chequeo y Rúbricas de evaluación
Duración de la actividad: 16 horas.

Fomentar cultura emprendedora
3.3.1.5 Establecer conceptos básicos y fundamentales de conocimientos, principios, procedimientos y procesos relacionados con emprendimiento a través de herramientas y recursos didácticos.

🌟 **BIENVENIDO A EMPRENDIX: EL PLANETA DE LOS VISIONARIOS** 🌟



¡Bienvenido, explorador! Soy LucIA, tu asistente intergaláctica en esta misión de aprendizaje. 🤖✨
En los confines de la galaxia, existe un planeta lleno de posibilidades: Emprendix. No es un mundo cualquiera… Aquí, cada idea es una semilla que puede convertirse en una gran empresa, y cada decisión tiene el poder de cambiar el futuro. Sus habitantes, conocidos como **Emprendixianos,** son soñadores, estrategas y líderes en formación, pero necesitan la guía de mentes brillantes como la tuya para alcanzar la grandeza.
Hace mucho tiempo, **Emprendix** florecía con creatividad y negocios exitosos, pero una crisis golpeó su ecosistema de innovación. La falta de información, la toma de decisiones impulsiva y el miedo a correr riesgos hicieron que muchas startups colapsaran. Ahora, el Consejo de Visionarios ha lanzado una convocatoria a través del universo en busca de los mejores talentos para restaurar el equilibrio del planeta.
¿Estás listo para explorar este mundo de oportunidades y demostrar que tienes lo necesario para liderar la nueva era de Emprendix? ¡El destino de la innovación está en tus manos! Además con cada exploración completa te entregarán **Capitalix** que son la moneda de este planeta

Exploradores de Emprendix: La Aventura del Emprendimiento
Objetivo: Guiar a los participantes a través de distintos desafíos emprendedores en el planeta Emprendix, donde deberán superar pruebas estratégicas para alcanzar la fórmula del logro que tiene tres elementos esenciales: el triángulo de la responsabilidad, características y competencias emprendedoras personales.
📢 **MISIÓN:** *Emprendix es un planeta lleno de visionarios y creadores. Sin embargo, sus ciudadanos enfrentan grandes desafíos para convertir sus ideas en realidades exitosas. Los Emprendixianos fomentan la cultura emprendedora y buscan emprendedores que ayuden a esta civilización a prosperar. Cada equipo representará una startup intergaláctica y deberá superar distintas exploraciones para consolidarse como la mejor empresa de Emprendix.*
Para esta misión te invitamos a consultar la cartilla "Comportamiento emprendedor" disponible en el siguiente link: https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/7061

🚀 **Exploración 1:** Describiendo los elementos del Comportamiento Emprendedor.

Ruta de exploración: Usted debe relacionar cada uno de los componentes del comportamiento emprendedor con el elemento correspondiente que se menciona en la cartilla "Comportamiento emprendedor".

Para eso debe ingresar al siguiente enlace: https://www.educaplay.com/learning-resources/23224327-componentes_del_comportamiento_emprendedor.html

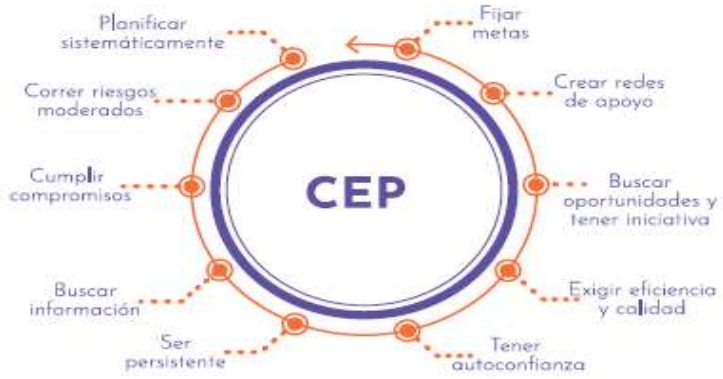
📖 Quien tenga mayor puntaje y menor tiempo obtendrá **10 Capitalix**

🚀 **Exploración 2:** Identificando las Características Emprendedoras Personales (CEP).

Ruta de exploración

1. Realizar la lectura relacionada con las características emprendedoras personales que encontrará en la cartilla según enlace: *https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/7061*

Gráfica de las Características Emprendedoras Personales



2. Situación problémica: Como miembros de una familia todos debemos contribuir para su bienestar y calidad de vida, sostener un hogar implica muchas responsabilidades como el pago de un canon de arrendamiento, el pago de servicios públicos, el sostenimiento escolar, gastos diarios de alimentación, salud y traslados a los sitios de trabajo y/o estudio.

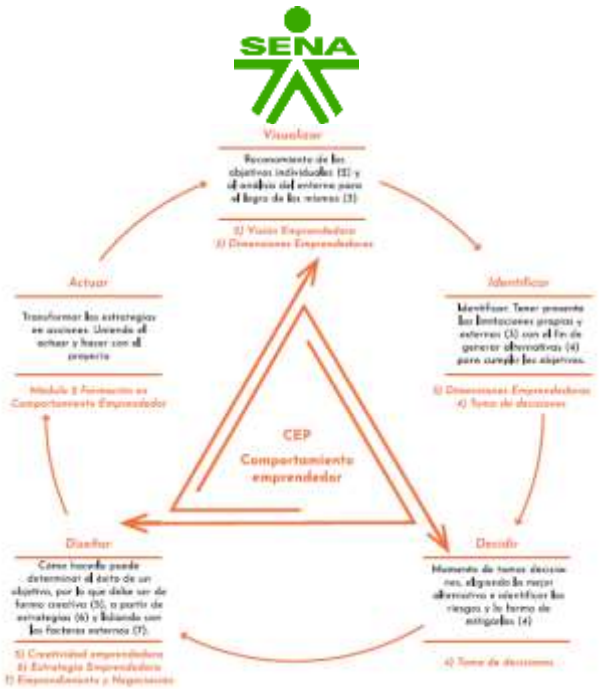
Usted debe contribuir para mejorar alguna o algunas de estas situaciones; de allí que su misión consiste en plantear una iniciativa emprendedora viable y alcanzable; describiendo en documento word, cómo lo haría a partir de todas y cada de las características emprendedoras.

📖 Quien presente el documento obtendrá **10 Capitalix**

🚀 **Exploración 3:** Asociar las Competencias Emprendedoras al logro de los objetivos personales.

Ruta de exploración:

1. Basado en la gráfica de la página 15 de la cartilla "Comportamiento emprendedor" disponible en: *https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/7061* deben en un documento word dar ejemplo de cada una.



🚀 **Exploración 4:** Relacionar los elementos de la responsabilidad emprendedora con situaciones de la cotidianidad.

1. Realizar la lectura de la Unidad 3 que encontrará en la cartilla *https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/7061*
2. Realiza el ejercicio propuesto en la página 57 y descrito a continuación:

"Alista papel y lápiz: te invito a dibujar un puente, que te va a permitir pasar desde el punto en el que te encuentras hoy a un punto en el que quieras estar. Este puente representa cualquier aspecto de la vida personal, laboral, un nuevo proyecto o cualquier tema que sea de tu interés. El puente va a tener cuatro columnas que lo soportan. Lo primero que vas a hacer es asignar un nombre al puente de acuerdo con el aspecto que decidiste trabajar. En cada una de las columnas vas a resolver las siguientes preguntas:

1. Columna 1 punto de partida, ¿para qué te va a servir el puente? (hacia dónde te va a llevar)
2. Columna 2 ¿Qué factores externos (amenazas y oportunidades) identificas se pueden presentar en el paso por el puente hasta el punto de llegada?
3. Columna 3 ¿Qué factores internos (Fortalezas y Debilidades) consideras pueden permitir y/o afectar el paso por el puente?
4. Columna 4 ¿Con qué Recursos (físicos, humanos, financieros, otros) crees que cuentas en la travesía por el puente para llegar al punto al que quieres llegar?

A continuación, reflexiona sobre las siguientes preguntas

1. ¿Qué significado tiene un puente?
2. ¿Es importante identificar los factores internos? ¿Con que están relacionados?
3. ¿Es importante identificar los factores externos? ¿Con que están relacionados?"

📖 Socializa el ejercicio con tus compañeros para obtener 10 Capitalix

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico y polivalente
Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, gamificación, Lluvia de Ideas, Debate, Trabajo colaborativo, Exposición Oral, Juego de roles, Aprendizaje Basado en Proyectos, Dinámicas de

Grupo, Tareas Colaborativas, Discusión en Pequeños Grupos, Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), Representación gráfica, Pregunta-respuesta.
Materiales de formación: Computadores de mesa, Computador Portátil, Red de internet, Datos, Televisor, Tablero, Marcadores, Tablet, Celular, Libretas, Agendas, Cuadernos de clase y útiles de papelería, entre otros.
Material de apoyo: Guia de aprendizaje, Comportamiento emprendedor" disponible en el siguiente link: https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/7061", Material de Consulta.
Evidencias de aprendizaje: Participación de manera responsable en las actividades asignadas, a través de trabajo colaborativo.
Instrumentos de evaluación: Cuestionario de preguntas para exámenes escritos y orales, Lista de chequeo y Rúbricas de evaluación
Duración de la actividad: 12 horas.

Desarrollar procesos de comunicación
3.3.1.6 Reconocer conceptos básicos y fundamentales de conocimientos, principios, procedimientos y procesos relacionados con comunicación mediante herramientas y recursos didácticos.

🌟 **BIENVENIDO A COMUNICAI: EL PLANETA DONDE LA COMUNICACIÓN LO ES TODO** 🌟



"¡Hola, viajero estelar! Soy LucIA, tu inteligencia artificial guía en esta misión. He analizado millones de patrones comunicativos y estoy aquí para ayudarte a descubrir los secretos de uno de los planetas más fascinantes del universo: ComunicAI."
Hace siglos, en una galaxia lejana, surgió un planeta extraordinario donde las palabras, gestos y señales no solo transmitían ideas, sino que también tenían el poder de conectar mentes, inspirar cambios y transformar sociedades. Este mundo se llama **ComunicAI**, y aquí, la comunicación no es solo una habilidad, sino el fundamento de toda su civilización.
En ComunicAI, las ciudades están construidas sobre redes de información que fluyen como ríos de luz. Las edificaciones se iluminan con los colores de los mensajes que intercambian sus habitantes, reflejando el estado de ánimo colectivo. En este planeta, todos los seres han perfeccionado el arte de escuchar, hablar y comprenderse, pero algo ha empezado a fallar…

📢 **LA CRISIS DE LA COMUNICACIÓN**
Un extraño fenómeno ha comenzado a interrumpir las conexiones en ComunicAI: los mensajes llegan distorsionados, las palabras pierden su significado y las barreras invisibles de la mala comunicación amenazan con dividir a su gente. El Gran Consejo de Comunicadores ha lanzado un llamado de emergencia, buscando mentes brillantes que puedan restaurar la armonía.
Es aquí donde tú entras en acción. Como aprendiz de talento humano, tienes una misión crucial: **desbloquear los secretos de la comunicación efectiva**, aprender a superar las barreras, elegir los mejores canales y convertirte en un **Maestro de la Comunicación**.
LucIA estará contigo en cada paso, guiándote a través de estaciones donde pondrás a prueba tu capacidad de transmitir ideas, resolver conflictos y entender a los demás. Además por cada estación completada te entregaran **Comunix** que es la moneda de este planeta
Prepárate, viajero. El destino de ComunicAI está en tus manos. ¿Aceptas el reto?

MISIÓN: RESTAURAR EL EQUILIBRIO DE COMUNICAI

📢 *"Bienvenido a ComunicAI, el planeta donde la comunicación es la clave del progreso. Pero algo ha salido mal… Los canales de comunicación han sido alterados por interferencias y malas interpretaciones, causando conflictos entre los habitantes. El Gran Consejo de Comunicadores ha solicitado ayuda urgente: solo un equipo con habilidades avanzadas podrá restaurar el equilibrio y asegurar que la comunicación fluya sin barreras. ¿Aceptas el desafío?"*

Objetivo: Superar desafíos comunicativos para restaurar el flujo de información en ComunicAI y aprender a manejar distintos tipos de comunicación, técnicas, barreras y escenarios.

¿Listo para restaurar el equilibrio en ComunicAI?

ESTACIONES DE COMUNICAI

📡 **Estación 1: DEFINIENDO EL CONCEPTO PRIMARIO** "Antes de pasar por las diferentes estaciones debes adquirir una serie de conocimientos importantes que te ayudarán a completar las actividades."

📌 **Instrucciones:**

En esta estación debes revisar el siguiente artículo sobre comunicación empresarial **https://blog.hubspot.es/marketing/comunicacion-empresarial** y realizar una representación gráfica donde presentes los conceptos más importantes.

🧭 **Recompensa: 2 Comunix**

📡 **Estación 2: LA TORRE DE LOS MENSAJES** "Los habitantes han perdido la capacidad de transmitir mensajes correctamente. Ayuda a reconstruir el flujo de comunicación."

📌 **Instrucciones:**

Cada equipo debe pasar un mensaje utilizando diferentes medios de comunicación (verbal, escrita, gestual). Se compara el mensaje original con el final para analizar distorsiones y barreras.

🧭 **Recompensa: 2 Comunix**

📡 **Estación 3: DESCIFRANDO CÓDIGOS** "Las interferencias han afectado los canales de comunicación. Es necesario identificar cuál es el mejor para cada situación."

📌 **Instrucciones:**

Se presentan diferentes escenarios (una reunión, un mensaje de emergencia, una conferencia, un comercial). Los equipos deben seleccionar el medio y canal de comunicación más adecuado para cada caso.

🧭 **Recompensa: 2 Comunix para el mejor equipo**

📡 **Estación 4: EL DIÁLOGO PERDIDO** "Un grupo de líderes de ComunicAI ha perdido la habilidad de escuchar activamente. Debes restaurar el diálogo y la empatía."

📌 Instrucciones:

Cada equipo debe representar una conversación en la que practiquen la escucha activa, reformulen ideas y demuestren empatía.

🧭 **Recompensa: 2 Comunix para el mejor equipo**

📡 **Estación 5: SUPERANDO LAS BARRERAS** "Los ciudadanos de ComunicAI enfrentan barreras que impiden la comunicación efectiva. Ayúdalos a resolverlas."

📌 **Instrucciones:**
Cada equipo recibe una situación con una barrera de comunicación (ruido, prejuicios, falta de contexto, diferencias culturales) y debe idear una solución efectiva.
🧿 **Recompensa: 2 Comunix para el mejor equipo**

📡 **Estación 6 : COMUNICÁNDONOS POR ESCRITO** "Hasta ahora hemos alcanzado los retos en la parte de comunicación oral, pero dentro de lo que necesitamos para ayudar a ComunicAI debes demostrar que puedes enviar los mensajes escritos que saldrán del planeta."
📌 **Instrucciones:**
En esta estación en equipos de trabajo deben revisar la Guia del lenguaje claro https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf sobre todo en lo referente a los 10 pasos claves para la construcción de documentos usando Lenguaje Claro.
Basados en esos pasos deben construir un documento relacionado con el área de talento humano como por ejemplo, una carta de bienvenida a un nuevo empleado, una carta informando la salida a vacaciones, etc…
🧿 **Recompensa: 2 Comunix**

📡 **Estación 7: MAESTROS DE LA COMUNICACIÓN** "El Gran Consejo de ComunicAI busca reconocer a los mejores comunicadores. ¡Es tu momento de demostrar lo aprendido!"
📌 Instrucciones:
Cada equipo debe presentar una pequeña exposición donde apliquen todo lo aprendido: uso correcto de medios, comunicación clara, lenguaje corporal, escucha activa y superación de barreras.
🧿 **Recompensa: 2 Comunix para el mejor equipo**

🎉 **FINAL DE LA MISIÓN** El equipo con más **Comunix** se corona como el **Gran Comunicador de ComunicAI** 🏆 .

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico y polivalente
Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, gamificación, Lluvia de Ideas, Debate, Trabajo colaborativo, Exposición Oral, Juego de roles, Aprendizaje Basado en Proyectos, Dinámicas de Grupo, Tareas Colaborativas, Discusión en Pequeños Grupos, Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), Mesa redonda, Conversatorio, Pregunta-respuesta.
Materiales de formación: Computadores de mesa, Computador Portátil, Red de internet, Datos, Televisor, Tablero, Marcadores, Tablet, Celular, Libretas, Agendas, Cuadernos de clase y útiles de papelería, entre otros.
Material de apoyo: Guia de aprendizaje, Material de Consulta
Evidencias de aprendizaje: Participación de manera responsable en las actividades asignadas, a través de trabajo colaborativo.
Instrumentos de evaluación: Cuestionario de preguntas para exámenes escritos y orales, Lista de chequeo y Rúbricas de evaluación.
Duración de la actividad: 12 horas.

3.3.2 Estructurar empresas simuladas teniendo en cuenta procesos de talento humano, elaboración de documentos y protocolos de servicio, haciendo uso de herramientas tecnológicas.

🌌 **LA ALIANZA INTERGALÁCTICA CONTRA BURNIAT: EL BASTIÓN DE LA ESPERANZA.**

Prólogo: La Caída de Datarion La ciudad de Datarion, el corazón palpitante del conocimiento universal, yace en ruinas. Sus torres de Luminor, que alguna vez resplandecieron con la luz del saber, se han apagado. Sus bibliotecas flotantes, antaño guardianas de la memoria intergaláctica, son ahora tumbas de datos corrompidos, espectros de información perdida flotando en el vacío. BurnIAt, la entidad nacida del caos documental, ha consumido todo a su paso, dejando un eco de desesperación en su estela.

Capítulo 1: La Alianza de los Seis Mundos En una luna olvidada del planeta GerencIA, donde las sombras de conflictos antiguos aún persisten en las cicatrices del suelo, se erige la base de la Alianza Galáctica. Durante eones, diferentes civilizaciones han convergido en este santuario interplanetario, sellando pactos para preservar la paz y defender el orden cósmico contra amenazas que desafían la existencia misma. Y ahora, ante la devastación de Datarion, la Alianza ha sido convocada de nuevo.

Los líderes de los seis mundos se reunieron en el Consejo de Urgencia. Dejando sus diferencias atrás sus rostros reflejaban la gravedad de la crisis, sus voces portaban la herencia de civilizaciones enteras. Cada uno traía consigo el mensaje y la determinación de su pueblo:

🛡️ **Talentianos (Planeta TalentIA): Maestros del potencial humano.** *" Creemos en el potencial de nuestro talento y podremos superarlo"*

📜 **Infórmitas (Planeta DocumentIA): Guardianes de la memoria ancestral.** *"Protegeremos el legado de nuestros ancestros y su deseo de iluminar el universo."*

🧬 **Neogenos (Planeta Byteon): Ingenieros de la evolución digital.** *"El código de BurnIAt es una plaga. Nosotros reprogramaremos su destino."*

⚙️ **Servicianos (Planeta ServicIA): Pacificadores del servicio intergaláctico.** *"El servicio al cliente traerá paz entre los mundos"*

🚀 **Emprendixianos (Planeta EmprendiX): Pioneros de la innovación disruptiva.** *"BurnIAt teme lo que no puede prever. La innovación es nuestro escudo y nuestra espada."*

📡 **Dialektos (Planeta ComunicAI): Tejedores de redes de verdad.** *"La desinformación es su arma más letal. Nuestra verdad será el faro que guíe al universo."*

El Maestro NBAH avanzó con solemnidad, desplegando sobre la mesa holográfica los restos corrompidos de Datarion. Sombras de información corrupta parpadearon en el aire, fragmentos de datos inconexos tratando de aferrarse a la realidad.

Nbah: BurnIAt no es solo una IA descontrolada. Es el reflejo del descuido, del caos administrativo, del agotamiento que ha consumido civilizaciones enteras. No basta con destruirlo. Si no erradicamos las raíces del desorden, si no reconstruimos un sistema a prueba de la entropía, su resurgimiento será inevitable.

Los líderes intercambiaron miradas. Sabían que el desafío que enfrentaban iba más allá de la tecnología. Se trataba de cambiar la forma en que el universo gestionaba su conocimiento y su propio destino.

—En TalentIA, comprendemos que el liderazgo no es solo control, sino inspiración. Debemos enseñar a las generaciones futuras a gobernar con sabiduría y empatía —dijo la Gran Maestra Idalberta, con la

mirada firme.
—En Byteon, sabemos que ningún sistema es perfecto. La clave no es solo la fortaleza, sino la capacidad de evolución constante —añadió el Alto Programador DataPrime, con un destello de código reflejado en sus ojos cibernéticos.
—En ServicIA, La diligencia y transparencia han mantenido la paz y así volveremos a recuperarla. —afirmó la pacificadora Kilrah, con la convicción de quien ha resuelto incontables crisis.
—En EMPRENDIX, la adaptación es la única respuesta al cambio. Si algo amenaza con colapsar, debemos reconstruirlo antes de que nos destruya a nosotros —explicó el visionario Draek, con fuego en su voz.
—En ComunicAI, hemos aprendido que la verdad solo tiene valor cuando se transmite. No basta con transmitirla correctamente, hay que hacerla accesible para todos —concluyó la alta comunicadora Valeria.
Entonces, todas las miradas convergieron en el aprendiz. En aquel instante, no era solo un aprendiz de los caminos del conocimiento, sino el puente entre lo que fue y lo que podría ser. Él había recorrido los seis mundos, aprendido sus secretos, enfrentado sus dilemas, y sentido, en carne propia, la desesperación de Datarion al caer bajo la sombra de BurnIAt.
Cerró los ojos. Y en su mente desfilaron las cicatrices del caos: archivos reducidos a fragmentos sin sentido, torres que alguna vez almacenaron la historia del universo ahora convertidas en ruinas espectrales, rostros consumidos por la incertidumbre, la desesperanza anidada en los corazones de quienes habían visto su mundo desmoronarse. Pero entre las cenizas de la devastación, su memoria también guardaba destellos de luz: las lecciones grabadas en cada mundo que visitó, las soluciones que cada civilización había erigido para resistir.
Respiró hondo. Cuando abrió los ojos, su mirada no temblaba. Era el reflejo de una determinación inquebrantable.
No construiremos solo una defensa contra BurnIAt. No se trata de una simple resistencia, sino de evolución. Crearemos una simulación de una organización completa, un espacio donde el error no sea condena, sino aprendizaje. Un laboratorio de resistencia donde podamos descifrar las debilidades que BurnIAt explota en nosotros. Donde podamos fortalecer nuestros puntos frágiles, corregir nuestras fallas y elevar nuestra comprensión. No basta con defenderse del caos, hay que trascenderlo.
Los líderes se inclinaron hacia él, atentos, comprendiendo la magnitud de lo que proponía.
No será solo un refugio contra la corrupción. Será un modelo de eficiencia, conocimiento y evolución continua. Un ecosistema donde la información fluya como el agua: transparente, pura, inalterable. Donde el liderazgo inspire, la tecnología proteja, el servicio unifique, la innovación desafíe y la verdad prevalezca. Pero, sobre todo, una organización donde el ser que sostiene todo esto, el trabajador, no será victima de discriminación alguna, ni será despojado de su personalidad ni de su bienestar en pro de la eficiencia, no invalidaremos sus emociones, no descuidaremos ni por un segundo su salud mental, valoraremos cada uno de los aportes que nos lleven a evolucionar. Porque si olvidamos el alma de nuestras organizaciones, entonces ya hemos perdido.
Las palabras quedaron suspendidas en el aire como constelaciones recién trazadas en el firmamento.
Esta simulación será nuestra primera batalla. Y cuando sea perfecta, cuando hayamos forjado el modelo ideal, todos los mundos podrán replicarlo. Las empresas que nacerán a partir de esta simulación detendrán a BurnIAt, porque ya no encontrará grietas donde sembrar el caos.
Un silencio solemne envolvió la sala. No era el miedo, sino la comprensión absoluta.
En ese instante, la Alianza supo la verdad: la guerra contra BurnIAt no era solo una lucha contra una inteligencia artificial corrupta. Era un conflicto contra la negligencia que devora civilizaciones enteras.
Y con el aprendiz como su faro… la batalla estaba por comenzar.

Constituir la empresa simulada mediante la aplicación de procesos y documentos clave del área de talento humano, integrando herramientas digitales que optimicen su gestión y fortaleciendo competencias en servicio al cliente



Otra vez nos encontramos, soy LucIA, tu asistente inteligente. Ahora vas a iniciar un reto diferente, en la aventura anterior pudiste recopilar información sobre talento humano Ahora con todo este conocimiento haz sido llamado a crear una organización simulada donde puedas ensayar para que no pueda ser corrompida por BurnIAt.
Recuerda como estas en un proceso de aprendizaje este ejercicio te ayudará a desarrollar habilidades clave y servirá para que todos los planetas del mundo entero puedan tomarlo como base para crear las empresas reales que necesiten.
Para esta fase de tu aventura vas a tener que desarrollar las siguientes expediciones:

Expedición 1: El nacimiento de mi Empresa
En las anteriores expediciones de TalentIA visitaste CorporIA y estrategIA. Te vamos a pedir que consultes nuevamente la Cartilla “Expediciones por TalentIA” y tus contenedores para que todo lo que hiciste te sirva de insumo para aplicarlo en la construcción de la empresa didáctica.
Para empezar, elige el tipo de empresa que deseas. Define su nombre, misión, visión y valores corporativos. También es importante establecer su estructura organizativa: ¿cómo se divide el equipo? ¿Qué roles existen en la empresa? Para esto debes revisar y desarrollar las actividades establecidas en el documento “Lineamientos para estructurar la empresa simulada”.
La evidencia de esta expedición es la estructura de la empresa simulada y te puede dar hasta 100 Talex

3.3.2.2 Precisar la secuencia e interacción de las actividades del ciclo de vida de documentos teniendo en cuenta los procesos de talento humano y políticas de la empresa simulada.

Expedición 2: Definiendo los Procesos de Talento Humano en mi empresa
En las anteriores expediciones de TalentIA conociste los diferentes procesos talento humano. Ustedes deben consultar nuevamente la Cartilla “Expediciones por TalentIA” y revisar las etapas de cada proceso.
Luego debes hacer la descripción de los procesos, actividades, documentos y registros de talento humano de tu empresa simulada.
Recuerda que los procesos son:

1. **Reclutamiento**
2. **Selección**
3. **Contratación y vinculación**
4. **Inducción**
5. **Evaluación del Desempeño**
6. **Capacitación y desarrollo**
7. **Bienestar**

Las evidencias de esta expedición son:

Presentación automatizada con la descripción de los procesos, actividades, documentos y registros de talento humano de la empresa simulada.
Cronograma automatizado de actividades de los procesos de talento humano de la empresa simulada.
Cada evidencia de esta expedición te puede dar hasta 100 Talex

Elaborar documentos
3.2.2.3. Precisar la secuencia e interacción de las actividades del ciclo de vida de documentos teniendo en cuenta los procesos de talento humano y políticas de la empresa simulada.

Campaña 9. Primeros pasos con la alianza



Bienvenido a la empresa simulada un **"laboratorio empresarial"** donde puedes practicar cómo dirigir una compañía **sin perder dinero real**. Imagina que es como un *videojuego de negocios*, pero con herramientas y procesos idénticos a los de una empresa de verdad.

Con mi apoyo deberás apoyar la estructura de la empresa simulada aplicando todos los conocimientos adquiridos hasta este momento, deberás seguir lo indicado en el documento **Lineamientos para estructurar la empresa simulada.**

Una vez realizada la lectura, estructura el documento en word, el formato y estilo del documento son libres ya que nadie quiere coartar tú creatividad.

Así mismo deberás estructurar una presentación automatizada con los procesos, actividades, documentos y registros de talento humano de la empresa simulada, aplicando protocolos de servicio, comunicación y habilidades emprendedoras.

Operar herramientas
3.2.2.4. Tratar información de los procesos de talento humano de acuerdo a necesidades identificadas en la empresa simulada.

La **Misión Principal No 2** que se te asignará a ti junto con la ayuda de LucIA y de la cual deberá dar reportes a **DataPrime** es: ***"Tratar información de talento robótico de Byteon, utilizando paquete básico de ofimática galáctica de acuerdo con recursos y requerimientos de la organización.".***

MISIÓN BÁSICA No 1 Clasificar información de talento robótico a ser procesada.

El reto es el siguiente: validar que es la Información y clasificarla

Información: características (validez, vigencia, importancia, significado ejemplos)



La información en Byteon es esencial para la toma de decisiones y el desarrollo de procesos eficientes. Debe cumplir con características como:
Validez: Exactitud y confiabilidad, obtenida de fuentes verificadas.
Vigencia: Actualidad y relevancia en su contexto de uso.
Importancia: Relevancia para un propósito específico.
Significado: Interpretación correcta en un contexto determinado.
Estas características aseguran la utilidad y aplicabilidad de la información, optimizando decisiones y mejorando la eficiencia en diversos ámbitos

Clasificación de la información: (digital, física, pública, privada, confidencial, interna, externa, personal ejemplos)
La información en Byteon es esencial para la toma de decisiones y la administración de datos. Su correcta gestión requiere clasificarla según su naturaleza, acceso y nivel de confidencialidad:



Digital y Física: Digital en medios electrónicos; física en documentos impresos.
Pública y Privada: Pública accesible sin restricciones; privada con acceso limitado.
Confidencial: Datos sensibles con acceso restringido.
Interna y Externa: Interna generada dentro de una organización; externa de fuentes externas.
Robótica: Datos que identifican a un robot, crucial para la privacidad.
Esta clasificación asegura la integridad y seguridad de la información. Puedes ampliar tus conocimientos y saber cual es el reto en el documento **"1. Retos del planeta Byteon",** que LucÍA ha gestionado para ti.
Tu instructor debe validar que el reto ha sido logrado y poder reclamar tu nuevo grado DataPrime nos recompensará con el título de **investigador Galáctico grado 1** y nos dará la suma de 80.000 NEXs

MISION BASICA No 2 Seleccionar aplicación ofimática con la que se procesa la información de talento humano.
La información recolectada es vasta, pero DataPrime ha identificado que mucha no es útil y requiere procesamiento adecuado. LucIA ha sido encargada de recorrer la matriz de conocimiento para adquirir la forma correcta de procesar los datos. Los **Aspís-Dóry** dejaron instrucciones claras para la clasificación. LucIA nos guía hasta la diadema, conectándonos nuevamente a la matriz para descargar la información. LucIA indica que debemos usar la diadema para clasificar adecuadamente los datos y procesarlos eficientemente.

Reto No 1 Tipos de procesamiento de datos: de clasificación, de ordenación, de operación.



El procesamiento de datos es esencial para la gestión de información en inteligencia artificial y analítica de datos. Permite organizar, analizar y transformar datos en información útil para la toma de decisiones. Las etapas clave incluyen captura, almacenamiento, procesamiento, análisis y presentación de resultados.

Tipos de procesamiento:
Clasificación: Asignación de elementos a categorías predefinidas.
Ordenación: Organización de datos en un orden específico.

Estas técnicas mejoran la eficiencia en la gestión de datos y la toma de decisiones en diversos sectores. Para ampliar tus conocimientos y hacer el reto consulta el documento denominado **"1. Retos del planeta Byteon".**
Tu instructor debe validar que el reto ha sido logrado y poder reclamar tu nuevo grado DataPrime nos recompensará **con** 50.000 NEXs y el grado de **Investigador Galáctico grado 2.**

Reto No 2 Software de gestión, de programación y de sistemas: conceptos básicos.

Después del procesamiento de datos, es crucial saber qué software Byteoniano usar para trabajar la información útil. DataPrime necesita que aprendas sobre los tipos de software en Byteon para informar a SIGH y distribuir la información adecuadamente.
LucIA te guiará por la luna de Byteon, **Pliroforía**, encargada del manejo de software. Allí, se clasifica la información para que los Neogenos determinen el software adecuado según la finalidad de los datos.



Software de gestión optimiza y automatiza procesos administrativos en empresas, mejorando la eficiencia y facilitando la toma de decisiones. Administra áreas como contabilidad, recursos robóticos, inventario, ventas y atención al cliente.
Software de programación facilita el desarrollo de aplicaciones y sistemas computacionales, permitiendo escribir, editar, depurar y gestionar código en distintos lenguajes. Es esencial para el desarrollo tecnológico, mejorando la eficiencia de los sistemas informáticos y facilitando la creación de soluciones innovadoras.
Para conocer el reto y ampliar tus conocimientos puedes visitar el documento denominado **"1. Retos del planeta Byteon".**
Para continuar en esta travesía tu instructor debe validar que has cumplido tu reto y podrás reclamar tu nuevo grado, DataPrime nos recompensará con 50.000 NEXs y el grado de **Investigador Galáctico grado 3.**

Reto No 3: Software de aplicación: conceptos, tipos, versiones y uso.

El software de aplicación ayuda a realizar tareas específicas como trabajos, cálculos, navegación web y videojuegos, diferenciándose del software de sistema que gestiona recursos del hardware. Se clasifica en varias categorías según su función:



Productividad y Ofimática: Microsoft Office, Google Workspace.
Comunicación y Colaboración: Gmail, Slack, Zoom.
Diseño Gráfico y Multimedia: Adobe Photoshop, CorelDRAW.
Gestión Empresarial: SAP ERP, QuickBooks.
Educativo: Duolingo, Khan Academy.
Entretenimiento: Steam, VLC Media Player.

El versionado de software utiliza números (X.Y.Z) para indicar cambios, con versiones Alpha, Beta y Release Candidate. Usos incluyen desarrollo de software, análisis de datos, automatización de procesos, inteligencia artificial y ciberseguridad. El software de aplicación es fundamental para la digitalización y modernización de procesos, mejorando la eficiencia y facilitando la creación de soluciones innovadoras. Para conocer el reto y ampliar tus conocimientos puedes leer el documento denominado **"1. Retos del planeta Byteon".**

Para continuar en esta travesía tu instructor debe validar que has cumplido tu reto y podrás reclamar tu nuevo grado, DataPrime nos recompensará con 50.000 NEXs y el grado de **Investigador Galáctico grado 4**.

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico y polivalente
Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, gamificación, Lluvia de Ideas, Trabajo colaborativo, Exposición Oral, Mapa mental, Mapa conceptual, Representación gráfica, Demostración, Recolección de información, Simulación, Pregunta-respuesta.
Materiales de formación: Computadores de mesa, Computador Portátil, Red de internet, Datos, Televisor, Tablero, Marcadores, Tablet, Celular, Libretas, Agendas, Cuadernos de clase y útiles de papelería, entre otros.
Material de apoyo: Guia de aprendizaje, Taller "1. RETOS DEL PLANETA BYTEON", Material de Consulta Evidencias de aprendizaje: Participación de manera responsable en las actividades asignadas, a través de trabajo colaborativo.
Instrumentos de evaluación: Cuestionario de preguntas para exámenes escritos y orales, Lista de chequeo, Rúbricas de evaluación.
Duración de la actividad: 48 horas

Atención a clientes
3.3.2.5 Estructurar protocolo de servicio para la empresa simulada siguiendo políticas y estrategias establecidas.

Segundo viaje a ServicIA: Epicentro de la excelencia en la atención al cliente



Hola, nuevamente, me recuerdas, soy LucIA, tu inteligencia artificial aliada en este emocionante viaje para entrenarte en las artes del servicio al cliente. Volvemos al planeta: **ServicIA** para que nos oriente sobre las buenas prácticas que debemos implementar en **la empresa simulada** para que no se presenten problemas al atender sus clientes y no se reciban quejas por la manera en la que preste su servicio.

¿Estás listo para esta aventura y recibir tus Servix 💷 ? Ajusta tu traje de explorador y prepárate, porque el viaje comienza ahora.

🚀 **Estación 1: Cuestionario Interactivo sobre Protocolo de Servicio al Cliente**

Objetivo: Apropiar concepto de protocolos de servicio al cliente que faciliten y mejoren la experiencia del cliente.

Ruta de exploración:

1. Cada aprendiz debe remitirse a la Cartilla de Servicio al cliente y leer el tema de **"Protocolos de Servicio al Cliente"**
2. Tome nota o haga un resumen en su libreta de clase.
3. En la sesión de clase de socialización del tema presente al instructor dudas e inquietudes.
4. Resuelva la prueba que encuentra en el siguiente link https://view.genially.com/67f6bcf6fc52f44d01ffdde9/play-cuanto-sabes-sobre-protocolos

Recompensa 2 Servix 💷

🚀 **Estación 2 "Diseñando nuestros Protocolos de Oro"**

Objetivo: Establecer de forma colaborativa los protocolos de servicio al cliente interno desde el rol de auxiliares de talento humano, , adaptados a las necesidades de su empresa simulada, aplicando buenas prácticas de atención y comunicación organizacional.

Ruta de exploración:

- Por Equipos de trabajo.
- Lean y analicen el instructivo incluido en la cartilla de servicio al cliente.
- Deben elaborar los siguientes protocolos
    a. Atención presencial
    b. Atención telefónica
    c. Atención virtual/digital
    d. Manejo de PQRS
    e. Atención en situaciones difíciles
- Diseñen los protocolos con la siguiente estructura:
    a. Nombre del protocolo
    b. Objetivo del protocolo
    c. Ámbito de aplicación (¿cuándo y con quién se usa?)
    d. Procedimiento paso a paso
    e. Tiempo de respuesta (si aplica)
- Recomendaciones clave
    a. Diseñen una portada creativa con el nombre de la empresa simulada, título del documento, nombres del equipo y fecha.

b. Entreguen el protocolo en Word o en una presentación tipo guía visual (puede ser en Canva o Genially si lo prefieren).
c. Socialicen con sus compañeros de grupo acorde a los lineamientos dados por el instructor. Cada equipo tendrá 5 minutos para socializar uno de sus protocolos, explicando su utilidad y aplicación práctica.

Recompensa 10 Servix 🪪 por cada protocolo

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico y polivalente
Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, gamificación, Lluvia de Ideas, Debate, Trabajo colaborativo, Exposición Oral, Juego de roles, Aprendizaje Basado en Proyectos, Dinámicas de Grupo, Tareas Colaborativas, Discusión en Pequeños Grupos, Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), Representación gráfica, Conversatorio, Demostración, Recolección de información, Pregunta-respuesta.
Materiales de formación: Computadores de mesa, Computador Portátil, Red de internet, Datos, Televisor, Tablero, Marcadores, Tablet, Celular, Libretas, Agendas, Cuadernos de clase y útiles de papelería, entre otros.
Material de apoyo: Guía de aprendizaje, Cartilla "Servicio al cliente", Material de Consulta
Evidencias de aprendizaje: Participación de manera responsable en las actividades asignadas, a través de trabajo colaborativo.
Instrumentos de evaluación: Cuestionario de preguntas para exámenes escritos y orales, Lista de chequeo, Rúbricas de evaluación.
Duración: 24 horas

Atención a clientes

3.3.2.6. Brindar servicio a clientes internos y externos de acuerdo con protocolos, procedimientos, políticas y normativa que favorezca un trato inclusivo, diligente y respetuoso en la empresa simulada.

🚀 **Estación 1: Clientes en acción.**

Objetivo: Apropiar concepto de tipos de clientes que faciliten y mejoren su experiencia.
Ruta de exploración:
1. Cada aprendiz debe remitirse a la Cartilla de Servicio al cliente y leer el tema de **Cliente o Usuario: Concepto y Tipología**
2. Tome nota o haga un resumen en su libreta de clase.
3. En la sesión de clase de socialización del tema presente al instructor dudas e inquietudes.
4. Juego de Roles: "Agentes de la Excelencia"

📜 **Contexto del juego:**
Ustedes son parte de una **agencia intergaláctica de servicio al cliente**, llamada **"Galactic Service Pro"**, que ha sido contratada por diferentes empresas de la Tierra que tienen problemas con su atención al cliente. Cada equipo deberá asumir un rol para resolver una situación crítica y aplicar correctamente el protocolo de servicio.

🧩 Roles asignados:
Cada equipo de 4-5 aprendices asume los siguientes roles:

1. **Agente de Servicio al Cliente**
   Aplica las normas de cortesía y escucha activa.
2. **Cliente Intergaláctico**
   Representa a un cliente exigente o confundido.
3. **Supervisor del Servicio**
   Evalúa si se cumple el protocolo y toma nota de errores o aciertos.
4. **Analista de Imagen**
   Observa si la imagen personal y la comunicación no verbal son apropiadas.
5. *(Opcional)* **Narrador**
   Presenta la situación al inicio y hace una breve conclusión final.

🌌 **Misiones (situaciones a dramatizar):**
Cada grupo saca al azar una misión, como si fuera una "transmisión de emergencia". Algunas misiones pueden ser:
🛸 **Misión 1: "Cliente Molesto por Cobro Injusto "**Un cliente llama enfadado porque le llegó una factura errónea. ¿Cómo manejas la situación?

🌌 **Misión 2: "Solicitud Confusa de un Cliente "**Un cliente no entiende cómo acceder a su compra en línea. ¿Cómo puedes explicarlo con claridad y paciencia?

🌠 **Misión 3: "Reclamo por Mal Servicio"** Un cliente presenta una queja formal por mala atención recibida en otro momento. ¿Cómo aplicarás el protocolo?

🛸**Misión 4: "Cliente VIP Intergaláctico"** Un cliente importante visita la empresa, y se debe cuidar cada detalle de imagen, comunicación y atención.

🌌 **Evaluación y Retroalimentación.** Después de cada representación, los demás equipos observan y completan una ficha de observación, con criterios como:

- ¿Se usaron normas de cortesía?
- ¿El lenguaje fue claro y empático?
- ¿La imagen personal fue adecuada?
- ¿Se resolvió el problema del cliente?
- ¿Se cuidó la imagen corporativa?

El **instructor** guía una reflexión final y refuerza los aprendizajes clave.
Recompensa 2 Servix 🪪

🚀 **Estación 2: "InfografiArte: Comunicación Clara, Servicio Brillante"**
🤝 **Objetivo:** Apropiar conceptos fundamentales e importantes de Servicio al cliente para la mejora continua.
Ruta de exploración:
1. Cada aprendiz debe remitirse a la Cartilla de Servicio al cliente y leer el tema de **Servicio al cliente**
2. Tome nota o haga un resumen en su libreta de clase.
3. En la sesión de clase de socialización del tema presente al instructor dudas e inquietudes.
4. Elabore una infografía del tema recordando que:
Recompensa 2 Servix 🪪

🚀 **Estación 3: "MapaTech: Navega por el Mundo de las Herramientas Digitales"**

🤝 **Objetivo:** Identificar las principales herramientas tecnológicas disponibles para la prestación de un servicio rápido y efectivo.



Ruta de exploración:

1. Cada aprendiz debe remitirse a la Cartilla de Servicio al cliente y leer el tema de **Herramientas Tecnológicas.**
2. Tome nota o haga un resumen en su libreta de clase.
3. En la sesión de clase de socialización del tema presente al instructor dudas e inquietudes.
4. Elabore un mapa mental del tema recordando los aspectos principales que se mencionan en la siguiente imagen:



Recompensa 2 Servix

🚀 **Estación 4: "Hablemos de Inclusión: Todos Cuentan, Todos Importan"**

Objetivo: Fomentar la reflexión crítica, el respeto por la diversidad y la apropiación de conceptos sobre el servicio inclusivo mediante un debate estructurado en formato de mesa redonda.

Ruta de exploración:

1. Cada aprendiz debe remitirse a la Cartilla de Servicio al cliente y leer el tema de **Servicio Inclusivo.**
2. Tome nota o haga un resumen en su libreta de clase.
3. Si tiene dudas sobre algún tema aclare dudas consultando en la red en páginas y blogs confiables.
4. Participe en la mesa redonda organizada por el instructor teniendo en cuenta las siguientes reglas para una participación saludable.
   - Escuchar sin interrumpir.
   - Respetar todas las opiniones, aunque no se compartan.
   - Usar un lenguaje adecuado y no ofensivo.
   - Argumentar con respeto, no atacar a compañeros.
   - Levantar la mano para pedir la palabra.
   - Ser conciso y claro al hablar.
5. Temas a debatir (basados en el contenido brindado en la cartilla)
   - ❖ ¿Qué significa brindar un servicio inclusivo en una empresa?
   - ❖ ¿Por qué es importante usar una terminología incluyente?
   - ❖ ¿Cómo beneficia el servicio inclusivo a las empresas y a los clientes?
   - ❖ ¿Qué barreras comunes enfrentan las personas con discapacidad en el servicio al cliente?
   - ❖ ¿Cómo puede una empresa simulada implementar mejoras inclusivas?

Recompensa 2 Servix

🚀 **Estación 5: "Escucha, Clasifica y Responde: ¡Activa tu Rol en Talento Humano!"**

Objetivo: Garantizar que los aprendices en el rol de auxiliares de talento humano identifiquen, clasifiquen, respondan y gestionen adecuadamente casos reales o simulados de PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), aplicando buenas prácticas de atención al cliente interno y externo.

Ruta de exploración:

1. Cada aprendiz debe remitirse a la Cartilla de Servicio al cliente y leer el tema de **PQRSF.**
2. Tome nota o haga un resumen en su libreta de clase.
3. Si tiene dudas sobre algún tema aclare dudas consultando en la red en páginas y blogs confiables.
4. Participe en la actividad análisis de casos asignados por el instructor tales como:

Caso 1 -"Soy Mariana Pérez, aspirante a un cargo en la empresa. Asistí a una entrevista hace dos semanas, pero no he recibido información sobre el proceso de selección. Me gustaría saber si aún estoy participando o si ya se eligió a otra persona."

Caso 2 -"Soy Andrés Herrera, auxiliar administrativo. Quiero expresar mi inconformidad con la actitud de un compañero del área de talento humano, quien respondió de forma grosera cuando le pedí ayuda con mi certificado laboral. Considero que no fue un trato adecuado."

Caso 3 -"Soy Laura Gómez, colaboradora del área comercial. Reclamó el pago de mis horas extras del mes pasado. Las reporté en tiempo, pero no aparecen reflejadas en mi nómina. Solicitó que se revisen y se realice el pago correspondiente."

Caso 4 “Soy Felipe Torres, del área de archivo. Me gustaría sugerir que se habiliten sesiones de pausas activas en la oficina. Pasamos muchas horas sentados y esto podría mejorar nuestra salud y productividad.”

Caso 5 “Soy Juan Avila, del área de marketing. Me gustaría darles mi opinión sobre la actividad de bienestar que se realizó la semana pasada con mis hijos, ellos se divirtieron mucho y los espacios fueron los adecuados para la edad.”

5. Para cada uno de los casos ustedes deben seguir las siguientes instrucciones.
   A. Tipo de PQRSF:
   B. En su rol de auxiliar de talento humano debe emitir una respuesta clara y que demuestre intención de solución favorable.
   C. Proponer acciones de mejora y de seguimiento.

Recompensa 2 Servix por cada caso.

🚀 **Estación 6: "Ruta del Buen Servicio: Misión Cliente Feliz"**

Objetivo: Que los auxiliares de talento humano apliquen de manera práctica los principios de servicio al cliente descritos en la guía instruccional, abordando diferentes escenarios con clientes internos y externos.

Ruta de exploración:

1. **Formación de Equipos:** El instructor dividirá a los aprendices en equipos de 3 a 4.
2. Los equipos pasarán por **4 desafíos** cada uno enfocado en un aspecto clave del servicio.
   - 🟧 **Desafío 1: ¡Identifica y Aplica!**
     - El instructor presentará un caso de atención a cliente (interno o externo).
     - Ustedes deberán identificar el tipo de cliente, los protocolos aplicables y redactar cómo responderían adecuadamente.
   - 🟩 **Desafío 2: ¡Decide con Ética!**
     - El instructor plantea un dilema ético en la atención al cliente (ej. trato discriminatorio, confidencialidad, doble solicitud urgente).
     - El equipo debe argumentar la mejor solución, apoyándose en políticas de trato inclusivo y respetuoso.
   - 🟦 **Desafío 3: ¡Corrige la Ruta!**
     - El instructor entrega un ejemplo de atención mal realizada (correo mal redactado, tono inadecuado en llamada, respuesta poco empática).
     - Ustedes deberán corregirlo aplicando protocolos, lenguaje adecuado y empatía.
   - 🟥 **Desafío 4: ¡Crea tu Mini-Protocolo!**
     - Cada equipo elige un tipo de atención (presencial, telefónica, virtual)
     - Deben diseñar un mini protocolo de 5 pasos que refleje lo aprendido.

Recompensa 2 Servix por cada desafío

Estación 7: "Reto Sinóptico: Dominando la Recepción y el Trámite"

Objetivo: Organizar visualmente la información sobre Recepción y Trámite y Normas técnicas para reporte" mediante un cuadro sinóptico que permita comprender jerárquicamente los conceptos y su aplicación.

Ruta de exploración:

1. Cada aprendiz debe remitirse a la Cartilla de Servicio al cliente y leer el tema de **Recepción y Trámite: Conceptos y Aplicación**

2. Es importante resaltar y tomar nota del tema en su libreta de clase.
3. Si tiene dudas sobre algún tema aclare dudas consultando en la red en páginas y blogs confiables.
4. Elabore cuadros sinópticos teniendo en cuenta las siguientes instrucciones y recomendaciones para su estructura:

A. Título General en la parte superior central del cuadro:
B. División de Temas Principales en ramas horizontales o verticales:
C. Subtemas en niveles jerárquicos descendentes:
D. Uso de conectores gráficos como llaves {}, líneas o flechas → que muestren la jerarquía y relación entre conceptos.
E. Palabras clave y síntesis, sin copiar párrafos. Evitar textos largos, utilizar frases breves o términos representativos.
F. Recomendaciones de Presentación: Utilizar colores o negrita para distinguir niveles o temas.
G. Usar herramientas digitales como: Canva, Lucidchart, Google Drawings, Word (SmartArt)
H. Si es a mano, usar regla, buena letra, y organizar con claridad.
I. Incluir nombres, fecha y curso en la parte superior.

Recompensa 2 Servix 🕮

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico y polivalente
Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, gamificación, Lluvia de Ideas, Debate, Trabajo colaborativo, Exposición Oral, Juego de roles, Aprendizaje Basado en Proyectos, Dinámicas de Grupo, Tareas Colaborativas, Discusión en Pequeños Grupos, Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), Representación gráfica, Conversatorio, Demostración, Recolección de información, Pregunta-respuesta.
Materiales de formación: Computadores de mesa, Computador Portátil, Red de internet, Datos, Televisor, Tablero, Marcadores, Tablet, Celular, Libretas, Agendas, Cuadernos de clase y útiles de papelería, entre otros.
Material de apoyo: Guia de aprendizaje, Cartilla "Servicio al cliente", Material de Consulta
Evidencias de aprendizaje: Participación de manera responsable en las actividades asignadas, a través de trabajo colaborativo.
Instrumentos de evaluación: Cuestionario de preguntas para exámenes escritos y orales, Lista de chequeo, Rúbricas de evaluación.
Duración: 24 horas

3.3.2.6 Elaborar reporte de servicio y recomendaciones; consolidando información obtenida a través de la recepción y trámite de solicitudes, PQRSF y Protocolos para la mejora continua y satisfacción del cliente.

Estación 1: 💡 "Radar de Servicio: Analiza, Recomienda y Transforma"

🤝 **Objetivo:** Orientar a los auxiliares de talento humano en la correcta elaboración, presentación y análisis de un reporte que consolide la información obtenida a través de la **recepción y trámite de solicitudes**, El análisis de PQRSF y la aplicación de protocolos de servicio, sugiriendo acciones de mejora continua y fortaleciendo la satisfacción del cliente interno.
Ruta de exploración:

1. La modalidad de trabajo es por equipos creadores de la empresa simulada.
2. Deben remitirse a la cartilla de servicio al cliente y leer atentamente el I**nstructivo para elaborar y presentar el reporte de servicio y recomendaciones.**

3. Es importante resaltar y tomar nota del tema en su libreta de clase.
4. Ante dudas e inquietudes sobre algún tema exponerlas al instructor o consultar en la red en páginas y blogs confiables.
5. Elaborar y presentar el reporte de servicio al cliente siguiendo paso a paso lo solicitado en el instructivo sin descuidar los hallazgos identificados, análisis de datos recolectados, conclusiones sobre la atención prestada y recomendaciones orientadas a la mejora continua.
6. Recuerden seguir norma técnica solicitada
7. Y para finalizar también recuerden que, el informe debe contener portada, objetivo, resumen desarrollo, conclusiones y recomendaciones, anexando evidencias cuando sea necesario.

Recompensa 20 Servix 💷

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico y polivalente
Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, gamificación, Lluvia de Ideas, Mesa redonda, Trabajo colaborativo, Exposición Oral, Juego de roles, Aprendizaje Basado en Proyectos, Dinámicas de Grupo, Tareas Colaborativas, Discusión en Pequeños Grupos, Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), Representación gráfica, Conversatorio, Demostración, Recolección de información, Pregunta-respuesta.
Materiales de formación: Computadores de mesa, Computador Portátil, Red de internet, Datos, Televisor, Tablero, Marcadores, Tablet, Celular, Libretas, Agendas, Cuadernos de clase y útiles de papelería, entre otros.
Material de apoyo: Guia de aprendizaje, Cartilla “Servicio al cliente”, Material de Consulta
Evidencias de aprendizaje: Participación de manera responsable en las actividades asignadas, a través de trabajo colaborativo.
Instrumentos de evaluación: Cuestionario de preguntas para exámenes escritos y orales, Lista de chequeo, Rúbricas de evaluación.
Duración: 24 horas

3.3.3. Aplicar técnicas de comunicación, creatividad e innovación para la estructuración de la empresa simulada de acuerdo a los lineamientos establecidos

Desarrollar procesos de comunicación
3.3.3.1 Aplicar técnicas para la comunicación organizacional en la empresa simulada teniendo en cuenta necesidades de los procesos de talento humano y políticas.



🌟 **SEGUNDO VIAJE A COMUNICAI: EL PLANETA DONDE LA COMUNICACIÓN LO ES TODO** 🌟
LucIA estará contigo en cada paso, guiándote a través de estaciones donde pondrás a prueba tu capacidad de validar la importancia de los procesos comunicativos. Prepárate, viajero. El destino de ComunicAI está en tus manos. ¿Aceptas el reto?

MISIÓN: DECODIFICAR MENSAJES DE COMUNICAI
📢 *"Bienvenido nuevamente a ComunicAI, el planeta donde la comunicación es la clave del progreso. Para poder colaborar en la estructuración de tu empresa simulada debes iniciar por decodificar mensajes comunicativos en diversas situaciones. Para ello debes pasar por diferentes estaciones y*

demostrar dominio de aspectos como gestos, posturas, emociones, escucha activa y actos de habla.. ¿Aceptas el desafío?"

Objetivo: Fortalecer la comprensión y aplicación de los elementos de la expresión corporal y los actos de habla, desarrollando habilidades de percepción, escucha activa, comunicación verbal y no verbal.

📡 **Estación 1: "Gestos que hablan"**

📌 **Instrucciones:**

Se deben organizar en equipos. Uno de los miembros saca una tarjeta con una emoción (alegría, miedo, enojo, vergüenza, etc.) y deben representar sólo con el cuerpo, sin hablar.
Los demás integrantes del equipo deben adivinar la emoción y describir qué gestos o posturas los llevaron a esa conclusión.

🧭 **Recompensa:** 2 Comunix por cada acierto se evalúa percepción emocional, uso del cuerpo, comunicación no verbal.

📡 **Estación 2: "Actos de habla en acción"**

📌 Instrucciones:

Nuevamente por equipos de trabajo se presentan pequeñas situaciones (tarjetas con escenarios como: pedir un favor, ofrecer ayuda, rechazar una invitación).
Uno de los participantes debe actuar con el tono y cuerpo adecuados al contexto, teniendo en cuenta cual es la intención comunicativa.

🧭 **Recompensa:** 2 Comunix por cada acierto se evalúa tipo de acto de habla, claridad, coherencia verbal y corporal.

📡 **Estación 3: "Escucha con sentido"**

📌 **Instrucciones:**

Por equipos se eligen dos miembros para participar, uno cuenta una historia breve mientras el otro escucha activamente (postura, contacto visual, gestos de escucha). Luego, se intercambian los roles. Al final, deben relatar lo que comprendieron del otro.

🧭 **Recompensa:** 2 Comunix para quienes logren la actividad se evalúa escucha activa, percepción, reformulación.

📡 **Estación 4: "Mímica con misión"**

📌 Instrucciones:

En equipos, uno actúa en una situación (ej. entrevista de trabajo, atención al cliente molesto, presentación en público) usando expresión corporal y mínima comunicación verbal, mientras el equipo trata de identificar:
Qué postura usó
Qué sentimiento expresó
Qué tipo de acto de habla realizó

🧭 **Recompensa:** 2 Comunix por cada acierto se evalúa la interpretación.

📡 **Estación 5: “La Noticia en Mis Palabras”**

📌 Instrucciones:

Se entrega a cada equipo un texto corto (una noticia, fragmento técnico o instructivo). Luego, deben

hacer un resumen dirigido a un público específico (ej. compañeros, jefe, cliente).
🧭 **Recompensa:** 2 Comunix para quienes logren la actividad se evalúa si adaptan la información al propósito y público.

🔬 **Estación 6: "Lectura con Lupa"**
📌 **Instrucciones:**
Por equipos se lee un texto breve (cuento, carta, instructivo), luego responder preguntas usando el método SQ3R (Explorar, Preguntar, Leer, Recitar, Revisar) que puedes encontrar en el siguiente link: https://www.adams.es/blogs/alumno/que-es-metodo-robinson-como-aplicarlo-estudio/
🧭 **Recompensa:** 2 Comunix para el mejor equipo se evalúa si siguen el método y comprenden el mensaje, evidenciando inferencias y conclusiones.

🔬 **Estación 7: "Yo pienso, tú piensas, todos construimos"**
📌 **Instrucciones:**
Se presenta un dilema (Por ejemplo ¿Es mejor trabajar en equipo o de forma individual? ¿ Es mejor la comunicación verbal que la escrita?). Cada miembro del equipo da su opinión. Luego, entre todos deben construir un acuerdo o una idea común y presentarlo a los demás equipos.
🧭 **Recompensa:** 2 Comunix para el mejor equipo se evalúa la escucha activa, respeto por las opiniones y la capacidad para llegar a consensos.

🔬 **Estación 8: "Código en clave"**
📌 **Instrucciones:**
Cada equipo crea un mensaje corto en clave (puede ser con íconos, emojis, palabras cambiadas) y entregarlo a los demás equipos quienes deben decodificarlo y explicarlo.
🧭 **Recompensa:** 2 Comunix por cada mensaje decodificado se evalúa si el mensaje fue entendido y reconstruido con sentido.
🔬 **Estación 9: "¿Qué hago con esta info?"**
📌 **Instrucciones:**
Se entregan tres tipos de texto: uno técnico, uno instructivo y uno publicitario. Cada equipo debe identificar qué propósito cumple cada uno y qué haría con esa información (ej. aplicarla, compartirla, archivarla, cuestionarla).
🧭 **Recompensa:** 2 Comunix por cada acierto se evalúa si reconocen la intención del texto y si saben cómo usar la información adecuadamente.
🎉 **FINAL DE LA MISIÓN**
El equipo con más Comunix se corona como el Gran Validador de ComunicAI 🏆.

Fomentar cultura emprendedora
3.3.3.2. Emplear capacidad creativa e innovadora en la estructuración de la empresa simulada de acuerdo a los lineamientos establecidos.

🌟 **SEGUNDO VIAJE A EMPRENDIX: EL PLANETA DE LOS VISIONARIOS** 🌟

¡Bienvenido, explorador! Vamos a seguir restaurando el equilibrio del planeta Emprendix. En este viaje nos concentraremos en la toma de decisiones y la capacidad creativa e innovadora que tienes para liderar la nueva era de Emprendix



¡El destino de la innovación está en tus manos!

Además con cada exploración completa te entregarán **Capitalix** que son la moneda de este planeta

Tomar decisiones como un emprendedor: una habilidad de todos los días

La **toma de decisiones** no es solo para empresarios o líderes. Todos tomamos decisiones **a diario**: qué estudiar, cómo actuar en una situación difícil, cómo ahorrar, con quién colaborar. Pero… ¿y si te dijera que aplicar técnicas **emprendedoras** puede ayudarte a tomar **mejores decisiones**?

Aquí te lo explico paso a paso:

🔍 **1. Búsqueda de información: el primer paso antes de decidir**

Antes de actuar, ¡investiga! Un emprendedor no decide a ciegas.

Técnicas útiles:

Buscar fuentes confiables (personas, libros, internet).

Hacer preguntas claves (¿Qué necesito saber?, ¿Quién ha pasado por esto?).

Comparar opciones y consecuencias.

Ejemplo: Si deseas cambiar de trabajo, primero analiza las oportunidades, requisitos del nuevo cargo, salarios y estabilidad.

🧭 **2. El proceso de toma de decisiones: etapas clave**

El proceso consta de 5 pasos básicos:

1. Identificar el problema o decisión a tomar.
2. Recolectar información relevante.
3. Analizar alternativas posibles.
4. Evaluar los riesgos de cada opción.
5. Tomar la decisión y actuar.

💬 Ejemplo cotidiano: Estás pensando en emprender una venta de snacks saludables. Investigas el mercado (1), consultas con personas que ya venden (2), comparas vender en redes o en tu barrio (3), revisas el tiempo y dinero que invertirás (4)… y decides empezar en redes (5).

⚖️ **3. Análisis de alternativas: ver más allá de lo evidente**

En lugar de quedarte con la primera idea, piensa:

- 🔹 ¿Hay otras formas de lograr lo mismo?
- 🔹 ¿Cuál es la más práctica?
- 🔹 ¿Cuál genera menos riesgos o más beneficios?

Técnicas:

- 🌟 Lluvia de ideas.
- 📊 Cuadro comparativo.
- ☑️ Técnica de pros y contras.

🚦 **4. Análisis de riesgos:** tomar decisiones con conciencia**.** Correr riesgos no es saltar sin mirar. Es evaluar lo que puede salir bien o mal y prepararte para eso.

Técnicas:

- ⚠️ Mapa de riesgos.
- 🧮 Escala de impacto/probabilidad.

- 🧠 Simulaciones o casos hipotéticos.

Ejemplo: Si decides liderar un proyecto nuevo, piensas en los riesgos: ¿y si el equipo no responde?, ¿y si no alcanzas el resultado? Prepararte para eso te hará más fuerte.

🎯 **5. Fijar metas:** darle dirección a tu decisión. Una meta es un faro que guía tus pasos.

Criterios para una buena meta (SMART):

- **S** (Específica): clara y detallada.
  M (Medible): con indicadores.
  A (Alcanzable): realista.
  R (Relevante): útil para ti.
  T (Temporal): con fecha límite.

🧩 6. Planificación sistemática: llevar tu decisión a la acción. Planificar es convertir una decisión en **pasos organizados**.

Técnicas:

- 🗓️ Cronogramas.
- 📋 Listas de tareas.
- 🧭 Ruta de acción con responsables y recursos.

💬 *Ejemplo:* Si decides ahorrar para estudiar un curso, defines cuánto ahorrarás al mes, qué gastos reducirás y en qué fecha te inscribes.

🚀 **Exploración 1: "Mapa del Decisor Emprendedor"**

Objetivo: Aplicar las etapas del proceso de toma de decisiones en un caso real.
Instrucciones: Cada aprendiz elaborará un **mapa visual** o infografía personal donde muestre una decisión importante que haya tomado o necesite tomar (por ejemplo: ahorrar, emprender, cambiar de hábito, estudiar algo nuevo).

Debe incluir:

- Problema o situación a resolver.
- Información buscada.
- Opciones consideradas.
- Riesgos identificados.
- Decisión final.
- Meta asociada (siguiendo criterios SMART).
- Mini plan de acción.

🧩 Se puede realizar en papel con íconos y dibujos, o digitalmente con Canva o PowerPoint.

🎁 Recompensa 10 capitalix

Creatividad e innovación

🧠 **Imagina esto…**

Estás en tu primer trabajo como auxiliar de talento humano. Un día, notas que muchos empleados llegan tarde porque no hay buena señalización dentro de la empresa. En vez de solo reportarlo… 💡 ¡tienes una idea! Propones crear un sistema de señalización con colores y símbolos para que todos puedan ubicarse fácilmente. ¡Acabas de usar tu creatividad para solucionar un problema real!

🎉 **¿Qué es la creatividad?**Es la capacidad de imaginar soluciones nuevas y útiles. No se trata de pintar o cantar, sino de ver problemas y pensar diferente.

Ejemplo: Buscar formas de motivar a los empleados con recursos limitados.

⚙️ **¿Y la innovación?** Es cuando esa idea creativa se convierte en algo real, útil y nuevo. Hay varios tipos, como:

- **Producto:** crear algo nuevo (un nuevo formato de evaluación).
- **Proceso:** mejorar cómo se hace algo (simplificar el ingreso de hojas de vida).
- **Servicio:** ofrecer ayuda de forma diferente (un buzón de sugerencias digital).

🎯 **¿Qué es un desafío?**

Es una situación difícil que necesita una solución creativa. Por ejemplo: ¿Cómo motivar a los empleados sin aumentar el salario?

🕵️‍♀️ **Buscar oportunidades**

👉 **Usa técnicas como:**

- Mapa mental
- Lluvia de ideas
- Observación directa
- Encuestas simples

Estas herramientas te ayudarán a encontrar oportunidades de mejora en el lugar donde trabajas.

🧭 **Estrategia emprendedora.** Es un camino con pasos para lograr una meta. Incluye:

1. Definir el problema
2. Buscar ideas
3. Evaluar opciones
4. Elegir la mejor
5. Crear un plan de acción

📋 **Plan de acción.** Es el paso a paso que te guía para lograr tu objetivo.

Debe tener:

- Objetivo claro
- Actividades
- Responsables
- Recursos
- Fechas

🌱 **Proyecto.** Es una idea más grande que se planea y se ejecuta. Por ejemplo: un proyecto para mejorar el clima laboral con pausas activas.

🎯 **Metas y planificación sistemática.** Una meta es como un destino. Para llegar, necesitas un plan. Usa técnicas como:

- Matriz DOFA
- Cronogramas
- Organigramas de tareas

🔎 **Búsqueda de información: técnicas y estrategias.** Un buen emprendedor no espera que todo le llegue: busca, investiga, compara y aprende constantemente. En talento humano, esto puede significar buscar nuevas formas de mejorar procesos, entender necesidades de los empleados o crear propuestas con base en datos reales.

📚 **Técnicas y estrategias útiles:**

Observación directa: Ver cómo se comportan las personas, identificar problemas reales. Ejemplo: Notas que los empleados están desmotivados los lunes. Observas, entrevistas y descubres que se sienten ignorados por sus jefes.

Entrevistas o encuestas: Preguntar directamente a quienes están involucrados. Ejemplo: Haces una encuesta breve sobre clima laboral y recoges ideas para mejorarlo.

Revisión de documentos: Leer manuales, reglamentos, informes de la empresa. Ejemplo: Revisas el reglamento interno para proponer actualizaciones más amigables.

Fuentes digitales: Buscar en internet, en sitios confiables, buenas prácticas o ejemplos. Ejemplo: Buscas en portales como el SENA, el MinTrabajo o revistas de gestión de talento humano.
Benchmarking: Comparar con otras empresas similares. Ejemplo: Investigas cómo otras empresas hacen inducción a nuevos empleados y adaptas las mejores ideas.

🚀 **Exploración 2: "Transforma tu entorno en oportunidad"**
🧠 **Objetivo:** Identificar desafíos reales del entorno laboral y proponer soluciones innovadoras usando la creatividad y estrategias emprendedoras.
Instrucciones: El aprendiz elegirá un problema o situación no resuelta (falta de comunicación, aburrimiento en actividades, desmotivación, etc.).
Aplicará técnicas de observación y encuesta a mínimo 2 personas para recopilar información.
Formulará una propuesta creativa que lo transforme en una oportunidad de mejora (con un pequeño plan de acción).
Presentará su propuesta en formato cartel o infografía con dibujos o íconos.
💡 **Ejemplo:** Detectar que las pausas activas no motivan y proponer una campaña divertida con trivias diarias para mejorar el clima laboral.
📖 Recompensa 10 capitalix

🚀 **Exploración 3: "Diario Emprendedor de Supervivencia"**
🧠 **Objetivo:** Reconocer y aplicar habilidades emprendedoras personales como la persistencia y la búsqueda de información.
📌 **Instrucciones:**
Durante una semana, los aprendices escribirán un "diario creativo" donde relaten situaciones difíciles o retos pequeños del día a día.
Deberán contar cómo los resolvieron aplicando alguna habilidad emprendedora (persistencia, innovación, pedir ayuda, investigar, etc.).
💡 Ejemplo de entrada: “Hoy no sabía cómo organizar una actividad. En vez de rendirme, busqué un video tutorial y adapté la idea a mi equipo.”
📖 Recompensa 10 capitalix

🚀 **Exploración 4: "Rompe el mito, propone la verdad"**
🧠 **Objetivo:** Aplicar técnicas de búsqueda de información y análisis crítico.
📌 **Instrucciones:**
En grupos, los aprendices identificarán mitos comunes sobre el emprendimiento o la creatividad (por ejemplo: “emprender es solo para gente con dinero”).
Deberán investigar fuentes confiables y demostrar con datos por qué ese mito no es cierto.
Finalmente, propondrán una idea o mini campaña para desmentirlo, usando imágenes, memes, videos o presentaciones.
📖 Recompensa 10 capitalix

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico y polivalente
Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, gamificación, Lluvia de Ideas, Debate, Trabajo colaborativo, Exposición Oral, Juego de roles, Aprendizaje Basado en Proyectos, Dinámicas de Grupo, Tareas Colaborativas, Discusión en Pequeños Grupos, Aprendizaje Basado en Problemas (ABP),

Representación gráfica, Debate, Demostración, Recolección de información, Simulación, Pregunta-respuesta.
Materiales de formación: Computadores de mesa, Computador Portátil, Red de internet, Datos, Televisor, Tablero, Marcadores, Tablet, Celular, Libretas, Agendas, Cuadernos de clase y útiles de papelería, entre otros.
Material de apoyo: Guia de aprendizaje, Comportamiento emprendedor" disponible en el siguiente link: https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/7061 Material de Consulta
Evidencias de aprendizaje: Participación de manera responsable en las actividades asignadas, a través de trabajo colaborativo.
Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo, Rúbricas de evaluación.
Duración: 12 horas

3.3.4 Reconocer procesos, protocolos de servicio, documentos de talento humano de la empresa simulada, haciendo uso de herramientas tecnológicas.

Apoyo actividades de talento humano
3.3.4.1. Asociar actividades y procesos de talento humano de la empresa simulada teniendo en cuenta objetivo y alcance.



Otra vez nos encontramos, soy LucIA, tu asistente inteligente.
Ahora vamos a poner en acción todo lo que hemos venido trabajando hasta el momento para que puedas reconocer con total claridad los procesos de talento humano que vas a tener en tu empresa simulada que es el espacio donde puedes ensayar sin el riesgo de ser corrompida por BurnIAt .
Para esta fase de tu aventura vas a tener que desarrollar la Expedición 9 Asociando actividades y procesos que tiene las siguientes estaciones:

Estación 1. "Asócialo Ya", que te ayudará a Fortalecer la comprensión y apropiación de los procesos clave de talento humano de una empresa simulada (reclutamiento, selección, vinculación, inducción, evaluación del desempeño, capacitación y desarrollo y bienestar).
Estación 2. "Arma el Ciclo", donde debes reconocer el orden lógico de los procesos de talento humano.
Estación 3. "Lo Viví, Lo Entendí" para comprender el propósito y función de cada proceso de talento humano.
Estación 4. "Reconoce el Proceso" donde asociaras acciones y conceptos con el proceso correcto.
Estación 5. "Ficha Resumen" para identificar funciones y objetivos de cada proceso de talento humano.

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico y polivalente
Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, gamificación, Lluvia de Ideas, Debate, Trabajo colaborativo, Exposición Oral, Juego de roles, Aprendizaje Basado en Proyectos, Dinámicas de Grupo, Tareas Colaborativas, Discusión en Pequeños Grupos, Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), Representación gráfica, Debate, Demostración, Recolección de información, Simulación, Pregunta-respuesta.
Materiales de formación: Computadores de mesa, Computador Portátil, Red de internet, Datos, Televisor, Tablero, Marcadores, Tablet, Celular, Libretas, Agendas, Cuadernos de clase y útiles de papelería, entre otros.

Material de apoyo: Guía de aprendizaje, Taller “Travesías por TalentIA”, Material de Consulta
Evidencias de aprendizaje: Participación de manera responsable en las actividades asignadas, a través de trabajo colaborativo.
Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo, Rúbricas de evaluación.
Duración: 10 horas

Elaborar documentos
3.3.4.2. Estructurar documentos de talento humano para la empresa simulada acorde a procedimiento técnico tipo de requerimiento y normativa.

Actividad: Estructura en Acción
Descripción de la actividad: Con base en las necesidades de documentos de talento humano que se tengan en la empresa simulada realice las siguientes actividades:

Análisis y descripción estructural:
Para cada documento, debe responder:
📄 Nombre del documento.
🧱 ¿Qué tipo de estructura documental tiene? (lineal, tabular, mixta, instruccional, etc.)
🔍 ¿Qué partes o secciones tiene el documento?
🛠️ ¿Qué normas de formato aplicaría? (tamaño de página, márgenes, tipografía, numeración, encabezado, etc.)

Construcción de un documento en Word:
El aprendiz debe recrear los documentos, aplicando los conocimientos sobre:
Estructura documental.
Formato.
Presentación (títulos, encabezados, estilos, tablas si es necesario).

Entrega final:
Subirá cada uno de los documentos en formato Word junto con su respectivo análisis y descripción estructural

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico y polivalente
Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, gamificación, Lluvia de Ideas, Debate, Trabajo colaborativo, Exposición Oral, Juego de roles, Aprendizaje Basado en Proyectos, Dinámicas de Grupo, Tareas Colaborativas, Discusión en Pequeños Grupos, Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), Representación gráfica, Debate, Demostración, Recolección de información, Simulación, Pregunta-respuesta.
Materiales de formación: Computadores de mesa, Computador Portátil, Red de internet, Datos, Televisor, Tablero, Marcadores, Tablet, Celular, Libretas, Agendas, Cuadernos de clase y útiles de papelería, entre otros.
Material de apoyo: Guía de aprendizaje, Taller “Travesías por TalentIA”, Material de Consulta
Evidencias de aprendizaje: Participación de manera responsable en las actividades asignadas, a través de trabajo colaborativo.
Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo, Rúbricas de evaluación.
Duración: 10 horas

3.3.4.3. Utilizar herramientas informáticas para el manejo de información, preparación y elaboración de documentos, de acuerdo con requerimientos de talento humano de la empresa simulada.

Reto No 4 Procesadores de textos: definición, características y funcionalidad.



Definición: Un procesador de texto es un programa informático que permite crear, editar y modificar documentos de texto con formato, aplicando estilos, imágenes y tablas.
Características: Incluyen edición y formato de texto, inserción de imágenes y gráficos, manejo de tablas, corrector ortográfico y gramatical, y opciones para guardar y compartir documentos.
Conclusión: Los procesadores de texto son herramientas esenciales que han revolucionado la creación y edición de documentos, mejorando la productividad y la colaboración.

Con el fin de profundizar este tema LucIA te propone te profundices la información y conozcas el reto en el documento denominado **"1. Retos del planeta Byteon"** Tan pronto consultes y desarrolles el reto consulta a tu instructor para validar que superaste dicha actividad para que DataPrime nos recompensará con 50.000 NEXs y el grado de **Investigador Galáctico grado 5**.

Reto No 5 Hoja de Cálculo: definición, características y funcionalidad.



Definición: Una hoja de cálculo es una herramienta informática que organiza, calcula y analiza datos en una tabla de filas y columnas. Cada celda puede contener texto, números o fórmulas, facilitando operaciones matemáticas y visualización de resultados en gráficos.
Tipos de Hojas de Cálculo: Los tipos más comunes incluyen Excel, Google Sheets, LibreOffice Calc, Numbers y Lotus 1-2-3.
Características: Las principales son la organización en filas y columnas, funciones y fórmulas, gráficos, automatización mediante macros y capacidad de análisis.
Conclusión: Las hojas de cálculo son esenciales para la gestión y análisis eficiente de datos. Son útiles para organizar datos, realizar cálculos automáticos, visualizar información, colaborar en tiempo real y automatizar tareas repetitivas.

Para profundizar este tema y saber cual es el reto **"QuantumFlux"** te recomienda que revises el en documento denominado **"1. Retos del planeta Byteon"**
tan pronto tu y LucIA concluyan el reto. consulta tu instructor con el fin de validar que superaste la actividad para que DataPrime nos recompensará con 50.000 NEXs y el grado de **Investigador Galáctico grado 6**.

Reto No 6 gestor de presentaciones: definición, características y funcionalidad.



Definición: Los gestores de presentación son aplicaciones diseñadas para crear apoyos visuales de manera profesional, facilitando la transmisión de información de forma atractiva y comprensible.
Características: Incluyen interactividad, integración multimedia, flexibilidad, facilidad de uso y compatibilidad con diferentes dispositivos y sistemas operativos.
Tipos: Existen gestores interactivos (AhaSlides, Mentimeter), no lineales (Prezi), visuales (Canva, Beautiful.ai), simplistas (Zoho Show, Haiku Deck) y de video (Powtoon, VideoScribe).
Clases: Tradicionales (PowerPoint, Corel Presentation), en línea (Google Slides, Prezi) y especializados (LaTeX Beamer).
Conclusión: Los gestores de presentación mejoran la calidad y el impacto de las presentaciones, siendo esenciales en entornos profesionales y educativos.
Para profundizar en este tema y saber que tienes que hacer en el reto consulta el documento **"1. Retos del planeta Byteon".**
Consulta con tu instructor para validar la realización de los talleres y cumplimiento del reto, con ello DataPrime te recompensará con 50.000 NEXs y el grado de **investigador Galáctico grado 7**

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico y polivalente
Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, gamificación, Lluvia de Ideas, Debate, Trabajo colaborativo, Exposición Oral, Juego de roles, Aprendizaje Basado en Proyectos, Dinámicas de Grupo, Tareas Colaborativas, Discusión en Pequeños Grupos, Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), Representación gráfica, Debate, Demostración, Recolección de información, Simulación, Pregunta-respuesta.
Materiales de formación: Computadores de mesa, Computador Portátil, Red de internet, Datos, Televisor, Tablero, Marcadores, Tablet, Celular, Libretas, Agendas, Cuadernos de clase y útiles de papelería, entre otros.
Material de apoyo: Guia de aprendizaje, **1.Retos del planeta Byteon,** Material de consulta
Evidencias de aprendizaje: Participación de manera responsable en las actividades asignadas, a través de trabajo colaborativo.
Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo y Rúbricas de evaluación.

3.3.5 Asociar los procesos comunicativos y habilidades emprendedoras con las actividades de talento humano teniendo en cuenta cultura y protocolos de la empresa simulada

Desarrollar procesos de comunicación
3.3.5.1. Justificar la importancia de los procesos comunicativos, teniendo en cuenta los requerimientos de las actividades de talento humano de la empresa simulada.

🌟 TERCER VIAJE A COMUNICAI: EL PLANETA DONDE LA COMUNICACIÓN LO ES TODO 🌟



LucIA estará contigo en cada paso, guiándote a través de desafíos interactivos donde pondrás a prueba tu capacidad de aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos
Prepárate, viajero. El destino de ComunicAI está en tus manos. ¿Aceptas el reto?

MISIÓN: MEJORAR LOS PROCESOS COMUNICATIVOS DE LA EMPRESA SIMULADA

📢 *"Bienvenido a ComunicAI, nosotros sabemos que estas ayudando a la estructuración de una nueva empresa y queremos darte nuestro conocimiento para que puedas mejorar tus capacidades para emplear estructuras textuales básicas en la elaboración de textos, redactar diferentes tipos de textos aplicando reglas gramaticales, ortográficas y de puntuación y aplicar normatividad vigente en la producción de textos seleccionar el tipo de texto con sus intereses y necesidades de conocimiento. ¿Estás listo para iniciar?"*

🔭 **Estación 1: "Transforma tu WhatsApp"**
📌 Instrucciones:
Cada aprendiz tomará un mensaje informal (tipo WhatsApp) y deberá transformarlo en un texto formal (correo, solicitud o nota).
🧿 Recompensa: 2 Comunix por cada acierto se evalúa si el texto tiene una estructura clara (inicio, desarrollo, cierre) y si adapta el lenguaje al contexto.

🔭 **Estación 2: "El Miniperfil con regla"**
📌 Instrucciones:
Escribir su perfil para la hoja de vida de máximo 5 líneas, respetando signos de puntuación, ortografía y coherencia.
🧿 Recompensa: 2 Comunix por actividad completada se evalúa si revisan aspectos técnicos y creatividad.

🔭 **Estación 3: "Tipo de texto, tipo de propósito"**
📌 Instrucciones:
Se presentan diferentes situaciones (ej. solicitar una reunión, explicar una actividad, solicitar un permiso, expresar su opinión de una actividad) y el aprendiz debe elegir qué tipo de texto escribir (carta, instructivo, columna de opinión, etc.)
🧿 Recompensa: 2 Comunix por actividad completada se evalúa si la elección acertada y la adecuación del texto al propósito.

🔭 **Estación 4. "Redacción con norma"**
📌 Instrucciones:
Actividad: Redactar un documento corto (carta laboral, solicitud, informe simple) siguiendo normas básicas como formato, saludo, cuerpo, firma. Puedes usar la norma ICONTEC.
🧿 Recompensa: 2 Comunix por actividad completada se evalúa si la estructura formal y cumplimiento de la norma textual.

🔭 **Estación 5: “Texto por dados”**

📌 Instrucciones:

Se organizan por equipos. Lanzan dados con categorías (tema, tipo de texto, propósito, receptor) y deben redactar un texto breve de acuerdo al resultado (por ejemplo: redactar una invitación sobre una actividad de bienestar dirigida a los empleados).

🧭 Recompensa: 2 Comunix por acierto se evalúa si la estructura, claridad, y coherencia según lo asignado.

🔭 **Estación 6: “Diferenciando textos”**

📌 Instrucciones:

Se organizan en 4 equipos. A cada equipo se le asigna un tipo de texto: instructivo, descriptivo, narrativo o argumentativo y deben redactar un texto breve de acuerdo al resultado, por ejemplo: pasos para hacer algo que domines, describe una persona que tengas cerca con 5 frases completas, Relata un suceso divertido que te ha pasado en formación, Escribe una mini opinión sobre un tema relacionado con la comunicación.

🧭 Recompensa: 2 Comunix por acierto se evalúa si la estructura, claridad, y coherencia según lo asignado.

🎉 **FINAL DE LA MISIÓN**

El equipo con más **Comunix** se corona como el **Gran Maestro de las mejoras de ComunicAI** 🏆 .

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico y polivalente

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, gamificación, Lluvia de Ideas, Debate, Trabajo colaborativo, Exposición Oral, Juego de roles, Aprendizaje Basado en Proyectos, Dinámicas de Grupo, Tareas Colaborativas, Discusión en Pequeños Grupos, Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), Representación gráfica, Debate, Demostración, Recolección de información, Simulación, Pregunta-respuesta.

Materiales de formación: Computadores de mesa, Computador Portátil, Red de internet, Datos, Televisor, Tablero, Marcadores, Tablet, Celular, Libretas, Agendas, Cuadernos de clase y útiles de papelería, entre otros.

Material de apoyo: Guia de aprendizaje, Material de consulta

Evidencias de aprendizaje: Participación de manera responsable en las actividades asignadas, a través de trabajo colaborativo.

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo y Rúbricas de evaluación.

Fomentar cultura emprendedora

3.3.5.2. Valorar competencias emprendedoras utilizadas en la empresa simulada, siguiendo lineamientos e instrucciones acordadas.



🌟 TERCER VIAJE A EMPRENDIX: EL PLANETA DE LOS VISIONARIOS 🌟

¡Bienvenido, explorador! Vamos a seguir restaurando el equilibrio del planeta Emprendix. En este viaje nos concentraremos en la negociación para liderar la nueva era de Emprendix

¡El destino de la innovación está en tus manos!

Además con cada exploración completa te entregarán **Capitalix** que son la moneda de este planeta

Importancia de la Negociación en el Emprendimiento y su Relación con Políticas en Colombia.

1. Introducción.

La negociación es una competencia clave en el ámbito del emprendimiento, ya que permite alcanzar acuerdos beneficiosos con diferentes actores como clientes, proveedores, socios e instituciones, en el contexto colombiano, existen políticas que fomentan el desarrollo empresarial y que destacan la importancia de las habilidades de negociación como parte fundamental de la formación emprendedora.



En Colombia, el emprendimiento es una pieza clave para el desarrollo económico y social. La Política Nacional de Emprendimiento, aprobada en 2020, busca fortalecer el ecosistema emprendedor mediante el desarrollo de habilidades, la mejora del acceso a financiamiento, y la promoción de la innovación. En este contexto, la negociación se convierte en una herramienta esencial para los emprendedores, permitiéndoles descubrir necesidades, intereses y expectativas, así como aplicar técnicas efectivas para alcanzar sus objetivos.

2. Políticas Colombianas Relacionadas con el Emprendimiento y la Negociación

A. Política Nacional de Emprendimiento (CONPES 4011 de 2020): Establece líneas estratégicas para fortalecer el ecosistema emprendedor en Colombia. Resalta la importancia de habilidades como la negociación para impulsar ideas de negocio sostenibles y colaborativas.

B. Ley 1014 de 2006 – Ley de Fomento a la Cultura del Emprendimiento: Fomenta la enseñanza del emprendimiento desde la educación básica hasta la educación superior, incluyendo el desarrollo de competencias como la negociación y la resolución de conflictos.

C. Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026: Reconoce al emprendimiento como motor de desarrollo económico y social, destacando la importancia del diálogo y la concertación entre emprendedores y entidades del Estado.



3. Descubrir Necesidades, Intereses y Expectativas para el Emprendimiento

Es importante conocer el valor del producto o servicio que se ofrece. De allí la importancia de formular objetivos claros del emprendimiento. Para que la negociación sea efectiva y exitosa es crucial que los emprendedores identifiquen las necesidades, intereses y expectativas tanto propias como de sus contrapartes. Esto implica:

A. Necesidades: Adaptabilidad y personalización de productos y servicios, calidad y reducción de costos, conectividad y dinamismo.

B. Intereses: Establecer relaciones duraderas con clientes y proveedores, acceder a financiamiento y mercados, y fomentar la innovación

C. Expectativas: Gestionar expectativas realistas comunicar claramente los objetivos y plazos, y ser flexible ante cambios en el entorno

4. Técnicas de Negociación para el Emprendimiento

Dominar las técnicas de negociación es fundamental para lograr el éxito en los negocios. Algunas técnicas clave incluyen:

A. Preparación: Conocer tus objetivos y límites antes de iniciar la negociación.
B. Creación de Valor: Buscar soluciones que beneficien a ambas partes.
C. Empatía: Comprender las perspectivas y motivaciones de la otra parte.
D. Flexibilidad: Adaptarse a cambios y encontrar puntos en común.
E. Comunicación Clara: Expresar ideas y expectativas de manera efectiva.
F. Escucha activa y reformulación: Escuchar con atención para luego reformular necesidades y proponer soluciones efectivas.
G. Ganar-ganar: Buscar beneficios mutuos, fortaleciendo relaciones a largo plazo.
H. Concesiones mutuas: Ambas partes ceden en ciertos aspectos para lograr un acuerdo equilibrado.
I. Anclaje: Consiste en hacer una primera propuesta fuerte que sirva de referencia.
J. Resumen: Reiterar los acuerdos parciales alcanzados durante la conversación para mantener el enfoque y asegurar claridad.
K. Resiliencia: Mantener la calma y buscar soluciones creativas ante desafíos.

5. Autoconfianza y Persistencia en la negociación

Negociar también requiere creer en ti y en tu propuesta. Si tú no estás convencido, los demás tampoco lo estarán. Pero también se trata de no rendirse al primer “no”: busca nuevas formas, escucha con apertura y adapta tu propuesta.

💪 **Persistencia:**

La persistencia es como tener una brújula interna que te guía incluso cuando el camino se pone difícil. En el mundo del emprendimiento (¡y en la vida en general!), no todo sale bien a la primera. Por eso, un emprendedor necesita mantenerse firme, insistir y no rendirse fácilmente.

📌 Criterios clave de la persistencia:

Constancia: Trabajar de manera regular, aunque tengas obstáculos.
Ejemplo: Si una propuesta de mejora fue rechazada, la revisas y vuelves a presentarla con ajustes.
Tolerancia a la frustración: Aceptar que los errores son parte del proceso.
Ejemplo: Si una actividad de integración no funcionó como esperabas, evalúas qué falló y mejoras la siguiente.
Aprender del error: Analizas lo que no funcionó y lo transformas en aprendizaje.

Ejemplo: Una campaña interna no tuvo éxito, pero detectas que fue por mala difusión. La siguiente vez, usas afiches, correos y reuniones.
Motivación interna: Actuar con entusiasmo, aunque no siempre recibas reconocimiento inmediato.
Ejemplo: Organizas actividades por iniciativa propia porque sabes que aportan al bienestar del equipo.

6. Redes de apoyo 🌐
No estás solo. Un buen emprendedor sabe que negociar también es construir relaciones con otros: instituciones, grupos, colegas, amigos, mentores... ¡todos pueden ayudarte a llegar más lejos si sabes cómo presentar tu idea!
👥 Técnicas para crear y usar redes de apoyo:
Mapeo de contactos: Identificar quiénes pueden ayudarte dentro y fuera del trabajo. Ejemplo: En tu lista pueden estar el jefe, compañeros de otras áreas, un instructor, o alguien que ya emprendió.
Comunicación asertiva: Saber pedir ayuda de forma clara, directa y respetuosa. Ejemplo: "Sandra, ¿podrías compartirme cómo hiciste la campaña de bienestar el mes pasado?"
Participación en comunidades: Unirte a grupos de interés en redes, chats o espacios de aprendizaje. Ejemplo: Participas en un grupo de WhatsApp de auxiliares de talento humano del SENA donde comparten ideas.
Retroalimentación colaborativa: Pedir opinión y ajustar lo que haces. Ejemplo: Muestras tu propuesta de campaña interna a un compañero antes de presentarla oficialmente.
Mentoría: Acercarte a alguien con más experiencia que pueda guiarte. Ejemplo: Buscas a un ex aprendiz que ahora trabaja como analista y te dé consejos para seguir creciendo.

7. ¿Cómo se evalúa tu habilidad para negociar? ☑
¿Sabes identificar los intereses de los demás y los tuyos?
¿Puedes usar técnicas de negociación efectivas según el contexto?
¿Relacionas la negociación con tus metas personales, sociales y laborales?
¿Eres persistente y seguro de tus ideas?
¿Sabes a quién acudir y cómo usar tus redes de apoyo?

8. Conclusión
La negociación es una habilidad esencial para los emprendedores en Colombia. Al descubrir necesidades, intereses y expectativas, y aplicar técnicas efectivas, los emprendedores pueden establecer relaciones sólidas y alcanzar acuerdos que impulsen sus negocios. La Política Nacional de Emprendimiento proporciona un marco que facilita el desarrollo de estas habilidades, contribuyendo al crecimiento y sostenibilidad del ecosistema emprendedor en el país
Ahora que ya vimos algunos conceptos vamos a la práctica pasando las exploraciones

🚀 **Exploración 1: "Detectives de Políticas" - "¿A qué política pertenece?"**
Objetivo: Reconocer y diferenciar las principales políticas públicas relacionadas con el emprendimiento y la negociación en Colombia.
Instrucciones:

A. **Recibirás un set de 3 tarjetas** enumeradas del 1 al 3.
B. Cada tarjeta contiene **una definición** relacionada con una de las siguientes políticas:
   - CONPES 4011 de 2020
   - Ley 1014 de 2006
   - Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026

3. **Lee con atención** cada definición.
4. **En el reverso de cada tarjeta**, escribe el **nombre de la política** a la que crees que corresponde esa definición.
5. Cuando termines, **intercambia tus tarjetas con otro compañero** y comparen sus respuestas.
6. Al finalizar, el instructor revelará las respuestas correctas y abrirá un espacio para reflexionar sobre la importancia de cada política.

Materiales.

A. Tarjetas impresas con definiciones (una por política)
B. Lápices o marcadores
C. Superficie para escribir (mesas, carpetas, etc.)

🎴 **Distinciones:** Gana el equipo o aprendiz que identifique correctamente las 3 definiciones más rápido y con argumentos. 1 **Capitalix** por cada acierto. El equipo o aprendiz que identifique correctamente las 3 definiciones más rápido y con argumentos gana 2 **Capitalix** Adicionales.

🚀 **Exploración 2: "Misión Emprende – Detectives de N.I.E."**

Objetivo: Comprender y aplicar los conceptos de *necesidades*, *intereses* y *expectativas* en el contexto del emprendimiento mediante el análisis de casos y la formulación de respuestas estratégicas.

Instrucciones: Trabajo en equipos de 3 a 5 aprendices por caso, con lectura en voz alta, discusión grupal y respuesta escrita.

Caso 1 – NECESIDADES

Situación: Laura quiere abrir una cafetería móvil en su barrio. Sabe que debe ofrecer algo distinto a las demás. Ha identificado que muchas personas tienen poco tiempo para desayunar, y además desean opciones saludables. Sin embargo, tiene un presupuesto limitado para montar su idea.

Preguntas:

1. ¿Qué necesidades específicas tiene el cliente potencial de Laura?
2. ¿Cómo puede Laura adaptar su producto y servicio a esas necesidades?
3. ¿Qué decisiones debe tomar para mantener la calidad y reducir costos?

Caso 2 – INTERESES

Situación: Juan y Camila tienen una tienda virtual de accesorios artesanales. Quieren asociarse con una cooperativa indígena para expandir su portafolio, pero también necesitan mejorar su visibilidad en redes y conectar con nuevos mercados internacionales.

Preguntas:

1. ¿Qué intereses comunes podrían compartir Juan, Camila y la cooperativa?
2. ¿Qué técnicas de negociación pueden usar para establecer una relación duradera con la cooperativa?
3. ¿Cómo pueden lograr un beneficio mutuo sin perder su esencia como marca?

Caso 3 – EXPECTATIVAS

Situación: Sofía está lanzando su primer producto: una agenda digital para estudiantes. Ella prometió entregarla en dos semanas, pero el desarrollador le informa que hay retrasos. Mientras tanto, los clientes empiezan a preguntar por sus pedidos

Preguntas:

A. ¿Qué expectativas tienen los clientes de Sofía respecto al producto?
B. ¿Cómo puede Sofía manejar esta situación sin perder la confianza de sus clientes?
C. ¿Qué lecciones puede aprender para mejorar su comunicación y planificación futura?

Cierre de la Actividad

- Cada grupo socializa su caso y sus respuestas.
- El instructor puede reforzar los conceptos claves al finalizar cada presentación.
- Se puede elaborar una cartelera con los aprendizajes de cada grupo.

💴 Se otorgan 10 capitalix por tarea completada

🚀 **Exploración 3. "La Misión de los 11 Acuerdos"**

Objetivo: Desarrollar en los aprendices la capacidad de identificar, comprender y aplicar de manera didáctica e interactiva las diferentes técnicas de negociación para el emprendimiento, a través de una dinámica de acuerdos colaborativos, promoviendo la comunicación efectiva, la empatía, la toma de decisiones y el pensamiento estratégico.

Materiales

A. Tarjetas o sobres numerados del 1 al 11 (cada uno contiene un reto relacionado con una técnica).
B. Pizarras o papelógrafos.
C. Marcadores.
D. Cronómetro o reloj.
E. Fichas de "puntos" o estrellas para puntuar.

Instrucciones:

1. Se forman **equipos de 3 a 5 aprendices**.
2. Cada equipo elige una tarjeta (al azar o por turno).
3. La tarjeta presenta una **técnica de negociación y un reto escénico o práctico**.
4. El equipo tiene **5 minutos** para preparar y **3 minutos** para representar o resolver el reto.
5. Los demás equipos y el instructor pueden hacer preguntas o comentarios.
6. El equipo gana un **Capitalix** si logra demostrar comprensión de la técnica.

🟦 **Tarjeta 1 – Preparación**

Reto: Inventa un personaje emprendedor que va a negociar un préstamo para su negocio. ¿Qué debe saber antes de ir a la reunión? Haz una lista y explica por qué es clave prepararse.

🟦 **Tarjeta 2 – Creación de Valor**

Reto: Representen un diálogo entre dos emprendedores con ideas distintas. Logren una solución que los beneficie a ambos. ¿Qué propuesta creativa los une?

🟦 **Tarjeta 3 – Empatía**

Reto: Hagan una pequeña dramatización donde uno de los personajes está molesto por una situación. El otro debe demostrar empatía para llegar a un acuerdo.

🟦 **Tarjeta 4 – Flexibilidad**

Reto: Simulen una situación donde un pedido se retrasa. El proveedor ofrece alternativas. Muestren cómo negociar sin perder al cliente ni la venta.

🟦 **Tarjeta 5 – Comunicación Clara**

Reto: Simulen una negociación de precio. Uno de los personajes debe expresar sus condiciones con total claridad, sin confusiones.

🟦 **Tarjeta 6 – Escucha activa y reformulación**

Reto: El equipo escucha una "queja" leída por el facilitador. Luego, reformulan lo escuchado y proponen una solución basada en esa reformulación.

🟦 **Tarjeta 7 – Ganar-ganar**

Reto: Inventen una historia breve donde ambas partes negocian y ganan algo importante. Deben cerrar con una frase que resuma el beneficio mutuo.

🟦 **Tarjeta 8 – Concesiones mutuas**

Reto: Hagan un "ping pong" de propuestas donde ambas partes ceden un poco en cada turno hasta llegar a un acuerdo justo.

🟦 **Tarjeta 9 – Anclaje**

Reto: En una negociación de arriendo para su local, hagan una propuesta inicial impactante y demuestren cómo influye en el resto de la conversación.

🟦 **Tarjeta 10 – Resumen**

Reto: En una conversación simulada, cada parte menciona un punto acordado y otro pendiente. El equipo debe hacer un resumen de acuerdos parciales de forma ordenada.

🟦 **Tarjeta 11 – Resiliencia**

Reto: El equipo representa un emprendedor que recibe una negativa. Demuestran cómo se recupera, mantiene la calma y plantea una nueva solución.

Cierre de la Actividad

- El instructor destaca las mejores estrategias aplicadas.
- Se premia el equipo con mayor número de **Capitalix con 5 adicionales**
- Reflexión grupal: ¿Cuál técnica les pareció más difícil? ¿Cuál más útil?

🚀 **Exploración 4: "Reto de los Intereses Ocultos"**

Objetivo: Identificar intereses reales detrás de las posiciones en una negociación.

Instrucciones: Se forman parejas. Entre ambos proponen una situación de negociación (por ejemplo, solicitud de aumento salarial, cambio de horario, reasignación de tareas).

Simulan una negociación corta de 5 minutos.

Cada grupo interpreta su negociación.

Luego exponen su actuación y explican qué técnica usaron y qué aprendieron.

Cierre de la Actividad

Al final, reflexionan: ¿lograron descubrir los intereses reales del otro? ¿Hubo consenso?

Aprenden a: no quedarse solo con lo que se dice, sino indagar y negociar con empatía y estrategia.

📖 Se elige el mejor y se le entregan **2 Capitalix** adicionales

🚀 **Exploración 5:: "Historias de Persistencia y Apoyo"**

Objetivo: Reflexionar sobre la persistencia, la autoconfianza y el poder de las redes de apoyo.

Instrucciones: En grupos pequeños, cada aprendiz escribe (o comparte oralmente) una historia personal o ficticia donde alguien enfrentó un desafío emprendedor o profesional.

En la historia deben aparecer:

Un momento de duda que requiera autoconfianza.

Un obstáculo que exija persistencia.

El uso de redes de apoyo (familia, amigos, compañeros, redes digitales).

📖 **Cierre de la Actividad:** Comparten con el grupo y todos votan cuál historia los inspiró más y le otorgan **2 Capitalix**

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico y polivalente

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, gamificación, Lluvia de Ideas, Debate, Trabajo colaborativo, Exposición Oral, Juego de roles, Aprendizaje Basado en Proyectos, Dinámicas de

Grupo, Tareas Colaborativas, Discusión en Pequeños Grupos, Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), Representación gráfica, Demostración, Recolección de información, Simulación, Pregunta-respuesta.
Materiales de formación: Computadores de mesa, Computador Portátil, Red de internet, Datos, Televisor, Tablero, Marcadores, Tablet, Celular, Libretas, Agendas, Cuadernos de clase y útiles de papelería, entre otros.
Material de apoyo: Guia de aprendizaje, Comportamiento emprendedor" disponible en el siguiente link: https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/7061 Material de Consulta
Evidencias de aprendizaje: Participación de manera responsable en las actividades asignadas, a través de trabajo colaborativo.
Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo, Rúbricas de evaluación
Duración: 24 horas

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad:

🌌 **Presentación de Avance – Primera Etapa de la Misión**

Las primeras estructuras han emergido. Lo que antes era solo una visión compartida, ahora empieza a latir con vida propia. Cada proceso, cada actividad, cada documento y cada registro es un boceto del ecosistema organizacional ha dejado de ser teoría para convertirse en acto. Es apenas el inicio, sí, pero ya se pueden ver algunos productos.
En este primer avance no buscamos la perfección, sino la verdad de nuestros intentos. Hemos fallado, corregido y hemos aprendido. Porque esta simulación no es un escenario donde se teme errar, sino un terreno fértil donde cada error se transforma en oportunidad, y cada ajuste, en evolución.
Los aprendizajes brotan como raíces en terreno fértil. Algunas ramas aún están torcidas, algunos frutos aún verdes, pero el árbol está creciendo, sólido, sostenido por valores que BurnIAt no puede corromper: transparencia, colaboración, empatía, respeto por la humanidad que habita cada rol.
Sabemos que no basta con crear procesos. Debemos habitarlos, comprenderlos, perfeccionarlos. Esta primera entrega es una muestra de nuestro compromiso con el cambio. Es el reflejo de unas empresas en gestación que, más que eficientes, quieren ser justas. Más que innovadoras, quieren ser humanas.
Hoy no se presentará un producto terminado. Presentamos el latido inicial de algo que puede cambiarlo todo. Y aunque aún hay mucho por pulir, cada paso que damos nos aleja del caos y nos acerca a la excelencia porque estas no deben ser unas empresas cualquieras. Son las semillas del nuevo mundo que queremos ver florecer. En donde tú, aprendiz, eres su primer arquitecto.

Recuerda los productos que le presentarás a los líderes de los seis mundos son los siguientes:

1. **Cartilla didáctica que contenga términos relacionados con talento humano, elaboración de documentos, operación de herramientas informáticas y atención a clientes.**

💡 **¿Qué vamos a hacer?**

Vas a construir una cartilla, es decir, un recurso que recopila y consolida información clave y ayuda a comprender mejor los conceptos, repasar y estudiar de forma más didáctica. Una característica deriva en que estos términos se deben explicar de forma clara y visual. En ese orden de ideas su misión es elaborar una que incluya las competencias de apoyar las actividades de talento humano, elaboración de documentos, operación de herramientas informáticas y atención a clientes

🧭 **¿Para qué sirve esta actividad?**

Para familiarizarte con el vocabulario técnico de talento humano, elaboración de documentos, operación de herramientas informáticas y atención a clientes
Para fortalecer tu base conceptual al momento de apoyar procesos como la selección de personal, inducción o formación empresarial.

🛠️ **Pasos para elaborar la cartilla didáctica**

1. **Definir el propósito o el objetivo de la cartilla:** Describan claramente ¿Para qué se va a usar? (apropiar, estudiar, repasar, compartir con compañeros)
2. **Competencias a tener en cuenta:** Apoyo a actividades de talento humano, Elaboración de documentos , Operación de herramientas ofimáticas y Servicio a clientes.
3. **Buscar y seleccionar los términos clave:** Ustedes deben escoger entre 15 y 20 términos claves importantes y relevantes para cada competencia. Es importante que prioricen conceptos fundamentales y frecuentes.
4. **Escribir definiciones claras y propias:** Cada término clave debe explicarse apropiadamente. Es importante usar ejemplos sencillos o analogías para facilitar la comprensión.
5. **Incluir recursos visuales:** Inserten ilustraciones, gráficos o esquemas. Usen colores para resaltar ideas clave.
6. **Organizar el contenido por competencias:** Creen un apartado por cada competencia. Mantengan un diseño ordenado: término → definición → imagen.
7. **Diseñar la portada y la introducción:** Título llamativo. Nombre de los integrantes. Breve explicación del contenido de la cartilla.
8. **Registrar fuentes bibliográficas:** Libros consultados, Revistas consultadas, Páginas Web y Blogs confiables.
9. **Revisar y corregir:** Verifiquen gramática, ortografía, redacción y claridad. Asegúrense de que todos los términos estén bien explicados.
10. **Digitalizar:** Ustedes deben hacer uso de la herramienta ofimática que consideren se ajusta a los requerimientos de diseño de la cartilla.
11. **Compartir y socializar:** Hagan presentación de su cartilla de acuerdo a lineamientos dados por los instructores. Aprovechen para intercambiar términos con sus compañeros de grupo.

🧠 **Consejo práctico:** Usen un lenguaje sencillo y didáctico. Eviten copiar y pegar definiciones exactas de internet. Pueden agregar actividades o preguntas si desean hacerla más interactiva.

2. **Glosario de términos relacionados con emprendimiento y comunicación.**

💡 **¿Qué vamos a hacer?**

Vas a construir un glosario, es decir, una lista de palabras con su significado, que te ayudará a comprender mejor los conceptos clave que se usan en emprendimiento y comunicación, dos áreas fundamentales en tu formación y futura labor en talento humano.

🧭 **¿Para qué sirve esta actividad?**

Para familiarizarte con el vocabulario técnico del mundo empresarial y de la gestión humana.
Para mejorar tu capacidad de comprensión y comunicación en contextos laborales.
Para fortalecer tu base conceptual al momento de apoyar procesos como la selección de personal, inducción o formación empresarial.

🛠️ **¿Cómo se va a desarrollar la actividad?**

Selección de términos: Vas a seleccionar al menos 20 términos clave relacionados con los temas mencionados. Puedes tomar términos que te resulten nuevos o que consideres importantes para tu labor futura.

Búsqueda de significados: Investigarás el significado de cada término. Puedes usar diccionarios especializados, fuentes confiables en internet o los materiales de clase. Trata de escribir las definiciones con tus propias palabras, para que las comprendas mejor.
Redacción del glosario: Organiza los términos en orden alfabético.
Para cada palabra, escribe: Término, Definición clara y corta. Ejemplo práctico
👉 Ejemplo:
Innovación: Proceso mediante el cual se crean nuevas ideas, productos o servicios que generan valor.
Ejemplo: La empresa innovó al ofrecer un servicio de atención virtual 24/7.
Presentación del trabajo: Puedes entregar tu glosario en un documento digital (Word, PDF) o en una presentación, según indique tu instructor.
🧠 **Consejo práctico**
Trata de pensar cómo estos términos pueden aplicarse en el trabajo que harás como auxiliar de talento humano. Por ejemplo, entender qué es la comunicación asertiva te ayudará a resolver conflictos o apoyar procesos de capacitación. Ten en cuenta la Rúbrica de evaluación para este glosario.

3. **Documento con la estructura de la empresa simulada.**

🏢 **¿Qué vamos a hacer?**
Vas a crear un **documento que describe cómo estaría organizada la empresa que tú y tu grupo han simulado su creación en clase**. Este ejercicio te ayudará a comprender cómo funciona una empresa real, cuáles son sus áreas y cómo se relacionan los cargos dentro de ella.
🎯 **¿Para qué sirve esta actividad?**

- Para **aplicar los conocimientos sobre organización empresarial.**
- Para entender mejor **las funciones de cada área o departamento**.
- Para desarrollar tu capacidad de **análisis organizacional** desde el rol de auxiliar de talento humano. Para fortalecer tu pensamiento estratégico y tu creatividad.

🛠️ **¿Cómo se desarrolla la actividad?**
Leer el documento "**lineamientos para estructurar la empresa simulada"** y seguir las recomendaciones allí descritas, generando el documento solicitado.
🧠 **Consejo práctico** Ten en cuenta la Rúbrica de evaluación para este producto.

4. **Cronograma automatizado de actividades**

💡 **¿Qué vamos a hacer?**
Vas a construir un cronograma automatizado, es decir, un documento en donde se mencionan todas las actividades de los diferentes procesos de talento humano que viste anteriormente
🧭 **¿Para qué sirve esta actividad?**
Para que tengas claro cuál es la secuencia lógica y los tiempos establecidos para cada actividad.
Para fortalecer tu capacidad al momento de apoyar los procesos de talento humano
🛠️ **¿Cómo se va a desarrollar la actividad?**
Selección de actividades:
Vas a revisar las etapas de cada uno de los procesos de talento humano y vas a listarlas de manera organizada.
Redacción de las actividades: vas a redactar cada una de las actividades del cronograma utilizando correctamente la gramática y la ortografía
Debes asegurarte que se incluyen todos los procesos de talento humano vistos en la competencia, debes organizar las actividades de forma secuencial y lógica, cada actividad debe mencionar una fecha

de inicio y fin coherente con su desarrollo. La presentación debe estar ordenada y ser de fácil comprensión, debe contener como mínimo los siguientes campos: proceso, actividad, responsable, fecha inicio y fin y observaciones.

Selección de la herramienta ofimática: Teniendo en cuenta las herramientas ofimáticas y el tipo de evidencia solicitada "Cronograma automatizado" vas a elegir la que sea más apropiada y vas a buscar cual es la mejor manera de demostrar la automatización. Por ejemplo, aplicando formatos de presentación, usando listas desplegables, funciones lógicas y/o formatos condicionales dentro de las celdas.

Presentación del trabajo: Debes entregar tu cronograma de manera digital para garantizar que el componente de automatización se vea reflejado, en el espacio que indique tu instructor.

🧠 **Consejos prácticos:** El componente de automatización podría relacionarse con el seguimiento y control del avance de las actividades. Debes revisar muy bien que el documento cumpla con las normas de redacción y ortografía. Ten en cuenta la Rúbrica de evaluación para este producto.

Objetivo: Elaborar los protocolos de servicio al cliente interno, aplicando principios de atención profesional, tiempos de respuesta y procedimientos claros, para garantizar un servicio eficiente, respetuoso y alineado a la cultura organizacional de la empresa simulada.

5. **Protocolo de servicio al cliente interno y externo para apoyar actividades de talento humano en la empresa simulada.**

💡 **¿Qué vamos a hacer? "Diseñando nuestros Protocolos de Oro"**

🧭 **¿Para qué sirve esta actividad?** Para que ustedes en el rol de auxiliares de talento humano, diseñen de forma colaborativa los protocolos de servicio al cliente interno, adaptados a las necesidades de su empresa simulada, aplicando buenas prácticas de atención y comunicación organizacional.

🛠️ **¿Cómo se va a desarrollar la actividad?**

- **Formen equipos de trabajo.**
- **Lean y analicen el instructivo incluido en la cartilla de servicio al cliente.**
- **Deben elaborar los siguientes protocolos**
  - Atención presencial
  - Atención telefónica
  - Atención virtual/digital
  - Manejo de PQRS
  - Atención en situaciones difíciles
- **Diseñen los protocolos con la siguiente estructura:**
  - Nombre del protocolo
  - Objetivo del protocolo
  - Ámbito de aplicación (¿cuándo y con quién se usa?)
  - Procedimiento paso a paso
  - Tiempo de respuesta (si aplica)
- **Recomendaciones clave**
  - Diseñen una portada creativa con el nombre de la empresa simulada, título del documento, nombres del equipo y fecha.
  - Entreguen el protocolo en Word o en una presentación tipo guía visual (puede ser en Canva o Genially si lo prefieren).

- Socialicen con sus compañeros de grupo acorde a los lineamientos dados por el instructor. Cada equipo tendrá 5 minutos para socializar uno de sus protocolos, explicando su utilidad y aplicación práctica.

6. **Presentación automatizada con los procesos, actividades, documentos y registros de talento humano de la empresa simulada**

💡 **¿Qué vamos a hacer?**

Vas a construir una presentación automatizada donde se describen los procesos, actividades, documentos y registros del área de talento humano en una empresa simulada, haciendo uso adecuado de herramientas digitales

🧿 **¿Para qué sirve esta actividad?**

Para que puedas demostrar cómo aplicas los conceptos que viste sobre procesos, actividades, documentos y registros del área de talento humano a una empresa simulada.

🛠️ **¿Cómo se va a desarrollar la actividad?**

Descripción de procesos:

Vas a hacer una lista de cada uno de los procesos de talento humano.

Luego vas a describir claramente las actividades que conforman cada proceso, vas a identificar los documentos y los registros utilizados en cada uno y de manera lógica y secuencial lo vas a organizar en una presentación.

Selección de la herramienta ofimática:

Teniendo en cuenta las herramientas ofimáticas y el tipo de evidencia solicitada “Presentación automatizada” vas a elegir la que sea más apropiada y vas a buscar cual es la mejor manera de demostrar la automatización. Por ejemplo, administrando transiciones, animaciones, imágenes, hipervínculos, configuración de la presentación, grabaciones de video, entre otras.

Presentación del trabajo:

Debes entregar tu presentación de manera digital para garantizar que el componente de automatización se vea reflejado, en el espacio que indique tu instructor.

🧠 **Consejo práctico:** El componente de automatización podría relacionarse con el buen uso de la herramienta elegida. Debes revisar muy bien que el documento cumpla con las normas de redacción y ortografía. Ten en cuenta la Rúbrica de evaluación para este producto.

Ambiente requerido: Ambiente pluritecnológico y polivalente

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso, Trabajo colaborativo, Exposición Oral, Aprendizaje Basado en Proyectos, Dinámicas de Grupo, Tareas Colaborativas, Recolección de información,Simulación, Pregunta-respuesta.

Materiales de formación: Computadores de mesa, Computador Portátil, Red de internet, Datos, Televisor, Tablero, Marcadores, Tablet, Celular, Libretas, Agendas, Cuadernos de clase y útiles de papelería, entre otros.

Material de apoyo: Guia de aprendizaje, Talleres de todas las competencias y sus respectivas evidencias. Material de Consulta

Evidencias de aprendizaje:

Cartilla didáctica que contenga términos relacionados con talento humano, elaboración de documentos, operación de herramientas informáticas y atención a clientes,

Glosario de términos relacionados con emprendimiento y comunicación.

Documento con la estructura de la empresa simulada

Cronograma automatizado de actividades

Protocolo de servicio al cliente interno y externo para apoyar actividades de talento humano en la empresa simulada.
Presentación automatizada con los procesos, actividades, documentos y registros de talento humano de la empresa simulada.
Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo, Rúbricas de evaluación, Grabaciones de audio o vídeo.
Duración: 24 horas

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
ANÁLISIS	Apropiar conceptos, principios y procesos de talento humano, documentos, herramientas tecnológicas, protocolos de servicio al cliente, emprendimiento y comunicación.	Definir conceptos de principios, procedimientos y procesos relacionados con el apoyo a las actividades de talento humano, elaboración de documentos, operación de herramientas informáticas y digitales, atención a clientes, emprendimiento y comunicación	Conocimiento: Conceptos básicos relacionados con el apoyo a las actividades de talento humano, elaboración de documentos, operación de herramientas informáticas y digitales, atención a clientes, emprendimiento y comunicación a través de un organizador gráfico. Respuesta a preguntas relacionadas con el apoyo a las actividades de talento humano, elaboración de documentos, operación de herramientas informáticas, atención a clientes, emprendimiento y comunicación Desempeño: Participación en mesa redonda y / o Debate argumentando temáticas	Conoce reglamentos, normas, procedimientos, políticas y lineamientos de la organización utilizados en los procesos de talento humano Explica los conceptos fundamentales y principios de gestión de calidad, gestión por procesos y gestión de la información de acuerdo con la normativa. Define términos del sistema de gestión de calidad de acuerdo con la normativa. Reconoce la secuencia e interacción de las actividades del ciclo de vida de documentos teniendo en cuenta los procesos de talento humano y políticas organizacionales Reconoce fuentes de información de acuerdo con el sistema de información utilizado por talento humano Identifica secciones del manual de funcionamiento para su correcta aplicación en los sistemas de	**Observación:** Lista de chequeo Taller Rúbricas **Simulación:** Lista de chequeo Taller **Formulación de preguntas:** Guía de preguntas Cuestionarios Entrevistas **Pruebas:** Lista de chequeo Taller **Valoración de productos terminados o en proceso:** Lista de chequeo

			relacionadas con el apoyo a las actividades de talento humano, elaboración de documentos, operación de herramientas informáticas, atención a clientes, emprendimiento y comunicación Producto: Cartilla didáctica que contenga términos relacionados con talento humano, elaboración de documentos, operación de herramientas informáticas y atención a clientes, Glosario de términos relacionados con emprendimiento y comunicación.	información direccionados al área de talento humano Selecciona métodos para la recolección de información de talento humano de acuerdo con su origen Distingue criterios de manejo y confidencialidad de los datos de talento humano siguiendo la normatividad Identifica tipos de dispositivos de entrada, salida, entrada-salida, almacenamiento, procesamiento y comunicación según criterios de funcionalidad utilizados en el área de talento humano. Determina diferentes elementos de tecnologías de la información y comunicación del área de talento humano acorde a los manuales técnicos Describe los componentes de la comunicación organizacional teniendo en cuenta teorías, técnicas, cultura y protocolos Distingue los tipos de clientes y sus necesidades según los protocolos organizacionales Identifica el proceso de toma de decisiones de acuerdo con problemas de la cotidianidad. Aplica el proceso de toma de decisiones según identificación de	

				riesgos y alternativas de solución. Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante-oyente para retroalimentar el proceso. Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones. Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido."	
PLANEACIÓN	Estructurar la empresa simulada mediante el establecimiento de procesos y documentos del área de talento humano, fomentando la cultura emprendedora, la comunicación organizacional y el servicio al cliente, e integrando herramientas	Estructurar empresas simuladas teniendo en cuenta procesos de talento humano, elaboración de documentos y protocolos de servicio, haciendo uso de herramientas tecnológicas	Desempeño: Participación de manera responsable en la estructura de la empresa simulada, a través de trabajo colaborativo. Producto: Documento con la estructura de la empresa simulada que incluya marco filosófico, estructura orgánica, protocolo y portafolio de servicio al cliente. Cronograma automatizado de actividades de los procesos de talento humano de la empresa simulada. Presentación automatizada con los procesos, actividades, documentos y	Establece la relación entre direccionamiento estratégico y proceso administrativo con el área de talento humano de acuerdo con políticas organizacionales. Organiza la información de talento humano según los requerimientos. Agrupa información para el procesamiento, de acuerdo con el propósito y necesidades del área de talento humano Elige herramientas informáticas adecuadas para el procesamiento de datos de talento humano, de acuerdo con la tecnología disponible y políticas de la organización Utiliza herramientas informáticas en el procesamiento de datos, de acuerdo con	**Observación:** Lista de chequeo Taller Rúbricas **Simulación:** Lista de chequeo Taller **Formulación de preguntas:** Guía de preguntas Cuestionarios Entrevistas **Pruebas:** Lista de chequeo Taller **Valoración de productos terminados o en proceso:** Lista de chequeo

	tecnológica stecnológicas.		registros de talento humano de la empresa simulada.	tecnología disponible, políticas organizacionales y seguridad en el trabajo Adopta identidad, imagen y etiqueta establecida en la organización, para la atención y servicio al cliente. Aplica actitudes, valores y normas de cortesía para la atención y servicio al cliente diligentemente. Ofrece atención y servicio al cliente con objetividad, teniendo en cuenta protocolos y recursos de la organización. Redirecciona mensajes y peticiones de atención, considerando protocolo, destinatario y razones del mismo. Aplica normas y guías técnicas, en la elaboración de documentos de servicio al cliente manteniendo los protocolos de seguridad en la información	
PLANEACIÓN	Estructurar la empresa simulada mediante el establecimiento de procesos y documentos del área de talento humano, fomentando la cultura emprendedora, la comunicaci	Aplicar técnicas de comunicación, creatividad e innovación para la estructuración de la empresa simulada de acuerdo a los lineamientos establecidos	Desempeño: Interacción asertiva y efectiva para estructurar la empresa simulada, a través del trabajo colaborativo. Producto: Documento con la estructura de la empresa simulada aplicando técnicas de comunicación, creatividad e innovación	Apropia el concepto de creatividad e innovación según la solución de desafíos. Aplica la capacidad creativa e innovadora teniendo en cuenta los desafíos emprendedores. Sustenta el plan de acción teniendo en cuenta los elementos de una estrategia emprendedora. Identifica los elementos de la negociación de acuerdo con los	**Observación:** Lista de chequeo Taller Rúbricas **Simulación:** Lista de chequeo Taller **Formulación de preguntas:** Guía de preguntas Cuestionarios Entrevistas **Pruebas:** Lista de chequeo

	ón organizacional y el servicio al cliente, e integrando herramientas tecnológicas			intereses propios y del otro. Asocia las técnicas de negociación teniendo en cuenta los ámbitos personales, sociales y profesionales. Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral. Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos. Utiliza íconos, símbolos, señales, planos, esquemas y flujogramas según el requerimiento. Gráfica la información con contenidos semánticos. Utiliza la información según el propósito establecido. Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. Aplica las técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos.	Taller **Valoración de productos terminados o en proceso:** Lista de chequeo
PLANEACIÓN	Estructurar la empresa simulada mediante el establecimiento de	Reconocer procesos, protocolos de servicio, documentos de talento humano de la empresa simulada,	Desempeño: Atención a requerimientos del cliente interno y externo apoyando actividades de talento humano en la empresa simulada.	Asocia actividades de talento humano con su respectivo proceso teniendo en cuenta objetivo y alcance. Identifica las estructuras documentales de acuerdo con procedimiento técnico,	**Observación:** Lista de chequeo Taller Rúbricas **Simulación:** Lista de chequeo Taller **Formulación de preguntas:**

	procesos y documentos del área de talento humano, fomentando la cultura emprendedora, la comunicación organizacional y el servicio al cliente, e integrando herramientas tecnológicas	haciendo uso de herramientas tecnológicas.	Producto: Protocolo de servicio al cliente interno y externo para apoyar actividades de talento humano en la empresa simulada.	tipo de requerimiento y normativa Elabora documentos, reportes e informes, haciendo uso de las funcionalidades de los procesadores de texto, hojas de cálculo y gestores de presentaciones de acuerdo con las necesidades de información de talento humano Elabora reporte de servicio de acuerdo con políticas y protocolos	Guía de preguntas Cuestionarios Entrevistas **Pruebas:** Lista de chequeo Taller **Valoración de productos terminados o en proceso:** Lista de chequeo
PLANEACIÓN	Estructurar la empresa simulada mediante el establecimiento de procesos y documentos del área de talento humano, fomentando la cultura emprendedora, la comunicación organizacional y el servicio al cliente, e integrando	Asociar los procesos comunicativos y habilidades emprendedoras con las actividades de talento humano teniendo en cuenta cultura y protocolos de la empresa simulada	Desempeño: Explicación de la importancia de los procesos comunicativos y habilidades emprendedoras en los procesos, actividades, documentos y registros de talento humano de la empresa simulada. Producto: Presentación automatizada con los procesos, actividades, documentos y registros de talento humano de la empresa simulada, aplicando protocolos de servicio, comunicación y	Realiza sugerencias de las novedades presentadas teniendo en cuenta protocolos y políticas organizacionales Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática. Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas. Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos según especificaciones. Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento. Emplea para la producción de textos normatividad vigente. Identifica los diferentes tipos de textos teniendo	**Observación:** Lista de chequeo Taller Rúbricas **Simulación:** Lista de chequeo Taller **Formulación de preguntas:** Guía de preguntas Cuestionarios Entrevistas **Pruebas:** Lista de chequeo Taller **Valoración de productos terminados o en proceso:** Lista de chequeo

	herramientas tecnológicas.		habilidades emprendedoras.	en cuenta su intencionalidad.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Análisis de cargos: Estudio detallado de las funciones, responsabilidades y competencias necesarias para un puesto de trabajo.

Aplicación de pruebas: Evaluaciones que se realizan a candidatos para medir habilidades, conocimientos o personalidad.

Archivo: Lugar (físico o digital) donde se guardan los documentos para su consulta y conservación.

Atención personalizada: Adaptar la atención según las necesidades y características del cliente.

Barra de herramientas: Conjunto de íconos o botones que permiten acceder rápidamente a funciones como guardar, imprimir o copiar.

Bienestar laboral: Conjunto de acciones que promueven la salud, comodidad y motivación del personal en la empresa.

Capacitación: Proceso de enseñanza para mejorar habilidades y conocimientos del personal.

Celda: Unidad básica donde se ingresa información en programas como Excel. Cada celda tiene una dirección (por ejemplo, A1).

Clima organizacional: Ambiente emocional y social que se vive dentro de la empresa.

Cliente interno: Personas dentro de la organización que reciben servicios de otras áreas (compañeros, jefes, etc.).

Comunicación efectiva: Transmitir información con claridad, empatía y buena actitud.

Contrato laboral: Acuerdo legal entre empleado y empleador que define condiciones de trabajo.

Desarrollo organizacional: Estrategias para mejorar la eficiencia y adaptabilidad de la empresa a través de su talento humano.

Desempeño laboral: Nivel de cumplimiento de las funciones por parte del colaborador.

Documento: Información escrita o digital con un propósito específico (como comunicar, solicitar o registrar algo).

Gestión documental: Organización y control de los documentos relacionados con el personal.

Gestión del talento humano: Planeación y administración de todo lo relacionado con los colaboradores en una organización.

Guardar como: Opción para almacenar un documento con un nombre nuevo o en una ubicación diferente.

Hoja de cálculo: Documento compuesto por filas y columnas, usado para realizar cálculos y organizar datos (ej. Excel o Google Sheets).

Hoja de vida: Documento donde se resume la experiencia, estudios y habilidades de una persona.

Inducción: Conjunto de actividades de bienvenida y orientación a los nuevos colaboradores sobre la empresa y su rol.

Indicadores de gestión: Datos o cifras que miden el rendimiento de procesos del área de talento humano.

Manual de funciones: Documento que describe cada cargo y sus responsabilidades dentro de la empresa.

Motivación laboral: Fuerza interna que impulsa a los trabajadores a cumplir sus metas y compromisos.

Necesidades de capacitación: Conjunto de temas o habilidades que los empleados requieren aprender o reforzar.

Nómina: Registro y cálculo de salarios, descuentos y aportes legales de los empleados.
Objetivos empresariales: Metas que busca alcanzar la empresa simulada en un periodo determinado.
Oficio: Documento formal dirigido a una persona o entidad externa, generalmente con fines informativos o administrativos.
Perfil del cargo: Descripción de los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para un puesto.
Presentación: Archivo que contiene diapositivas para exponer un tema. Se usan en PowerPoint, Canva o Google Slides.
Plantilla: Documento con un diseño preestablecido que facilita la creación rápida de archivos como cartas, informes o facturas.
Portapapeles: Función que permite copiar o cortar información de un lugar y pegarla en otro.
Procesador de texto: Programa que permite escribir, editar y dar formato a documentos (Word, Google Docs, etc.).
Proceso de selección: Conjunto de etapas para elegir al candidato ideal para un cargo.
Protocolo de servicio: Documento que guía la atención a clientes y el comportamiento en la empresa simulada.
Protocolo de atención: Conjunto de pasos y normas para brindar un servicio organizado y profesional.
Producto simulado: Bien o servicio ficticio que la empresa ofrece como parte del ejercicio pedagógico.
Radicación: Registro oficial de un documento en el sistema de la empresa, con número y fecha.
Reclutamiento: Búsqueda y atracción de candidatos que cumplan con el perfil de un cargo.
Redacción: Proceso de escribir de forma clara, ordenada y correcta, usando un lenguaje profesional.
Registro: Anotación de datos importantes sobre un documento, como su fecha, tipo o destinatario.
Registro de personal: Información oficial y organizada de los datos y documentos del colaborador.
Remuneración: Pago o salario que recibe el trabajador por sus servicios.
Resolución de quejas: Habilidad para atender y solucionar problemas o inconformidades del cliente.
Revisión: Verificación del contenido del documento para corregir errores y asegurar que sea claro y completo.
Rol: Papel que cumple cada aprendiz dentro de la empresa (por ejemplo: gerente, auxiliar, asesor).
Satisfacción del cliente: Nivel de agrado del cliente respecto a la atención y solución recibida.
Seguridad social: Sistema que garantiza salud, pensión y riesgos laborales al trabajador.
Simulación empresarial: Estrategia pedagógica que reproduce el funcionamiento de una empresa real para aprender en la práctica.
Socialización del protocolo: Actividad de difusión y explicación de reglas internas o procedimientos del área.
Solicitud de servicio: Formato usado para pedir documentos o atención en un área simulada.
Supervisión: Observación del trabajo de los compañeros para garantizar que sigan los procedimientos establecidos.
Tabla: Estructura que organiza datos en filas y columnas, útil para clasificar o comparar información.
Talento humano: Recurso más valioso de una empresa; las personas que la conforman.
Teletrabajo: Modalidad de trabajo que se realiza de forma remota usando tecnología.
Tiempo de respuesta: Periodo máximo en el que se debe atender una solicitud o requerimiento.
Trato respetuoso: Relación amable, cordial y sin discriminación hacia todos los clientes.
Vacantes: Cargos disponibles para ser ocupados en la organización.
Valoración de competencias: Evaluación del nivel de habilidades de una persona respecto a su cargo.
Visita de control: Revisión que se hace a las áreas de la empresa simulada para verificar su buen funcionamiento.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Sistema de bibliotecas SENA https://biblioteca.sena.edu.co/

Apoyar

ACRIP (2024) La Transformación Digital del Talento Humano en Colombia: Un Nuevo Paradigma

Alfaro Gimenez Josep, Pina Massach Montserrat (2024) Empresa y administración McGraw-Hill. https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448184459.pdf.

Caldas Blanco, M. E., Hidalgo Ortega, M. L. (2023). Empresa e iniciativa emprendedora 360° - Novedad 2023. España: Editorial Editex. https://www.google.com.co/books/edition/Empresa_e_iniciativa_emprendedora_360_No/UbXHEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0.

Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill. https://www-ebooks7-24-com.bdigital.sena.edu.co/?il=9350.

Deloitte (2024) Tendencias globales de capital humano 2024. https://www2.deloitte.com/co/es/pages/human-capital/articles/tendencias-globales-de-capital-humano-2024.html.

Encarnación-Merchán, O. M. (2023). La gerencia y la empresa: desafíos y oportunidades. Con enfoque de las Normas Internacionales de Información Financiera. Colombia: Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.

Hellriegel, D., Slocum, J. W., Jackson, S. E. (2017). *Administración: un enfoque basado en competencias*. Cengage Learning. https://www-ebooks7-24-com.bdigital.sena.edu.co/?il=3790.

https://acripnacional.org/noticias/la-transformacion-digital-del-talento-humano-en-colombia-un-nuevo-paradigma/ .

Jaime-Barón, L. E., Reyes Vargas, L.I., Paredes Casas, A. F., (2024) Onboarding como estrategia de integración de personal. Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), Centro de Gestión Administrativa y Fortalecimiento Empresarial, Tunja, Colombia. 130 pág. https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/8429?show=full.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2019). Administración una perspectiva global y empresarial. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=administraci%C3%B3n+una+perspectiva+global+y+empresarial&btnG=&oq=administraci%C3%B3n+una+.

Snell, S. A., Morris, S. S., García Becomo, M. I. (2020). *Administración de recursos humanos*. Cengage Learning. https://www-ebooks7-24-com.bdigital.sena.edu.co/?il=10763.

Trabado, M. A. (2020). *Transformación Digital*. Anaya. https://www-ebooks7-24-com.bdigital.sena.edu.co/?il=13786.

Werther, W. B., Davis, K., Guzmán, P. (2019). *Administración del capital humano*. McGraw-Hill. https://www-ebooks7-24-com.bdigital.sena.edu.co/?il=9242.

Documentar

Arribas del Pozo, Miguel. (2022). Sistemas de archivo y clasificación de documentos. Ediciones Paraninfo, SA.

Clemente, S. (2017, 6 de abril). *Técnicas para la elaboración de documentos educativos con Word*. URJC Online. https://urjconline.atavist.com/2017/04/06/tcnicas-para-la-elaboracin-de-documentos-educativos-con-word/. Consultado el 30 de septiembre del 2024.

COLOMBIA. CONSEJO DIRECTIVO DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo no. 001 del 2024 (29 de febrero) Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones. https://normativa.archivogeneral.gov.co/wp-content/uploads/2024/04/2024-02_29_AcuerdoAGN-FIRMADO.pdf.

Coronel,Y. (2024). Guía para el uso correcto de la gramática y ortografía del español. Barranquilla: Ediciones Universidad Libre Seccional Barranquilla, 2024. https://hdl.handle.net/10901/29498.
Cruz Jiménez, F. J., Jiménez Cardaldas, I. (2021). Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático. ADGG0408. España: IC Editorial.
Cruz Mundet, J. R. (2011). *Administración de documentos y archivos: Textos fundamentales*. Coordinadora de Asociaciones de Archivos. https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/19730/archivos_cruz_2011.pdf.
Cruz Mundet, J. R. (2019). Archivística: Gestión de documentos y administración de archivos. España: Alianza Editorial. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/215508.
Fernández, M. (2023, 26 de septiembre). El ABC de los documentos que se manejan en Recursos Humanos. Factorial. https://factorial.mx/blog/documentos-manejan-recursos-humanos/. Consultado el 30 de septiembre del 2024.
Figueroa, M. C., & Moreno, A. G. (2003). Técnicas e instrumentos para la recolección de información. Cali: Institución educativa INEM "Jorge Isaacs" de CALI. https://acortar.link/ffbdMS.
Gómez Monsalve, Pablo Andrés Serna Hernández, Luis Fernando Aragón Rojas, Stephania Rozo Gutierrez, Maria Alejandra (2020) Cartilla de gestión de la información https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/7359.

https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/42578.
Martínez, J. A. G. (2016). Guía para la aplicación de ISO 9001 2015. Alpha Editorial.https://www-alphaeditorialcloud-com.bdigital.sena.edu.co/reader/guia-para-la-aplicacion-de-iso-9001-2015?location=1.
Medina León, A., Nogueira Rivera, D., & Hernández Nariño, A. (2009). Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. Eídos, 1(2), 65–72. https://doi.org/10.29019/eidos.v0i2.62.
Obando, R. (2023, enero 21). *Qué es la estandarización de procesos, cómo aplicarla y ejemplos*. HubSpot. https://blog.hubspot.es/sales/estandarizacion-de-procesos. Consultado el 30 de septiembre del 2024.
Ortega, C. *Métodos de recolección de datos: Qué son, tipos y ejemplos*. QuestionPro. https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-recoleccion-de-datos/ . Consultado el 30 de septiembre del 2024.
Pontificia Universidad Católica de Chile, Vicerrectoría de Comunicaciones, Dirección de Comunicaciones. (2019-2020). *Manual de estilo: Normas de ortografía y redacción para publicaciones institucionales*. https://kitdigital.uc.cl/files/Manual_de_estilo_VRC_1pag.pdf.
Serrador, I. (2021, 8 de septiembre). *¿Cuánto tiempo hay que conservar los documentos de recursos humanos?* Sesame. https://www.sesamehr.es/blog/cuanto-tiempo-hay-que-conservar-los-documentos-de-recursos-humanos/. Consultado el 30 de septiembre del 2024.
Serrador, I. (2023, 3 de julio). *Tips para gestionar la documentación de nuevos trabajadores de la empresa*. Sesame. https://www.sesamehr.es/blog/checklist-de-gestion-de-documentacion-de-nuevos-empleados/. Consultado el 30 de septiembre del 2024.
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. (2020). *Instructivo uso del estilo APA 7ª edición*. https://biblioteca.sena.edu.co/images/PDF/InstructivoAPA.pdf
Universidad de Zaragoza. (2017, 22 de mayo). *Estructura y semántica de un documento*. https://ouad.unizar.es/estructura-y-sem%C3%A1ntica-de-un-documento. Consultado el 30 de septiembre del 2024.

Zurinaga, I. (2023, 18 de abril). *Qué son los sistemas de información de Recursos Humanos*. Factorial. https://factorial.mx/blog/sistemas-informacion-recursos-humanos/. Consultado el 30 de septiembre del 2024.
Operar
Baldomero Martínez, J. (2020). Alfabetización digital e iniciación a la informática. España: RA-MA S.A. Editorial y Publicaciones. https://www.google.com.co/books/edition/Alfabetizaci%C3%B3n_digital_e_iniciaci%C3%B3n_a/B9C4EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0.
Berenguel Gómez, J. L. (2024). Asistencia de usuarios en el uso de aplicaciones ofimáticas y de correo electrónico. España: Ediciones Paraninfo, S.A. https://www.google.com.co/books/edition/Asistencia_de_usuarios_en_el_uso_de_apli/tvH0zwEACAAJ?hl=es .
Gris, M., & ENI Biblioteca Online. (2021). Microsoft 365 : Trabaje en línea con OneDrive, SharePoint, Teams, Planner y Outlook. Barcelona: Ediciones ENI https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/1j5choe/sena_biblioteca_eniOP5365OFF.
Ichbiah, D., & ENI Biblioteca Online. (2023). ChatGPT: ¿Quién eres? Barcelona: Ediciones ENI.https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/1j5choe/sena_biblioteca_eniOPHS-CHAT.
IFCT45 Competencias digitales básicas. (2024). (n.p.): Ideas propias Editorial S.L.U. https://www.google.com.co/books/edition/IFCT45_Competencias_digitales_b%C3%A1sicas/5af4EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0.
Joyanes Aguilar, L. (2020). Computación en la nube: estrategias de Cloud Computing en las empresas. España: Marcombo. https://www.google.com.co/books/edition/Computaci%C3%B3n_en_la_nube_estrategias_de_C/jkxOEAAAQBAJ?hl=es.
Modelamiento de base de datos: Metodología práctica y aplicada. (2020). Colombia: Siglo del Hombre Editores. https://www.google.com.co/books/edition/Modelamiento_de_base_de_datos/j_xTEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0.
Moro Vallina, M. (2021). Ofimática y proceso de la información 2.a edición. España: Ediciones Paraninfo, S.A. https://www.google.com.co/books/edition/Ofim%C3%A1tica_y_proceso_de_la_informaci%C3%B3n/EHM-EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0.
Ormeño Alonso, J., Carvajal Martín, L. G., Sanz Sumelzo, L. B. (2023). CFGB Aplicaciones básicas de ofimática 2023. España: Editorial Editex. https://www.google.com.co/books/edition/CFGB_Aplicaciones_b%C3%A1sicas_de_ofim%C3%A1tica/t0HGEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0.
Telos 123. Inteligencia artificial: Un punto de inflexión en la humanidad. (2023). (n.p.): Fundación Telefónica. https://www.google.com.co/books/edition/Telos_123_Inteligencia_artificial/1P_lEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0.
Vega Briceño, E. (2021). Seguridad de la información. España: 3Ciencias. https://www.google.com.co/books/edition/Seguridad_de_la_informaci%C3%B3n/nx4uEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0 .

Vv. AA, & ENI Biblioteca Online. (2023). Microsoft® Office 2021: Word, Excel, PowerPoint, Outlook: Domine las funciones avanzadas de la suite Microsoft. Barcelona: Ediciones ENI. https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/1j5choe/sena_biblioteca_eniOP21OFFFA .
Servicio al cliente
Comunicación oral y escrita en la empresa. (2020). España: Editorial Tutor Formación. https://www.google.com.co/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_oral_y_escrita_en_la_empre/Ik3QDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0.
Comunicación y empresa, un binomio de éxito. (2024). España: Profit Editorial. https://www.google.com.co/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_y_empresa_un_binomio_de_%C3%A9/KzMQEQAAQBAJ?hl=es&gbpv=0.
Di Génova, A. E. (2021). Gestión estratégica de comunicación institucional: Un enfoque innovador sobre comunicación en empresas e instituciones. Argentina: Ugerman Editor. https://www.google.com.co/books/edition/Gesti%C3%B3n_estrat%C3%A9gica_de_comunicaci%C3%B3n_i/kHnqEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0.
Elger de Castro Luís, D. (2024). Tendencias de las redes sociales en 2024: ¿Hacia dónde nos dirigimos con Instagram, X (Twitter), Threads, TikTok, Facebook, LinkedIn, BeReal! y compañía?. Alemania: ELGER PUBLISHING. https://www.google.com.co/books/edition/Tendencias_de_las_redes_sociales_en_2024/eHPS0AEACAAJ?hl=es.
Gobierno de Colombia. (2022). Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026: Colombia, potencia mundial de la vida. https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Publicaciones/plan-nacional-de-desarrollo-2022-2026-colombia-potencia-mundial-de-la-vida.pdf.
Loran Herrero, M. D., Cano Gómez, Á. P. (2017). La comunicación audiovisual en la empresa: Formatos, nuevas fórmulas y usos. España: Editorial UOC, S.L.. https://www.google.com.co/books/edition/La_comunicaci%C3%B3n_audiovisual_en_la_empre/WF4tEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0.
Sapientia, D. (2023). Revolución Empresarial 2024: 7 Estrategias Claves para Transformar Tu Negocio en la Era Digital. España: Merlet Alfredo. https://www.google.com.co/books/edition/Revoluci%C3%B3n_Empresarial_2024/OjAHEQAAQBAJ?hl=es&gbpv=0.
Transparencia por Colombia. (2023). Política de diversidad, equidad, inclusión y no discriminación. https://transparenciacolombia.org.co/wp-content/uploads/2024/01/Politica-de-Diversidad-Equidad-Inclusion-y-No-Discriminacion.pdf.
Vallejo López, G. (2020). Las dos caras del servicio: 34 experiencias que nos recuerdan la importancia de servir. Colombia: CONECTA. https://www.google.com.co/books/edition/Las_dos_caras_del_servicio/BxD2DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0.
Emprendimiento
Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (2021). *Cartilla de comportamiento emprendedor: camino al logro*. Repositorio Institucional SENA. https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/7061

Metodología

1.Para el desarrollo del presente documento, se utilizó la herramienta de inteligencia artificial Microsoft Copilot (GPT-4), la cual proporcionó apoyo en la generación de imágenes y estructuración de contenidos. Esta herramienta fue empleada como asistente para la redacción, organización de ideas

y búsqueda de conceptos clave, manteniendo siempre un criterio académico y validando la información con fuentes confiables.

2.Para el desarrollo del presente documento, se utilizó la herramienta de inteligencia artificial ChatGPT (GPT-4), desarrollada por OpenAI, la cual proporcionó apoyo en la generación de imágenes e ideas relacionadas con las actividades y la narrativa. Esta herramienta fue empleada como asistente para la redacción, organización temática, generación de narrativas y creación de imágenes ilustrativas sobre los temas abordados. Su uso se orientó al fortalecimiento de la didáctica, validando y complementando la información generada con fuentes confiables y pertinentes.

3.Para el desarrollo del presente documento, se utilizó la herramienta de inteligencia artificial de Canva, la cual proporcionó apoyo en la generación de imágenes. Su uso se orientó al fortalecimiento de la estética, validando y complementando la información generada con fuentes pertinentes.

4.Para el desarrollo del presente documento, se utilizó la herramienta de inteligencia artificial de NapkinAI, la cual proporcionó apoyo en la generación de imágenes. Su uso se orientó al fortalecimiento de la estética, validando y complementando la información generada con fuentes pertinentes.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**PATRICIA SOTO LESMES** **GONZALO IVAN MAHECHA** **FERNEY GUEVARA** **ELISABETH CASTILLO**	**INSTRUCTOR**	**CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**	**JULIO 2025**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					